

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM AGEN PERJALANAN
WISATA (TRAVEL AGENT) ATAS KETIDAKSESUAIAN
PAKET PERJALANAN YANG DITAWARKAN
DENGAN KENYATAANNYA
(Studi Pada PT.Efata Indonesia Tour and Travel JL.Letjen Jamin Ginting
Km.7,5 No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)**

SKRIPSI

Oleh :

SAKTI DAMENDA TARIGAN

17.840.0155

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM AGEN PERJALANAN
WISATA(TRAVEL AGENT) ATAS KETIDAKSESUAIAN
PAKET PERJALANAN YANG DITAWARKAN
DENGAN KENYATAANNYA
(Studi Pada PT.Efata Indonesia Tour and Travel JL.Letjen Jamin Ginting
Km.7,5 No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)**

SKRIPSI

Oleh :

SAKTI DAMENDA TARIGAN

17.840.0155

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Medan Area*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 14/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)14/12/21

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM AGEN PERJALANAN WISATA (TRAVEL AGENT) ATAS KETIDAKSESUAIAN PAKET PERJALANAN YANG DITAWARKAN DENGAN KENYATAANNYA (Studi Pada PT.Efata Indonesia Tour and Travel JL.Letjen Jamin Ginting Km.7,5 No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)**

Nama : Sakti Damenda Tarigan


Npm : 17.840.0155

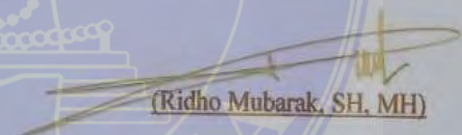
Fakultas : Hukum

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II


(Sri Hidayani, SH, M.Hum)


(Ridho Mubarak, SH, MH)

Diketahui

Dekan Fakultas Hukum


(Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2021

Tanggal Lulus 11 Juni 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juli 2021



SAKTI DAMENDA TARIGAN
17.840.0155

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sakti Damenda Tarigan

NPM : 17.840.0155

Program Studi : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (*Travel Agent*) Atas ketidaksesuaian Paket Perjalanan Yang di Tawarkan Dengan Kenyataannya (Studi pada PT. Efata Indonesia *Tour & Travel*)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area Berhak Menyimpan, mengalihmedia/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (Database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Sakti Damenda Tarigan)

ABSTRAK

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM AGEN PERJALANAN
WISATA (TRAVEL AGENT) ATAS KETIDAKSESUAIAN
PAKET PERJALANAN YANG DITAWARKAN
DENGAN KENYATAANNYA
(Studi Pada PT.Efata Indonesia *Tour and Travel* JL.Letjen Jamin Ginting
Km.7,5 No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)**

Oleh :

SAKTI DAMENDA TARIGAN
17.840.0155

Hukum Perlindungan Konsumen sangat berpengaruh dalam kehidupan bermasyarakat maka dibuatlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam masyarakat. Pertanggungjawaban hukum agen perjalanan wisata (*Travel Agent*) atas ketidaksiesuaian paket perjalanan yang ditawarkan dengan kenyataannya (Studi Pada PT.Efata Indonesia *Tour & Travel*) adalah judul yang diangkat penulis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bentuk perjanjian yang disepakati antara agen perjalanan PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* dengan konsumen serta pertanggungjawaban agen perjalanan apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan pendekatan secara yuridis normatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen yakni menggunakan berbagai data skunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat juga berupa pendapat para sarjana. Sumber data diperoleh langsung dari lokasi penelitian atau lapangan dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu pimpinan PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* yang terdapat di perusahaan tempat penelitian. Sumber data lainnya merupakan studi kepustakaan yaitu melalui buku-buku literatur, serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang masih ada sangkut pautnya dengan penelitian ini. Analisa data menggunakan metode analisa deskriptif yaitu dengan jalan menentukan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan data-data yang diperoleh dari PT.Efata Indonesia *Tour & Travel*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bentuk perjanjian yang digunakan atau dipakai PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* dengan konsumen yaitu perjanjian tertulis dan pertanggung jawaban PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* apabila terjadi kerugian pada konsumen maka PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* bersedia untuk mengganti kerugian bila benar-benar terbukti bersalah. Setiap permasalahan di PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* akan diselesaikan dengan cara bernegosiasi.

Kata Kunci : Pertanggungjawaban Hukum, Agen Perjalanan, Perjalanan Wisata

ABSTRACT

TRAVEL AGENT'S LEGAL LIABILITY FOR INCOMPATIBILITY TRAVEL PACKAGE OFFERED WITH THE REALITY

*(Study at PT. Efata Indonesia Tour and Travel JL.Letjen Jamin Ginting Km.7,5
No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)*

By:

SAKTI DAMENDA TARIGAN
17.840.0155

Consumer Protection Law is very influential in life in the community then Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection to solve problems that occur in Public. The travel agent's legal liability for the non-conformity of the travel package offered in reality (Study at PT. Efata Indonesia Tour & Travel) is the title raised author. This study aims to determine the form of the agreement agreed between the travel agent PT.Efata Indonesia Tour & Travel with the consumer as well as the responsibility of the travel agent in the event of a loss suffered by the consumer.

This study uses a research methodology with a juridical normative approach, namely a research method that examines document studies using a variety of secondary data such as statutory regulations, court decisions, legal theory, and it can also be the opinion of scholars. Sources of data are obtained directly from the research location or field by asking questions to the speakers, namely the leadership of PT. Efata Indonesia Tour & Travel which is located in the company where the research is conducted. Another source of data is literature study, namely through literature books, and based on existing laws and regulations related to this research. Analysis of data using descriptive analysis method, namely by determining and describing what it is in accordance with the problems studied and data obtained from PT. Efata Indonesia Tour & Travel.

The results of the study can be concluded that the form of agreement used or used by PT. Efata Indonesia Tour & Travel with consumers is a written agreement and PT. Efata Indonesia Tour & Travel's responsibility if there is a loss to the consumer, PT. Efata Indonesia Tour & Travel is willing to compensate for the loss. when really proven guilty. Every problem at PT.Efata Indonesia Tour & Travel will be resolved by negotiating.

Keywords: Legal Protection, Travel Agencies, Travel Agent Accountability

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas perkenannya telah memberikan karunianya berupa kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul **“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM AGEN PERJALANAN WISATA(TRAVEL AGENT) ATAS KETIDAKSESUAIAN PAKET PERJALANAN YANG DITAWARKAN DENGAN KENYATAANNYA (Studi Pada PT.Efata Indonesia Tour and Travel JL.Letjen Jamin Ginting Km.7,5 No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini menggambarkan pertanggungjawaban agen perjalanan wisata atas ketidaksesuaian paket perjalanan yang ditawarkan dengan kenyataannya.

Secara khusus, penulis menghaturkan sembah sujud dan mengucapkan rasa terima-kasih tiada terhingga kepada kedua orang tua,Ibu Butet BR.Damanik dan Ayah M.Sukimin Tarigan yang telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan. Semoga kasih sayang mereka tetap menyertai penulis, dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi dan jenjang pendidikan di tingkat sarjana hukum dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada

kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak Zaini Munawir, SH, M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area .
4. Bapak Ridho Mubarak, SH,MH selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area
5. Ibu Ika Khairunnisa Simanjuntak, SH, MH, selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area,
6. Bapak Dr. Ridha Haikal A.,SH.Msi selaku Ketua Sidang Skripsi Penulis.
7. Ibu Sri Hidayani, SH,M.Hum selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
8. Bapak Ridho Mubarak, SH,MH selaku Dosen Pembimbing II Penulis,
9. Ibu Ria Nurvika Ginting, SH.MH, selaku sekretaris skripsi penulis.
10. Ibu Anggreni Atmei Lubis SH.M.Hum selaku dosen serta pendidik akademik mahasiswa/I stambuk 2017.
11. Seluruh Staf Pengajar dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

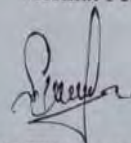
12. Ketiga kakak dan adik dalam hidupku yang sungguh luar biasa terus memberikan semangat dalam menyelesaikan studi saya
13. Juga kakak dan abang alumni yang turut membantu memberikan arahan dan semangat motivasi kepadaku
14. Sahabat terbaik yang tergabung dalam Bursikers yang memberikan semangat dan motivasi dalam hidupku
15. Tak lupa Sahabatku Rifki Adha yang selalu mendukung dengan sponsor Rais Sport
16. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
17. Pimpinan PT.Efata Indonesia Tour & Travel beserta jajarannya yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk memperoleh dan menggali data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Demikianlah penulis niatkan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 2021

Hormat Penulis



SAKTI DAMENDA TARIGAN
17.840.0155

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	vi
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Hipotesis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Tinjauan Umum Tentang Agen Perjalanan Wisata.....	16
1. Pengertian Agen Perjalanan Wisata	16
2. Fungsi Agen Perjalanan Wisata	18
3. Tujuan Agen Perjalanan Wisata.....	19
4. Legalitas Agen Perjalanan Wisata.....	20
B. Tinjauan Umum Tentang pariwisata.....	23
1. Pengertian Pariwisata.....	23
2. Sistem Pariwisata.....	25
3. Dampak Sektor Pariwisata.....	26
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	29
1. Pengertian Perjanjian.....	29
2. Asas-Asas Perjanjian.....	31
3. Syarat-Syarat Sah Perjanjian.....	40
4. Akibat Hukum Dari Tidak Terpenuhinya Syarat Perjanjian... 41	41
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	45
1. Waktu Penelitian	45
2. Tempat Penelitian.....	46
B. Metodologi Penelitian	46

1. Jenis Penelitian.....	46
2. Sifat Penelitian	46
3. Teknik Pengumpulan Data.....	47
4. Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Agen Perjalanan Wisata Atas Pemenuhan Hak-Hak Konsumen	49
2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan PT.Efata Indonesia <i>Tour & Travel</i>	59
3. Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Agen Perjalanan Wisata	63
B. Pembahasan.....	74
1. Pelaksanaan Perjanjian Antara Agen Perjalanan Dengan Konsumen	74
2. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum PT.Efata Indonesia <i>Tour & Travel</i> Selaku Agen Perjalanan Apabila Terjadi Kerugian Yang Di Derita Konsumen.....	80
3. Penyelesaian Masalah Apabila Terjadi Permasalahan Mengenai Paket Perjalanan Oleh PT.Efata Indonesia <i>Tour & Travel</i>	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset

Lampiran 3 : Brosur Paket Perjalanan Wisata

Lampiran 4 : Bentuk Invoice (nota/ kwitansi) Pembayaran PT.Efata

Lampiran 5 : Hasil Wawancara Dengan Narasumber

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Konsumen sedang melakukan perjanjian kesepakatan atas paket wisata terhadap pihak Travel

Gambar 4.2 Wawancara antara penulis dengan narasumber di PT. Efata indonesia Tour & Travel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya dan modal untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia sebagaimana terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat perlu dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan kepariwisataan yang ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan daya tarik wisata dan destinasi di Indonesia, serta memupuk rasa cinta tanah air dan mempererat persahabatan antar bangsa.

Kecenderungan perkembangan kepariwisataan dunia dari tahun ke tahun menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal itu disebabkan, antara lain, oleh perubahan struktur sosial ekonomi negara di dunia dan semakin banyak orang yang memiliki pendapatan lebih yang semakin tinggi. Selain itu, kepariwisataan telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar, serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi.¹

Pemerintah dan Pemerintah Daerah, dunia usaha pariwisata, dan masyarakat berkewajiban untuk dapat menjamin agar berwisata sebagai hak setiap

¹ Rizalin Ahmad Zuhadma. *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata (Studi Dibeberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)*. Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia . Yogyakarta, 2018. Hal.1

orang dapat ditegakkan sehingga mendukung tercapainya peningkatan harkat dan martabat manusia, peningkatan kesejahteraan, serta persahabatan antarbangsa dalam rangka mewujudkan perdamaian dunia. Kepariwisatahan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan cinta tanah air, citra bangsa, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional melalui penyerapan Tenaga Kerja, pemerataan kesempatan berusaha, meningkatkan penerimaan devisa negara serta berperan dalam mengentaskan kemiskinan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.²

Sejak timbulnya krisis multidimensional yang melanda tanah air pada sekitar tahun 1998, timbul berbagai masalah yang dihadapi oleh bangsa Indonesia dalam upaya untuk keluar dari aneka kemelut yang melanda, yang di dalamnya terasa sekali penderitaan yang bukan saja dialami oleh pemerintah Indonesia saja, melainkan juga dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat, para profesional, tenaga kerja baik di sektor formal maupun informal, para pelaku usaha baik usaha di sektor barang ataupun di sektor jasa, serta berbagai kalangan yang berkecimpung di bidang ekonomi, politik, hukum, sosial kemasyarakatan, dan lain-lain.

Hal ini timbul karena begitu banyaknya serta begitu kompleksnya permasalahan yang ada sehingga proses penyelesaiannya membutuhkan berbagai faktor yang pada akhirnya memerlukan waktu yang panjang untuk menyelesaikan secara lengkap dan menyeluruh permasalahan yang ada.³

Kepariwisatahan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan cinta tanah air, citra bangsa, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional

² *Ibid*, Hal. 2

³ Hasyim Sofyan Lahilote. Jurnal Al-Syir'ah Vol. 8, No. 2, Desember, 2010. Hal. 518

melalui penyerapan Tenaga Kerja, pemerataan kesempatan berusaha, meningkatkan penerimaan devisa negara serta berperan dalam mengentaskan kemiskinan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kepariwisatahan perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi wisatawan.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatahan mengamanatkan bahwa Tenaga Kerja di bidang kepariwisatahan wajib memiliki standar kompetensi melalui sertifikasi. Sertifikasi sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan tenaga kerja tingkat nasional maupun internasional.

Sektor pariwisata telah berperan sebagai penyumbang devisa yang cukup besar selain minyak dan gas bumi. Sektor pariwisata menjadi industri atau sektor penting yang diandalkan pemerintah ke depan untuk menjadi pilar utama pembangunan ekonomi nasional. Pengembangan sektor pariwisata harus dilaksanakan secara serius, terarah, dan profesional agar pengembangan dan pemanfaatan aset-aset pariwisata dapat memberi kontribusi signifikan dalam mewujudkan peran sektor pariwisata sebagai andalan pembangunan di masa depan.⁴

Pengembangan sektor pariwisata harus diikuti dengan adanya standar usaha di bidang pariwisata yang dibuktikan dengan sertifikasi terhadap usaha yang sudah ada. Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatahan menyebutkan bahwa produk, pelayanan dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha. Sertifikasi Usaha Pariwisata sangat diperlukan dan dibutuhkan untuk mendukung pengembangan kegiatan kepariwisatahan

⁴ Rizalin Ahmad Zuhadma. *Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata (Studi Dibeberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)*. Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia . Yogyakarta, 2018. Hal. 2

nasional dalam menghadapi persaingan globalisasi dan liberalisasi sektor jasa baik di tingkat regional dan internasional.⁵

Meningkatnya orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula pelayanan Biro Perjalanan Umum, Tour Operator, dan Agen Perjalanan. Dengan perkataan lain diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan wisata yang lebih baik pula dan semuanya ini akhirnya sangat tergantung pula pada sumber daya manusia yang profesional yang mengelolanya.

Agen Perjalanan (*Travel Agent*) adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau di dalam negeri dan atau luar negeri. Menurut Nyoman S. Pendit pengertian Travel Agent adalah suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (dalam bahasa asingnya : *trip* atau *tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Sedangkan menurut R.S. Darmadjati Travel Agent adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

Zaman globalisasi ini telah banyak berdiri berbagai jenis usaha di bidang jasa, terutama pada jasa transportasi seperti badan usaha yang berbentuk biro perjalanan (*travel agent*) untuk menyikapi perkembangan arus perhubungan di tanah air. Sama halnya seperti **PT.Efata Indonesia tour & Travel** yaitu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan pariwisata berdiri sejak tahun 2006. Menyediakan tiket penerbangan domestik dan Internasional.

⁵ *Ibid*, Hal. 3

*Efata tour telah mendirikan divisi yang khusus menangani semua pemesanan hotel, Baik melalui website maupun langsung. Efata tour memiliki department khusus yang melayani pelanggan untuk pembuatan Paspor dan Visa ke berbagai Negara. Juga menyediakan bus pariwisata dan mobil di Medan. Paket perjalanan wisata ke berbagai destinasi wisata terkenal di Nusantara maupun Dunia serta Menggandeng Dolarasia Money Changer untuk melengkapi kebutuhan perjalanan.*⁶

Hal ini berpengaruh sangat besar terhadap pendapatan daerah-daerah yang tingkat mobilitas masyarakatnya sangat tinggi terutama daerah-daerah yang banyak sekali tersimpan obyek-obyek pariwisata serta daerah-daerah yang menjadi tempat para pengusaha menanamkan investasi atau menjalankan bisnisnya secara langsung.

Hal itu dikarenakan kebutuhan manusia yang semakin meningkat baik itu kebutuhan pada bidang pekerjaan hingga kebutuhan dibidang pariwisata. Maka dari itu persaingan pun menjadi semakin ketat karena untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan tersebut tiap jasa transportasi atau agen perjalanan saat ini saling bersaing untuk menarik perhatian para konsumen. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga dan promosi, di antara sekian perusahaan yang bergerak dibidang *travel*.

Industri agen perjalanan wisata penting karena dapat menjadi sebuah stimulan untuk menarik minat wisatawan agar dapat berkunjung ke tempat-tempat wisata di Indonesia. Selain itu agen perjalanan wisata juga dapat memudahkan wisatawan, terutama wisatawan asing karena dalam paket perjalanan wisata yang

⁶ <http://efatatour.com/read/page/2> .Diakses pada 4 januari 2021

dijualnya, agen perjalanan wisata sudah menyertakan transportasi, serta sarana dan prasarana menjadi satu paket yang tidak dapat dipisahkan.⁷

Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata hanya menyebutkan bahwa “Pengusaha jenis usaha agen perjalanan wisata sebagaimana dimaksud Pasal 4 ayat (2) huruf a berbentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum”.

Agen perjalanan pada prinsipnya berkedudukan sama dengan badan usaha lainnya dari segi yuridis formal. Hal ini bisa dilihat dalam Pasal 3 Keputusan menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM.10/PW.102/MPPT93 tentang ketentuan usaha biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata.

Menurut Pasal tersebut, bentuk-bentuk badan usaha dari agen perjalanan dapat berupa Perseroan Terbatas, Koperasi, Firma, atau Perseroan Komanditer. Di samping itu menurut Pasal 4 dari Pasal tersebut juga menegaskan bahwa bidang usaha dari biro perjalanan umum terbuka untuk penanaman modal asing (PMA) dan penanaman modal dalam negeri (PMDN).

Pengembangan di dalam sektor pariwisata akan berhasil dengan baik, apabila masyarakat luas dapat lebih berdampak atau ikut serta secara aktif. Agar masyarakat luas dapat lebih dapat berdampak serta dalam pembangunan kepariwisataan, maka masyarakat perlu diberi pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan pariwisata serta manfaat dan keuntungan-keuntungan apa yang

⁷ Cara mudah bergabung dengan Asosiasi Wisata Indonesia”, diunduh dari <https://wisatahalimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia>, 13 oktober 2020

akan diperoleh. Disamping itu, masyarakat juga harus mengetahui hal-hal yang dapat merugikan yang diakibatkan oleh adanya pariwisata tersebut.

Pembangunan disektor kepariwisataan perlu ditingkatkan dengan cara mengembangkan dan mendayagunakan sumber-sumber serta potensi kepariwisataan nasional maupun daerah agar dapat menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan dalam rangka memperbesar penerimaan devisa atau pendapatan asli daerah, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat.⁸

Dinamika perkembangan ekonomi sekarang yang telah berkembang dengan pesat telah menghasilkan berbagai macam jenis dan variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi dan dimanfaatkan, tak terkecuali dalam dunia perjalanan pariwisata.

Konsumen perjalanan pariwisata mempunyai banyak pilihan agen perjalanan pariwisata yang hendak mereka pakai. Kondisi ini di satu sisi memberikan banyak manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan pemakaian jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin menambah kebebasan bagi konsumen untuk memilih berbagai jenis dan kualitas jasa sesuai keinginan dan kemampuan ekonomi dari konsumen.

Maraknya dunia pariwisata saat ini membuat bisnis agen perjalanan wisata juga berkembang dengan pesat. Hal ini diungkapkan oleh Ketua Umum *Association of the Indonesia Tours and Travel Agencies*, Asnawi Bahar yang mengatakan setiap bulan, ada sekitar 50 anggota baru yang mendaftar di Asita.

⁸ Achmad Dimiyanti. *Usaha Pariwisata*. Jakarta, 2003. Hal. 87

Hal tersebut tentu dapat menjadi tolak ukur bahwa industri agen perjalanan pariwisata tumbuh subur di Indonesia. Namun, di sisi lain kondisi tersebut memberikan implikasi lain yaitu kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah, sehingga menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha, melewati berbagai promosi yang belum tentu kebenaran dan kepercayaannya, cara penjualan, serta penerapan kontrak baku yang merugikan konsumen.⁹

Sebagai suatu bentuk badan usaha yang didirikan dan melakukan kegiatan usaha di atas wilayah negara Republik Indonesia sudah barang tentu agen perjalanan harus tunduk dan patuh kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku baik dari segi syarat-syarat berdirinya badan usaha tersebut maupun dari segi kontribusi yang diberikan kepada negara dalam rangka pembangunan ekonomi khususnya di wilayah tempatnya melakukan kegiatan usaha.

Pelaku usaha agen perjalanan wisata ini mengeluarkan berbagai produk jasa guna memenuhi permintaan (*demand*) dari konsumen yang semakin hari semakin berkembang jumlahnya. Perkembangan jumlah konsumen yang meningkat pesat ini dapat mengakibatkan adanya ketidakseimbangan hubungan pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi. Oleh karena itu, maka dibutuhkanlah suatu instrumen hukum yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen apabila terjadi kerugian yang diakibatkan oleh pihak pelaku usaha.

⁹ Insan Tajali Nur. *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi kepada Konsumen*, dikutip dari Anas Farkhan, *Perlindungan Hukum Bagi Pemakai Jasa Perjalanan Pariwisata Apabila Terjadi Kerugian Yang Diakibatkan Oleh Pihak Penyedia Jasa (Studi di PT.Gama Wisata)*. Penulisan Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta, 2015, Hal. 7

Bentuk perlindungan hukum konsumen ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas.

Demi melindungi hak-hak konsumen yang seringkali berada pada posisi yang lemah ini. Pemerintah Indonesia telah mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.¹⁰

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usaha *travel agent* dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha *travel agent* secara tegas ditentukan dalam Pasal 7 huruf b dan d UUPK, yang menentukan :

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

¹⁰ Abdul Hakim Barkatullah. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Nusa Media. Bandung, 2008, Hal. 5

Adanya kewajiban-kewajiban tersebut di atas, maka pelaku usaha *travel agent* 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 *travel*.

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 UUPK, 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.

Kepuasan pengguna jasa diukur dari ketaatan pelaku usaha *travel agent* memenuhi ganti rugi kepada pengguna jasa yang merasa haknya dilanggar. Pelaku usaha *travel agent* seharusnya tidak cukup menginformasikan 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 agen jasa *travel* tersebut.

Jadi disini diperlukan adanya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukan yang ada kaitannya dengan hukum yang berlaku dimana agar tercapai keadilan antara kedua belah pihak. Sehingga tidak hanya melihat dan mementingkan hak-haknya saja yang dipenuhi konsumen akan tetapi

melaksanakan kewajibannya sepenuhnya terhadap konsumen pemakai agen jasa perjalanan.¹¹

Konsumen agen perjalanan wisata seringkali mengalami kerugian-kerugian yang disebabkan oleh kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian dari pihak penyedia jasa perjalanan wisata. Kerugian yang sering dialami oleh konsumen perjalanan wisata di antaranya adalah fasilitas dan akomodasi yang tidak sesuai sebagaimana yang dipromosikan pihak penyedia jasa, kehilangan barang ketika sedang mengikuti *tour* wisata, *tour guide* yang kurang kompeten dan mengecewakan konsumen, dan keterlambatan alat transportasi yang akan digunakan untuk melakukan perjalanan atau *tour* pariwisata.

Sepertihalnya kasus yang pernah terjadi mengenai ketidaksesuaian paket perjalanan berikut yaitu ketidaksesuaian paket tur rohani yang awalnya disepakati antara agen di Israel dengan PT HMT *Tour and Travel* mengakibatkan rombongan peziarah rohani asal Indonesia harus menunda keberangkatannya. Secara khusus, pihak manajemen HMT meminta maaf atas kondisi yang tidak mengenakan ini. Menurut HMT, telah terjadi permasalahan ketidaksesuaian paket oleh agen yang menjamin perjalanan tur ke Holyland di Israel yang mengakibatkan penundaan keberangkatan harus dilakukan.¹²

Beredar pesan berantai di aplikasi *chatting* WA soal ratusan peserta *tour and travel* yang tidak jadi berangkat ke Yerusalem. Kabar itu ditelusuri ke salah seorang anggota jemaat yang gagal berangkat.

¹¹ Rizal Al Salam. *Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)*. Penulisan Hukum, Fakultas Hukum UPN "Veteran". Jawa Timur, 2013. Hal. 4

¹² <https://innnews.co.id/agen-israel-hadang-rombongan-peziarah-rohani-dari-indonesia/> diakses pada 27 Februari 2021

Seorang pendeta bernama Mangadat menyebutkan seharusnya dia berangkat bersama peserta lainnya. Dia merupakan kloter terakhir yang seharusnya diberangkatkan oleh pihak *tour and travel* tersebut. Penyelenggara *tour and travel* mendadak membatalkan perjalanan para peserta dengan alasan hotel penuh. Ada 8 kloter pemberangkatan yang dijadwalkan pada 15 Februari-22 Februari. Beberapa kloter yang sudah berangkat bahkan terkatung-katung di perbatasan Mesir-Israel.¹³

Kerugian-kerugian yang diderita konsumen akibat agen perjalanan wisata tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena agen perjalanan wisata memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam janji jasa perjalanan wisata yang kemudian mereka jual dalam bentuk brosur perjalanan wisata.

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”.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa agen perjalanan dalam skripsi dengan judul: **“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM AGEN PERJALANAN WISATA(TRAVEL AGENT) ATAS KETIDAKSESUAIAN PAKET PERJALANAN YANG DITAWARKAN DENGAN KENYATAANNYA (Studi Pada PT.Efata Indonesia *Tour and Travel*)”**.

¹³ <https://news.detik.com/berita/d-4441621/ramai-ratusan-jemaat-batal-ke-yerusalem-karena-dibatalkan-pihak-travel> diakses pada 27 Februari 2021

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang latar belakang masalah tersebut maka dirumuskan permasalahan sebagai ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Pelaksanaan Perjanjian Antara Agen Perjalanan Dengan Konsumen?
2. Bagaimana Bentuk Pertanggungjawaban Hukum PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* Selaku Agen Perjalanan Apabila Terjadi Kerugian Yang Di Derita Konsumen?
3. Bagaimana Penyelesaian Masalah Apabila Terjadi Permasalahan Mengenai Paket Perjalanan Oleh PT.Efata Indonesia *Tour & Travel*?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Perjanjian Antara Agen Perjalanan Dengan Konsumen.
2. Untuk Mengetahui Pertanggungjawaban Hukum PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* Selaku Agen Perjalanan Bila Terjadi Kerugian Yang Di Derita Konsumen.
3. Untuk Mengetahui Penyelesaian Masalah Apabila Terjadi Permasalahan Mengenai Paket Perjalanan Oleh PT.Efata Indonesia *Tour & Travel*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat terhadap penulisan penelitian proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggung jawab pengangkutan bagi penumpang agen perjalanan serta perlindungan hukum bagi konsumen setelah berlakunya ketentuan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Secara Praktis

Agar pelaku usaha mengetahui sejauh manakah pelaksanaan dalam memberikan suatu perlindungan hukum bagi konsumen serta memberikan gambaran tentang berlakunya UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya tentang perlindungan konsumen pemakai agen perjalanan.

E. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa duga-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau pemecahan masalah untuk sementara waktu.¹⁴ Dalam hal ini penulis juga akan membuat hipotesis.

Adapun hipotesis penulis dalam permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Perjanjian Antara Agen Perjalanan Dengan Konsumen adalah Dengan Cara Melakukan Sebuah Kesepakatan Atas Paket perjalanan Yang Ditawarkan Oleh Pihak Agen Perjalanan Terhadap Konsumen Melalui Perjanjian Kesepakatan Sebagaimana Yang Telah Diatur Oleh Undang-

¹⁴ Syamsul Arifin. *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012. Hal. 38

Undang Yang Tertuang Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* Selaku Agen Perjalanan Apabila Terjadi Kerugian Yang Di Derita Konsumen adalah Dengan Cara Mengganti Setiap Kerugian Yang Di Derita Oleh Konsumen Tersebut Dengan Atas Dasar Kesalahan Tersebut Diakibatkan Oleh Pihak Agen Perjalanan Itu Sendiri.
3. Penyelesaian Masalah Apabila Terjadi Permasalahan Mengenai Paket Perjalanan Oleh PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* yaitu Dengan Cara Musyawarah Secara Kekeluargaan Dengan Mengganti Kerugian Yang Ditimbulkan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Agen Perjalanan Wisata

1. Pengertian Agen Perjalanan Wisata

Agen perjalanan adalah terjemahan dari suatu istilah dalam bahasa Inggris yaitu *travel agent* yang berarti suatu perusahaan keagenan yang kegiatannya menitik beratkan pada bisnis perjalanan. Ada beberapa istilah yang dipakai dan dikenal dalam dunia pariwisata terhadap istilah agen perjalanan ini antara lain *Travel Services, Travel Bureau, Tour Operator, Tourist Bureau*, atau *tour and travel services*. Semua istilah tersebut bermuara pada satu pengertian yaitu perusahaan yang melakukan kegiatan memberikan informasi dan pelayanan bagi orang yang akan melakukan perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata khususnya.

Berbicara tentang agen perjalanan terlebih dahulu kita harus melihat aspek-aspek apa saja yang terkait dengan keberadaan agen perjalanan ini. Dengan melihat keadaan nyata dalam bisnis perdagangan jasa, kita dapat menyimpulkan kurang lebih ada dua hal/ aspek yang terkandung di dalam agen perjalanan, yaitu aspek pengangkutan niaga dan aspek pariwisata.

Dari sudut pandang aspek pengangkutan niaga, menurut Lestari Ningrum Agen perjalanan adalah pihak yang mencari penumpang bagi pengangkut yang bertindak atas nama pengangkut dan menyediakan fasilitas angkutan kepada penumpang dengan cara menjual tiket/karcis kepada penumpang dan pihak agen perjalanan mendapatkan provisi dari pihak pengangkut. Adapun hubungan hukum

yang terjadi antara agen perjalanan dan pihak pengangkut adalah pemberian kuasa keagenan (*contract of representative agency*). Hal lain yang terkait dengan agen perjalanan dalam hubungannya dengan aspek pengangkutan niaga antara lain:

Pengangkut, Pengirim (*consigner*), Penumpang (*Passanger*), ekspediter, perusahaan muat bongkar (*stevedoring*), perusahaan pergudangan (*warehousing*), dan penerima (*consignee*). Sedangkan berbicara tentang agen perjalanan dalam kaitannya dengan aspek pariwisata, masih banyak istilah yang digunakan dan dikenal oleh berbagai kalangan mengenai agen perjalanan ini. Hingga saat ini banyak istilah yang dikeluarkan sebagai pengganti istilah agen perjalanan. Istilah lain yang digunakan sebagai pengganti kata agen perjalanan antara lain: *Travel services, tour operator, travel bureau, tourist bureau, atau tours and travel services*.

Istilah-istilah tersebut sepintas memang kelihatan sama, akan tetapi kalau kita teliti lebih jauh ada beberapa istilah yang sebenarnya mempunyai arti yang lebih luas dari istilah-istilah lainnya yang berkaitan. Misalnya istilah *tour operator* atau dalam kata lain *tour and travel services* menunjuk pada kegiatan usaha dimana kegiatan perjalanan itu antara lain menyelenggarakan kegiatan:

1. Merencanakan dan menyelenggarakan macammacam perjalanan wisata.
2. Merencanakan dan menjual paket wisata.
3. Menyediakan tenaga *pramuwisata, tour leader*, dan lain-lain.
4. Menyewakan angkutan wisata, menyediakan atau memberikan fasilitas angkutan borongan, dan lain-lain.

Obyek cakupan dari kegiatan yang diselenggarakan oleh *tour operator/tour and travel services* kelihatannya lebih luas jika kita bandingkan

dengan kegiatan yang dilakukan oleh *travel agent* yang antara lain menitik beratkan pada penjualan produk-produk pariwisata yang ditawarkan oleh perusahaan *tour operator*, serta penjualan tiket sarana pengangkutan, melakukan pemesanan (*reservation*) kamar hotel, pertunjukan, serta mengurus dokumen perjalanan, dan lain-lain.

Menurut keputusan menteri pariwisata, pos, dan telekomunikasi Nomor KM.10/PW.102/MPPT93, hanya dikenal istilah biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata, di mana biro perjalanan wisata adalah usaha yang merencanakan perjalanan wisata dan atau jasa pelayanan penyelenggaraan wisata (Pasal 1 ayat 1), dan agen perjalanan wisata adalah usaha jasa perantara untuk menjual atau mengurus jasa untuk perjalanan wisata (Pasal 1 ayat 3).

Adapun lingkup kegiatan dan penguasaan dari biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata meliputi:

1. Penyusunan dan penyelenggaraan paket wisata
2. Penyediaan dan/atau pelayanan angkutan wisata
3. Pemesanan akomodasi, restoran, dan sarana lainnya
4. Penyelenggaraan pelayanan perlengkapan (dokumen) perjalanan wisata (Pasal 2 ayat 1)

2. Fungsi Agen Perjalanan Wisata

Fungsi agen perjalanan adalah sebagai perantara/penjual, tentu saja agen ini memiliki tanggung jawab yang lebih kecil dibandingkan pemilik produk. Di sini, pemilik produk adalah perusahaan yang menaunginya. Contohnya adalah biro perjalanan.

Biro perjalanan sendiri yang menangani seluruh layanan untuk pariwisata. Badan usaha ini telah menjalin kerjasama dengan sejumlah perusahaan. Mulai dari perusahaan yang berhubungan dengan sarana transportasi, sampai akomodasi seperti hotel dan lain sebagainya. Dari kerjasama ini, biro akan menciptakan sebuah paket. Paket inilah yang biasanya ditawarkan oleh agen perjalanan. Tentunya diambil dari biro, dan ditawarkan pada traveler yang ingin jalan-jalan ke suatu tempat. Jika dilihat dari gambarannya, fungsi agen perjalanan wisata ini tak lain adalah sebagai penjual layanan yang berhubungan dengan perjalanan. Seorang agen akan menawarkan paket beserta asuransi perjalanan kepada para pelanggannya. Selain itu, seorang agen juga akan membantu dalam merencanakan perjalanan traveler. Rencana ini dijelaskan dalam bentuk paket perjalanan wisata. Misalnya di satu kota, agen akan menawarkan sejumlah tempat wisata yang akan dikunjungi traveler dalam satu hari.¹⁵

3. Tujuan Agen Perjalanan Wisata

Agen Perjalanan Wisata (APW) adalah usaha pariwisata yang menjalankan fungsi “keagenan” atau perantara, Jasa perjalanan wisata semakin lama kian berkembang pesat menjadikan persaingan di industri jasa kian kompetitif. Jasa perjalanan wisata yang merupakan multi industri menjadi komoditi yang menjanjikan. Dengan meningkatnya potensi pariwisata di Indonesia, tentunya harus diiringi juga dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung perjalanan wisata tersebut.

¹⁵ Memahami Tentang Fungsi Dan Contoh Dari Agen Perjalanan Wisata, Di akses dari <https://alatmendaki.com/memahami-tentang-fungsi-dan-contoh-dari-agen-perjalanan-wisata/>. 17 Oktober 2020

Upaya pemerintah dalam mendukung perkembangan pariwisata Indonesia, diwujudkan dalam bentuk Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 7 tahun 2014 sebagai standar usaha di bidang pariwisata yang wajib dilaksanakan oleh setiap pelaku usaha pariwisata secara umum. Secara lebih spesifik, pemerintah telah menetapkan aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha yang terlibat dalam industri ini dalam Standar Usaha Jasa Perjalananan Wisata (Permenparekraf No. 4 tahun 2014). Tujuannya semata-mata untuk memberikan jaminan pelayanan perjalanan wisata, baik bagi konsumen dan juga bagi pelaku usaha itu sendiri.¹⁶ Agen perjalanan sendiri memiliki tujuan sebagai perantara jasa untuk mengambil keuntungan dari kegiatan tersebut.

4. Legalitas Agen Perjalanan Wisata

Mendirikan usaha *travel agent* harus melalui beberapa prosedur. Salah satunya yaitu pengurusan perizinan. *Travel agent* harus mengurus izin usaha pariwisata agar usaha diakui secara resmi oleh pemerintah. Surat izin membuktikan bahwa usaha yang didirikan benar-benar ada atau tidak fiktif. Pentingnya memiliki izin usaha pariwisata bagi *travel agent*, antara lain:

- a. Membuktikan bahwa usaha Anda tidak melanggar hukum

Dengan mengurus izin usaha, berarti telah menunjukkan kepatuhan kepada negara. Surat izin resmi yang tercatat secara sah akan menjadi bukti bahwa usaha tidak bertentangan dengan hukum. Izin yang dipegang kemudian bisa

¹⁶ <http://www.intimultimasertifikasi.com/agen-perjalanan-wisata/Di> akses Pada 10 April 2021

menghindarkan dari kekhawatiran adanya tindakan penertiban oleh pihak berwajib.

b. Sarana promosi usaha

Mengurus dokumen-dokumen berkaitan usaha *travel agent* secara tidak langsung merupakan promosi kepada orang-orang atau instansi yang ditemui. Setelah memperoleh izin, dapat mencantumkan nomor surat izin pada brosur, katalog, atau profil perusahaan untuk menunjukkan kredibilitas. Dengan demikian, calon konsumen tidak ragu untuk menggunakan jasa *travel agent*.

c. Syarat penunjang perkembangan usaha

Untuk memajukan usaha, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menambah modal melalui pengajuan pinjaman ke bank. Umumnya, pihak bank akan mengajukan syarat berupa izin usaha sebelum memberikan pinjaman modal usaha. Apabila sudah memiliki perizinan lengkap, pengajuan kredit dapat menjadi lebih mudah.

d. Lebih mudah mendapatkan mitra usaha

Kegiatan wisata yang dilakukan oleh instansi, komunitas, atau kelompok masyarakat tidak jarang dilakukan dengan jasa *travel agent*. Pemilihan *travel agent* biasanya juga didasarkan pada ada tidaknya izin yang dimiliki.¹⁷

¹⁷ <https://www.indonesiana.id/read/127413/travel-agent-harus-mengurus-izin-usaha-pariwisata> Diakses pada 10 april 2021

Travel agent berizin resmi dinilai dapat memberikan jaminan kepada konsumen, sehingga lebih diutamakan. Jika usaha memiliki izin dan layanan memuaskan, peluang terus bekerja sama dengan mereka dalam jangka panjang semakin terbuka.

Usaha *travel agent* harus mempunyai izin operasi untuk memberikan jasa perencanaan dan pelayanan perjalanan. Izin usaha pariwisata ada dua jenis yaitu ISUP (Izin Sementara Usaha Pariwisata) dan ITUP (Izin Usaha Tetap Pariwisata). ITUP merupakan izin operasional usaha yang berlaku selama usaha masih berjalan dan harus didaftarkan setiap bulannya. Izin usaha ini tak dapat dipindahtangankan atau diubah. Untuk mendapatkan ITUP, persyaratan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut.

- a. Bagan organisasi dan denah lokasi perusahaan
- b. Data pendukung seperti brosur, booklet, atau leaflet
- c. Fotokopi akta pendirian perusahaan
- d. Fotokopi NPWP perusahaan
- e. Daftar riwayat hidup pimpinan dan karyawan
- f. Mengisi formulir data paket wisata
- g. Fotokopi izin gangguan dan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- h. Fotokopi KTP pemilik
- i. Foto direktur 3x4 sebanyak 4 lembar

Setelah persyaratan lengkap, perlu mengikuti prosedur pengurusan dan pembuatan surat izin perjalanan wisata meliputi:¹⁸

- a. Mengambil formulir permohonan di loket BPPPT
- b. Formulir yang sudah diisi kemudian diajukan kepada bupati atau kepala daerah
- c. Meminta surat pengantar dari sekretariat KPP untuk ditujukan kepada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
- d. Berkas permohonan akan diteliti apakah telah sesuai dengan ketentuan
- e. Mengambil surat izin ke loket pengambilan
- f. Menyusun proposal bisnis
- g. Status tempat usaha dan foto secara jelas dan rinci
- h. Surat pernyataan bebas sengketa (bermaterai)
- i. Surat pernyataan tidak keberatan dari lingkungan sekitar (bermaterai)
- j. Surat pernyataan keabsahan dan kebenaran dokumen perusahaan (bermaterai)

Setelah pengajuan permohonan ITUP, lakukan daftar ulang. Jika sudah jadi, Maka telah sah memiliki izin dan harus mematuhi kewajiban dan ketentuan yang ada di dalamnya.

B. Tinjauan Umum Tentang Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Menurut Undang-undang no 10

¹⁸ *Ibid*

tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Pariwisata adalah "Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha".

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan yang dimaksud bersifat sementara dan pada waktunya akan kembali ke tempat tinggal semula.¹⁹

Menurut WTO atau World Tourism Organization, Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya. Beberapa ahli juga mengemukakan pengertian Pariwisata,

Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.²⁰

Adapun Beberapa Pengertian Pariwisata menurut para ahli yaitu ;²¹

a. James J. Spillane (1982)

Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain.

¹⁹ Muljadi A.J. *Kepariwisataaan dan Perjalanan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2009. Hal. 10

²⁰ Direktorat Jenderal Pariwisata. *Pengantar Pariwisata Indonesia*, dalam Muljadi A.J . PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2009, Hal. 7

²¹ Definisi pariwisata lengkap menurut para Ahli, di akses dari, <http://23tourism.blogspot.com/2015/01/definisi-pariwisata.html>. 15 Oktober 2020

b. Koen Meyers (2009)

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.

c. Kodhyat (1998)

Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasiaan dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu.

2. Sistem Pariwisata

Elemen-elemen dari sebuah sistem pariwisata yang sederhana menyangkut sebuah daerah/negara asal wisatawan, sebuah daerah / negara tujuan wisata, dan sebuah tempat transit serta sebuah generator yang membalik proses tersebut. Ada lima elemen pokok yaitu: *traveler-generating region*, *departing traveler*, *transit route region*, *tourist destination region*, dan *returning traveler*. Namun demikian menyangkut tiga elemen pokok yaitu elemen wisatawan, tiga elemen geografis (gabungan dari *traveler generator*, *transit route*, dan *tourist destination*) dan elemen industri pariwisata.²² Menurut Mathieson dan Wall terdapat tiga elemen dalam pariwisata yaitu :

a. *A dynamic element*, yaitu perjalanan ke suatu destinasi wisata.

b. *A statistic element*, yaitu singgah di daerah tujuan.

²² Woodward Frank. *Manajemen Transportasi (ancangan mengefektifkan transportasi dalam dunia bisnis)*. Seri Manajemen no. 70, PPM, CV. Indah Grafika. Jakarta, 1972. Hal. 102

c. *A consequential elemen*, merupakan akibat dari dua hal di atas yaitu *travel* ke suatu destinasi wisata dan singgah di daerah wisata (khususnya masyarakat lokal), yang meliputi dampak ekonomi, sosial dan fisik dari adanya kontak dengan wisatawan.

3. Dampak Sektor Pariwisata

Pariwisata merupakan suatu gejala sosial yang sangat kompleks, yang menyangkut manusia seutuhnya dan memiliki berbagai macam aspek yang penting, aspek tersebut diantaranya yaitu aspek sosiologis, aspek psikologis, aspek ekonomis, aspek ekologis dan aspek-aspek yang lainnya. Diantara sekian banyak aspek tersebut, aspek yang mendapat perhatian yang paling besar dan hampir merupakan satu-satunya aspek yang dianggap sangat penting adalah aspek ekonomisnya.²³

Pengembangan di dalam sektor pariwisata akan berhasil dengan baik, apabila masyarakat luas dapat lebih berdampak atau ikut serta secara aktif. Agar masyarakat luas dapat lebih dapat berdampak serta dalam pembangunan kepariwisataan, maka masyarakat perlu diberi pemahaman tentang apa yang dimaksud dengan pariwisata serta manfaat dan keuntungan-keuntungan apa yang akan diperoleh. Disamping itu, masyarakat juga harus mengetahui hal-hal yang dapat merugikan yang diakibatkan oleh adanya pariwisata tersebut.

Dampak pariwisata saat ini antara lain adalah: *pertama*, dampak ekonomi yaitu, sebagai sumber devisa negara; *kedua*, dampak sosial yaitu, sebagai penciptaan lapangan pekerjaan; dan yang terakhir adalah dampak kebudayaan

²³ Oka A. Yoeti. *Pemasaran Pariwisata*. Angkasa. Bandung, 1985. Hal. 56

yaitu, memperkenalkan kebudayaan dan kesenian. Ketiga *point* diatas dapat dijelaskan, yaitu sebagai berikut :²⁴

a. Dampak Ekonomi

1. Meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah.

Peningkatan pendapatan masyarakat dan pemerintah berasal dari pembelanjaan dan biaya yang dikeluarkan wisatawan selama perjalanan dan persinggahannya seperti untuk hotel, makan dan minum, cenderamata, angkutan dan sebagainya. Selain itu juga, mendorong peningkatan dan pertumbuhan di bidang pembangunan sektor lain. Salah satu ciri khas pariwisata, adalah sifatnya yang tergantung dan terkait dengan bidang pembangunan sektor lainnya. Dengan demikian, berkembangnya kepariwisataan akan mendorong peningkatan dan pertumbuhan bidang pembangunan lain.

2. Pengembangan pariwisata berpengaruh positif pada perluasan peluang usaha dan kerja. Peluang usaha dan kerja tersebut lahir karena adanya permintaan wisatawan. Dengan demikian, kedatangan wisatawan ke suatu daerah akan membuka peluang bagi masyarakat tersebut untuk menjadi pengusaha hotel, wisma, *homestay*, restoran, warung, angkutan dan lain-lain. Peluang usaha tersebut akan memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk bekerja dan sekaligus dapat menambah pendapatan untuk dapat menunjang kehidupan rumah tangganya.

b. Dampak Sosial

²⁴ Muljadi A.J. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2009. Hal. 111

Semakin luasnya lapangan kerja. Sarana dan prasarana seperti hotel, restoran dan perusahaan perjalanan adalah usaha-usaha yang "padat karya". Untuk menjalankan jenis usaha yang tumbuh dibutuhkan tenaga kerja dan makin banyak wisatawan yang berkunjung, makin banyak pula lapangan kerja yang tercipta. Di Indonesia penyerapan tenaga kerja yang bersifat langsung dan menonjol adalah bidang perhotelan, biro perjalanan, pemandu wisata, instansi pariwisata pemerintah yang memerlukan tenaga terampil. Pariwisata juga menciptakan tenaga di bidang yang tidak langsung berhubungan, seperti bidang konstruksi dan jalan.

c. Dampak Kebudayaan

1. Mendorong pelestarian budaya dan peninggalan sejarah.

Indonesia memiliki beraneka ragam adat istiadat, kesenian, peninggalan sejarah yang selain menjadi daya tarik wisata juga menjadi modal utama untuk mengembangkan pariwisata. Oleh karena itu, pengembangan pariwisata akan mengupayakan agar modal utama tersebut tetap terpelihara, dilestarikan dan dikembangkan.

2. Mendorong terpeliharanya lingkungan hidup.

Kekayaan dan keindahan alam seperti flora dan fauna, taman laut, lembah hijau pantai dan sebagainya, merupakan daya tarik wisata. Daya tarik ini harus terus dipelihara dan dilestarikan karena hal ini merupakan modal bangsa untuk mengembangkan pariwisata.

3. Wisatawan selalu menikmati segala sesuatu yang khas dan asli. Hal ini merangsang masyarakat untuk memelihara apa yang khas dan asli untuk diperlihatkan kepada wisatawan.

C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian suatu kontrak merupakan sebuah upaya dari manusia untuk memenuhi berbagai kepentingan dalam pemenuhan pergaulan hidupnya, baik yang berskala besar maupun kecil. Tidak disadari bahwa dalam kehidupan sehari-hari, perjanjian atau kontrak dilakukan oleh setiap manusia baik dalam bentuk lisan maupun tertulis. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak khususnya di bidang ekonomi tidak dapat dilepaskan dari peran hukum. Hukum telah mengatur dan memberikan wadah bagi setiap kegiatan yang dilakukan oleh manusia.²⁵

Secara umum pengertian perjanjian di dalam Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya. Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata semua perjanjian yang dibuat secara sah yaitu berdasarkan syarat sahnya perjanjian, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Berdasarkan hal tersebut jelas bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan yang memiliki akibat hukum antara dua orang atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak yang pada praktiknya sudah tentu dijamin oleh hukum atau undang-undang yang berlaku dan mengatur hal tersebut.

Menurut Sudikno, perjanjian adalah merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan suatu akibat hukum.

²⁵ Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, februari 2019. Hal.16

Menurut Prof. R. Wirjono prodjodikoro, SH, Perjanjian adalah Hubungan hukum dimana seorang tertentu, berdasarkan atas suatu janji, wajib untuk melakukan suatu hal dan orang lain tertentu berhak menuntut kewajiban itu.

Perjanjian menurut Subekti adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.²⁶

Perjanjian menurut sistem *common Law* dipahami sebagai suatu perjumpaan Nalar, yang lebih merupakan perjumpaan pendapat atau ketetapan maksud. perjanjian adalah perjumpaan dari dua atau lebih Nalar tentang suatu hal yang telah dilakukan atau yang akan dilakukan²⁷

Perjanjian ini menimbulkan suatu hubungan hukum antara dua orang yang membuat perjanjian yang dinamakan perikatan. Menurut ketentuan Pasal 1233 KUHPerdata perikatan bersumber dari perjanjian dan undang-undang. Perikatan adalah hubungan hukum yang terjadi antara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu.²⁸

Ketentuan yang terdapat dalam Hukum Perjanjian merupakan kaidah hukum mengatur, artinya kaidah-kaidah hukum yang dalam kenyataannya dapat dikesampingkan oleh para pihak dengan membuat ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan khusus di dalam perjanjian yang mereka adakan sendiri. Kaidah-kaidah hukum semacam itu baru akan berlaku (dan karena itu jadi memaksa)

²⁶ Subekti. *Hukum Perjanjian*. PT. intermasa. Jakarta, 2002, hal. 1

²⁷ *Op.Cit.* Hal. 20

²⁸ Mariam Darus. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*. Binacipta. Bandung, 1986, hal. 1

dalam hal para pihak tidak menetapkan peraturan-peraturan sendiri di dalam perjanjian yang mereka adakan.

Kaidah-kaidah hukum semacam itu ada yang menamakan dengan istilah hukum pelengkap atau hukum penambah (*opsional law* atau *aanvullendrecht*). Hal ini ditegaskan pula oleh Subekti bahwa Pasal-Pasal tersebut boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian. Sepanjang penyimpangan yang ia lakukan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip, asas-asas dan kaidah hukum serta norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Sifat terbuka buku III KUHPerdara ini dilatarbelakangi oleh suatu pemikiran bahwa negara melalui pemerintah tidak mengintervensi terlampau jauh terhadap keinginan-keinginan yang hendak dicapai oleh para pihak sebagai pelaku usaha dalam melaksanakan suatu kerjasama atau transaksi bisnis. Ditegaskan pula bahwa peran pemerintah terhadap hubungan keperdataan ini harus seminimal mungkin karena dikhawatirkan akan menimbulkan distorsi.²⁹

2. Asas-Asas Perjanjian

Hukum Perjanjian memuat jumlah asas hukum. Pengertian asas hukum menurut beberapa pakar adalah :

a. Paul scholten menguraikan definisi mengenai asas hukum sebagai berikut:

“pikiran-pikiran dasar yang terdapat di dalam dan dibelakang sistem hukum, masing-masing dirumuskan dalam aturan- aturan perundang-undangan dan putusan -putusan hakim ,yang berkenaan dengannya ketentuan-ketentuan dan keputusan-keputusan individual dapat dipandang sebagai penjabarannya .”

²⁹ Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, februari 2019.Hal. 23

- b. Menurut satjipto Rahardjo ,asas hukum dapat diartikan sebagai suatu hal yang dianggap oleh masyarakat hukum yang bersangkutan sebagai *basic truth* atau kebenaran asasi ,sebab melalui asas hukum itulah pertimbangan etis dan sosial masyarakat masuk kedalam hukum.

Dengan demikian, asas hukum menjadi semacam sumber untuk menghidupi tata hukumnya dengan nilai-nilai etis, moral dan sosial masyarakatnya.

Asas hukum merupakan landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum. ini berarti bahwa peraturan-peraturan hukum pada akhirnya bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa asas hukum atau prinsip hukum bukanlah kaidah hukum yang konkret melainkan merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya atau merupakan latar belakang peraturan yang konkrit yang terdapat di dalam dan di belakang setiap sistem hukum.

Pada umumnya asas hukum tidak dituangkan dalam bentuk peraturan yang konkret atau Pasal-Pasal, Akan tetapi tidak jarang pula asas hukum dituangkan dalam peraturan konkrit.

Untuk menemukan asas hukum di Carilah sifat-sifat umum dalam kaidah atau peraturan yang konkrit.Ini berarti menunjuk kepada kesamaan-kesamaan yang terdapat dalam ketentuan-ketentuan yang konkrit itu.³⁰

Hukum Perjanjian tidak terlepas dari paham individualism, seperti yang dijumpai dalam BW (lama) tahun 1838 ,BW (baru) tahun 1992 , maupun di dalam

³⁰ Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, february 2019. Hal. 26-27

Kitab undang-undang hukum perdata sebagai ciri-ciri khas Hukum Perjanjian atau kontrak, yaitu dalam hal kebebasan kesetaraan dan keterikatan kontraktual .

Prinsip atau asas “kekuatan mengikat persetujuan” menegaskan bahwa para pihak harus memenuhi apa yang telah merupakan ikatan mereka satu sama lain dalam persetujuan yang mereka adakan dan yang terakhir adalah prinsip atau asas kebebasan berkontrak dimana para pihak diperkenankan membuat suatu persetujuan sesuai dengan pilihan bebas masing-masing dan setiap orang mempunyai kebebasan untuk membuat kontrak dengan siapa saja yang dikehendakinya. Selain itu para pihak dapat menentukan sendiri isi maupun persyaratan-persyaratan suatu persetujuan dengan pembatasan bahwa persetujuan tersebut tidak boleh bertentangan dengan sebuah ketentuan undang-undang yang bersifat memaksa, ketertiban umum ,dan kesusilaan.

Jika terjadi suatu sengketa antar para pihak dan atas sengketa tersebut tidak ada pengaturan yang jelas dalam perjanjian yang disepakati para pihak, bukan berarti perjanjian belum mengikat para pihak atau dengan sendirinya batal demi hukum. Karena pengadilan dapat mengisi kekosongan hukum tersebut melalui penafsiran untuk menemukan hukum yang berlaku bagi para pihak yang membuat perjanjian.³¹

a. Asas konsensualitas

Dalam perjanjian, hal utama yang harus ditonjolkan ialah bahwa kita berpegang pada asas konsensualitas, yang merupakan syarat mutlak bagi Hukum Perjanjian modern dan bagi terciptanya kepastian hukum. Asas konsensualitas mempunyai arti yang terpenting yaitu Bahwa untuk

³¹ Suharnoko. *Hukum Perjanjian ,teori dan analisa kasus*. Kencana. Jakarta, 27 Januari 2004. Hal. 15

melahirkan perjanjian adalah cukup dengan dicapainya sepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut dan bahwa perjanjian itu (dan perikatan yang ditimbulkan karena nya) sudah dilahirkan³² pada saat atau detik tercapainya konsensus atau kesepakatan. Dengan perkataan lain, perjanjian itu sudah sah apabila hal-hal yang pokok sudah disepakati dan tidak diperlukan suatu formalitas.

Untuk terjadinya sebuah persetujuan pada umumnya persesuaian kehendak saja sudah cukup. Tata hukum BW, BW (lama) dan kitab undang-undang hukum perdata Indonesia telah melepaskan diri dari tata hukum Romawi di dalam tata hukum Romawi persetujuan baru terjadi pada saat benda atau barang diserahkan.

b. Asas kekuatan mengikat

Baik dalam sistem terbuka yang dianut oleh hukum kontrak ataupun bagi prinsip kekuatan mengikat, kita dapat merujuk pada Pasal 1374 ayat (1) BW (lama) atau Pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata: “ Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Di dalam Pasal 1339 KUHPperdata dimasukkan prinsip kekuatan mengikat ini : “Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian ,diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.”³³

Prinsip bahwa di dalam sebuah persetujuan orang menciptakan sebuah kewajiban hukum dan ia terikat pada janji-janji kontraktual nya dan harus

³² Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, february 2019. Hal. 29

³³ *Ibid*, Hal. 31

memenuhi janji-janji itu, dipandang sebagai suatu yang sudah dengan sendirinya dan bahkan orang tidak lagi mempertanyakan mengapa hal itu demikian. Suatu pergaulan hidup hanya dimungkinkan antara lain bilamana seseorang dapat mempercayai kata-kata orang lain.

Keterikatan pada sebuah pertunjukan terkandung dalam janji Atau kesanggupan yang diberikan oleh para pihak yang satu terhadap yang lain.

“ Kata yang diucapkan itu bukanlah yang mengikat diri di sini, melainkan ucapan kata yang ditujukan kepada pihak lain tersebut; saya harus membayar, bukan karena saya menghendaknya akan tetapi oleh karena saya telah menjanjikannya, artinya kehendak yang telah dinyatakan terhadap satu terhadap satu dan lain hal. ” Dalam rumusan Pasal 1374 ayat (1) BW (lama) atau Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang disebut diatas, telah diberikan arti bahwa sesungguhnya setiap manusia atau sesama manusia melalui sebuah persetujuan dapat bertindak sebagai pembuat undang-undang. Persetujuan ini dijadikan sumber hukum di samping undang-undang, oleh karena semua perikatan yang lahir dari persetujuan atau undang-undang. hal ini tidak berarti bahwa sedikit banyak setiap manusia menurut caranya sendiri dengan perantaraan kontrak dapat bertindak sebagai pembuat undang-undang di dalam suasana pribadi ,yang ada antaranya dan sesama manusia.

c. Asas kebebasan berkontrak

Mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur dalam undang-undang, asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan

kesusilaan.³⁴ Prinsip bahwa orang terikat pada persetujuan-persetujuan mengasumsikan adanya suatu kebebasan tertentu di dalam masyarakat untuk dapat turut serta di dalam lalu lintas yuridis dan lain dan hal ini mengimplikasikan pula prinsip kebebasan berkontrak.

Bilamana antara para pihak telah diadakan sebuah persetujuan maka diakui bahwa ada kebebasan kehendak dalam diantara para pihak tersebut bahkan di dalam kebebasan kehendak ini diasumsikan adanya suatu kesetaraan minimal.

Pada intinya suatu kesetaraan ekonomis antara para pihak sering tidak ada.

Dan jika kesetaraan antara pihak tidak ada, maka tampaknya tidak pula ada kebebasan untuk mengadakan kontrak. Hugo Grotius, seorang tokoh terkemuka dari aliran hukum alam, mengatakan bahwa hak untuk membuat perjanjian adalah salah satu dari hak-hak asasi manusia. Dikemukakannya bahwa ada suatu *supreme body of Law* yang dilandasi oleh Nalar manusia (*human reason*) yang disebutnya sebagai hukum alam (*Natural law*). Ia beranggapan bahwa suatu kontrak adalah suatu tindakan sukarela dari seorang yang ia menjanjikan sesuatu kepada orang lain dengan maksud bahwa orang lain itu akan menerimanya. Kontrak tersebut adalah lebih dari sekedar suatu janji karena suatu janji, tidak memberikan hak kepada pihak yang lain atas pelaksanaan janji itu. Pendekatan hukum alam melandasi asas kebebasan berkontrak, yang ide dasarnya ialah bahwa setiap individu dapat membuat perjanjian dalam arti seluas-luasnya, tanpa campur tangan dari pihak luar. Dengan demikian hukum ataupun negara tidak dapat campur tangan terhadap perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Pelopor dari asas kebebasan

³⁴ Abdul Kadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. PT. Citra Aditya. Bandung, 1990, hal. 225

berkontrak, Thomas Hobbes, menyebutkan bahwa kebebasan berkontrak merupakan bagian dari kebebasan manusia. Menurut Hobbes kebebasan hanya dimungkinkan apabila orang dapat dengan bebas bertindak sesuai dengan hukum. Konsep ini didukung pula oleh John Stuart Mill yang menggunakan konsep kebebasan berkontrak melalui dua asas. Asas umum pertama mengatakan bahwa “hukum tidak dapat membatasi syarat-syarat yang boleh diperjanjikan oleh para pihak”. Artinya bahwa hukum tidak boleh membatasi apa yang telah diperjanjikan oleh para pihak yang telah mengadakan suatu perjanjian. Asas umum yang pertama ini menegaskan bahwa para pihak bebas untuk menentukan sendiri isi perjanjian yang akan dibuat.³⁵ Asas umum kedua mengemukakan bahwa “pada umumnya seseorang menurut hukum tidak dapat dipaksa untuk memasuki suatu perjanjian”. Asas umum yang kedua menegaskan bahwa kebebasan berkontrak meliputi kebebasan bagi para pihak untuk menentukan dengan siapa dia berkeinginan atau tidak berkeinginan membuat suatu perjanjian.

d. Asas mengikat undang-undang (*Verbindende Kracht der Overeenkomst*)

Bentuk konkret asas ini terdapat dalam Pasal 1338 alinea ke-1 KUHPerdara. Berikut bunyi Pasal tersebut “*semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”. Terutama pada frasa “*berlaku sebagai undang-undang*” memperlihatkan asas kekuatan mengikat atau yang *pacta sunt servanda*. Artinya harafiah dari *pacta sunt servanda* adalah bahwa kontrak itu mengikat secara hukum. lengkapnya dapat diartikan sebagai suatu kontrak yang dibuat secara sah dan tidak berasal dari

³⁵ Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, februari 2019. Hal. 36

penipuan harus sepenuhnya diikuti oleh para pihak. Pemenuhan perjanjian ini tidak boleh merugikan pihak lawan maupun pihak ketiga di luar para pihak dalam perjanjian tersebut. Menurut Herlien Budiono, asas ini merupakan dasar bahwa suatu perjanjian akan mengakibatkan suatu kewajiban hukum. Karena itulah para pihak dengan sadar terikat untuk melaksanakan kesepakatan kontraktual. Termasuk juga pada pemenuhan prestasi pada akhirnya dapat dipaksakan.³⁶

e. Asas kepribadian

Menurut Pasal 1315 KUHPerdara bahwa pada dasarnya seseorang tidak dapat mengikatkan dirinya atas nama orang lain selain untuk dirinya sendiri. Seseorang dalam hal membuat perjanjian tidak dapat mengatasnamakan orang lain. Berikut pula dalam hal menanggung kewajiban serta memperoleh hak dari perjanjian. Hanya para pihak sajalah yang dapat menampung serta menikmati hasil dari perjanjian. Orang lain adalah pihak ketiga yang tidak mempunyai sangkut paut dengan perjanjian tersebut. Namun asas ini yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1315 KUHPerdara dapat dikesampingkan oleh para pihak. Kalaupun seseorang akan mengikatkan orang lain harus ada kuasa yang diberikan pada orang tersebut. Setelah mendapatkan kuasa, orang tersebut dapat bertindak untuk dan atas nama orang yang menguasai padanya. Jika pihak yang mendapat kuasa akan bertindak atas nama pemberi kuasa, pihak dalam perjanjian nya pun adalah tetap si pemberi kuasa.³⁷

f. Asas iktikad baik

³⁶ Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, february 2019. Hal. 41

³⁷ *Ibid.* Hal. 42

Asas itikad baik ini tertera dalam Pasal 1338 alinea ke-3 KUHPerdara asas ini tertulis secara gamblang dituliskan bahwa” *Perjanjian perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik* “. Sayangnya pengertian itikad baik tidak dapat kita temukan di dalam KUHPerdara pengertian itikad baik dapat diterangkan dalam berbagai sumber di luar KUHPerdara. Pengertian itikad baik menurut doktrin dari Subekti merujuk pada kejujuran atas sesuatu yang bersih.Maksud jujur atau bersih di sini adalah dalam pelaksanaan perjanjian, harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Pelaksanaan perjanjian harus berjalan sesuai dengan jalur yang benar. Pasal yang dirujuk dari asas ini adalah Pasal 1338 alinea ke 3 KUHPerdara. Pasal ini merupakan bentuk pengawasan dari pelaksanaan perjanjian. Bilamana perjanjian tidak didasarkan atas itikad baik ,maka pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut pada pihak lawannya. Ia dapat meminta kepada hakim untuk menyimpang dari isi perjanjian yang ditentukan. Selain Subekti, R.Wirjono prodjudikoro pun menjelaskan pengertian itikad baik dari sisi lainnya. Adapun di dalam bukunya *asas-asas hukum perjanjian*, disebutkan bahwa kejujuran ini pada dasarnya masih kurang dapat memuaskan pihak karena masih bersifat subjektif. Kejujuran ini masih harus dibuktikan secara objektif .Bukti dari itikad baik secara objektif adalah dengan bertolak pada Pasal 1339 KUHP Perdata, yaitu unsur kepatuhan.

Sejalan dengan pengertian menurut doktrin, pengertian itikad baik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia versi dalam jaringan (*online*) dapat diartikan sebagai dua makna. Pertama dapat diartikan sebagai suatu kepercayaan yang

baik, keyakinan yang patuh mengenai sesuatu yang baik. Kedua maksud yang baik atau kemauan yang baik.³⁸

3. Syarat-Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang di tetapkan oleh undang-undang. Syarat sah perjanjian menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara adalah sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kedua subyek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat atau setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan tanpa adanya paksaan dan kekhilafan. Kesepakatan dalam perjanjian merupakan perwujudan dari kehendak dua atau lebih pihak dalam perjanjian mengenai apa yang mereka kehendak untuk dilaksanakan, bagaimana cara melaksanakannya, kapan harus dilaksanakan, dan siapa yang harus melaksanakan.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, cakap untuk membuat suatu perjanjian yaitu orang yang membuat perjanjian itu harus sudah dewasa, atau sudah kawin, atau sehat pikirannya atau tidak dibawah perwalian.
- c. Suatu hal tertentu, adanya hal tertentu merupakan pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang wajib dipenuhi. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang- kurangnya dapat ditentukan. Kejelasan mengenai pokok perjanjian atau objek perjanjian ialah untuk memungkinkan pelaksanaan hak dan kewajiban pihak-pihak.³⁹

³⁸ *Ibid.* Hal. 42

³⁹ Abdul Kadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. PT. Citra Aditya. Bandung, 1990, hal. 231

- d. Suatu sebab yang halal yaitu harus halal, tidak dilarang undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, tidak bertentangan dengan kesusilaan masyarakat.

Syarat pertama dan kedua dinamakan syarat-syarat subjektif dari suatu perjanjian, karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian. Apabila tidak kedua syarat tersebut tidak terpenuhi maka dapat dimintakan pembatalan. Sedangkan syarat ketiga dan keempat dinamakan syarat-syarat objektif yang mengenai perjanjiannya sendiri oleh objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, apabila kedua syarat ini tidak terpenuhi maka suatu perjanjian akan batal demi hukum, artinya suatu perjanjian yang dibuat dianggap tidak pernah ada.

4. Akibat Hukum Dari Tidak Terpenuhinya Syarat Perjanjian

Akibat hukum dari suatu perjanjian yang memenuhi keabsahan perjanjian tercantum dalam Pasal 1338 KUHP Perdata:

“ Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan- persetujuan harus dilakukan dengan itikad baik”.

Menurut Rutten ,sebagaimana dikutip oleh purwahid Patrik, asas-asas Hukum Perjanjian yang diatur dalam Pasal 1338 KUHP Perdata ,terdapat 3 unsur yaitu sebagai berikut.⁴⁰

- a. Bahwa asas perjanjian yang dibuat itu pada umumnya bukan secara formal tetapi konsensual, artinya perjanjian itu selesai karena persesuaian kehendak atau konsensus semata-mata, disebut asas konsensualisme.
- b. Bahwa pihak-pihak harus memenuhi apa yang telah dijanjikan, sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 1338 bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak ,maka disebut asas kekuatan mengikat perjanjian.
- c. Asas kebebasan berkontrak, orang bebas membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan isi ,berlakunya dan syarat-syarat perjanjian dengan bentuk tertentu atau tidak dan bebas memilih undang-undang mana yang akan dipakainya untuk perjanjian itu.

Kata “semua” menunjukkan bahwa perjanjian yang dimaksud bukanlah hanya semata-mata perjanjian bernama, tetapi juga meliputi perjanjian yang tidak bernama. Dengan kata “secara sah” pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 KUHPerdata.

Ketentuan dalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang keabsahan perjanjian terbagi atas syarat-syarat subjektif (ayat (1) dan (2)) dan syarat objektif (ayat(3) dan (4)) , yang memiliki akibat hukum yang berbeda bila tidak dipenuhi syarat-syarat dimaksud. Akibat hukum terkait keabsahan perjanjian dapat dibagi menjadi dua kategori. Pertama apabila mengenai syarat subjektif perjanjian tidak terpenuhi

⁴⁰ Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*. sinar grafika. Bandung, februari 2019. Hal. 57

maka perjanjian tersebut dapat di batalkan. Sedangkan jika syarat objektif yang tidak dipenuhi ,maka perjanjian tersebut batal demi hukum.⁴¹

1. Dapat dibatalkan

Akibat hukum dari tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian mengenai unsure-unsur subjektif (ayat(1) dan (2)) adalah dapat dibatalkan(*voidable* atau *vernietigbaarheid*). Pengertian dari dapat dimintakan pembatalan (*canceling*) berkaitan dengan permohonan dari salah satu pihak untuk mengajukan pembatalan nya dalam persidangan.Sedangkan syarat subjektif yang dimaksud disini adalah syarat mengenai kesepakatan dan kecakapan para pihak. Ciri dari tidak terpenuhinya syarat subjektif ini adalah apabila dalam hal dibawa ke muka persidangan ,Hakim tidak akan langsung mengetahui bahwa perjanjian tersebut tidak melanggar syarat sah perjanjian. Hal ini harus diajukan oleh pihak yang berkepentingan, dan apabila diajukan kepada hakim, tidak menuntut kemungkinan disangkal oleh pihak lawan, sehingga diperlukan adanya pembuktian.

2. Batal demi hukum

Akibat hukum dari tidak dipenuhinya syarat-syarat objektif (ayat(3) dan(4)) ,adalah batal demi hukum (*void* atau *nietig*). Batal demi hukum(dalam beberapa literatur disebut sebagai *null and void*) diartikan sebagai perjanjian antara Para pihak dari semula dianggap tidak pernah ada. Dengan demikian ,para pihak tidak dapat meminta pengadilan untuk memaksa pemenuhan prestasi pihak lainnya. Karena hal pada dasarnya para pihak tidak memiliki dasar untuk saling menuntut pihak lain di muka persidangan. Untuk

⁴¹ *Ibid.* Hal. 58

menjamin kepastian hukum ,maka Hakim harus menyatakan bahwa perjanjian tidak sah dan dianggap tidak pernah ada.

Ciri dari tidak terpenuhinya syarat objektif ini adalah apabila dalam hal dibawa ke muka persidangan, Hakim dapat secara langsung mengetahui perjanjian tersebut tidaklah memenuhi unsur objektif.⁴² Hakim harus dianggap mengetahui mengenai halal atau tidak halalnya suatu kausa suatu perjanjian dan mempertimbangkan apakah dengan adanya perjanjian ini akan melanggar ketertiban umum dan atau kesusilaan ataupun tidak.



⁴² *Ibid.* Hal. 60

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di PT Efata Indonesia Tour & Travel, Jl.Letjen Jamin Ginting KM.7,5,No.161/164, Padang Bulan, Kec.Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20155.

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian adalah yuridis normatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan, perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum dan dapat juga berupa pendapat para sarjana.

- a. Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu Pimpinan PT Efata Indonesia *Tour & Travel* yang terdapat di Perusahaan tempat penelitian.
- b. Data sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data *on line*, hasil-hasil penelitian berupa laporan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- c. Data tersier adalah suatu kumpulan dari data primer dan data sekunder dapat berupa kamus hukum, dan biografi.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis dari studi kasus PT Efata Indonesia *Tour & Travel*. Studi kasus adalah penelitian tentang Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (*Travel Agent*) Atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan yang Ditawarkan Dengan Kenyataan yang mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.⁴³

Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin dilakukan di PT Efata Indonesia *Tour & Travel* mengambil beberapa data dan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada Proposal ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.
 - b. Data Primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan untuk penelitian. Data primer yaitu berupa pendapat subjek (orang) baik individu maupun kelompok dan suatu kejadian.

⁴³ Astri Wijayanti. *Strategi Penulisan Hukum*. Lubuk Agung. Bandung, 2011. hal.163

- c. Data sekunder, yaitu bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar-komentar atas putusan hakim.
2. *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke PT Efata Indonesia *Tour & Travel* dengan cara Wawancara.

4. Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan PT Efata Indonesia *Tour & Travel*.

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui sumber permasalahan Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (Travel Agent) Atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan Yang Ditawarkan Dengan Kenyataannya (Studi Pada PT.Efata Indonesia *Tour and Travel*). Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan perjanjian antara Agen perjalanan dengan Konsumen yaitu melalui kesepakatan atas paket perjalanan yang ditawarkan. Saat terjadinya perjanjian, Selanjutnya pihak PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* akan memberikan *invoice* (kwitansi) pengadaan paket wisata kepada konsumen yang ditandai dengan adanya tandatangan oleh *Tour Operation*, maka pihak konsumen diminta untuk membayar dengan harga yang telah disepakati.
2. Bentuk pertanggungjawaban Hukum PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* selaku Agen perjalanan apabila terjadi kerugian yang di derita Konsumen yaitu dilihat dari isi kesepakatan perjanjian, harus sesuai isi perjanjian hitam di atas putih yang telah disepakati bersama, apabila dalam perjalanannya terdapat keadaan di luar yang diperjanjikan maka agen wisata memberikan opsi lain sesuai keadaan atau mengganti rugi biaya sebesar beberapa persen saja dari kerugian sesuai kesepakatan bersama, sebagaimana hasil yang didapat pada saat wawancara. Mengenai tata cara penyelesaian apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian yang dibuat penyelesaian hukum sengketa antara para pihak diatur dalam pasal 6 ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Penyelesaian masalah apabila terjadi permasalahan mengenai paket perjalanan oleh PT.Efata Indonesia *Tour & Travel* berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan mendapatkan hasil atas penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pihak *travel* apabila terjadi permasalahan yang terjadi terhadap konsumen yaitu dengan penyelesaian secara musyawarah atau negosiasi untuk mencapai kesepakatan dimana agar tidak menimbulkan kerugian dari kedua belah pihak baik konsumen maupun pihak *travel*.

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 agen perjalanan wisata. Hendaknya konsumen memilih agen 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.
2. Tanggung jawab pelaku usaha agen perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya belum sesuai sebagaimana diatur dalam UUPK. Hal ini ditunjukkan bahwa agen 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.

3. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan 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 siapa 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.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, 2008
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung, 1990
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2010
- Direktorat Jenderal Pariwisata, *Pengantar Pariwisata Indonesia*, dalam Muljadi A.J , PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- H. Woodward Frank, *Manajemen Transportasi (ancangan mengefektifkan transportasi dalam dunia bisnis)*. Seri Manajemen no. 70, PPM ,CV. Indah Grafika, Jakarta, 1972
- I Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS – WTO), Implikasi Hukum dan Antisipasinya*. Refika Aditama. Bandung, 2009
- Johannes Ibrahim Kosasih. *Kausa yang halal dan kedudukan bahasa Indonesia dalam hukum perjanjian*, sinar grafika, Bandung, februari 2019
- Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, Binacipta, Bandung, 1986
- Muljadi A.J, *Kepariwisata dan Perjalanan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009
- Oka A. Yoeti. *Tours and Travel Marketing*. Pradnya Paramita, Jakarta , 2003
- Oka A. Yoeti. *Pemasaran Pariwisata*, Angkasa, Bandung, 1985

- R. Wirjono Prodjodikoro, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Bandung Sumur, Bandung, 1984
- Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Granit, Jakarta, 2000
- Rocky Marbun, *Kamus Hukum Lengkap, Mencangkup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru*, Visi Media, Jakarta, 2012
- Roswamati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Press, 2015.
- Salah Wahab, *Manajemen Kepariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2003
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. intermasa, Jakarta, 2002
- Suharnoko, *Hukum Perjanjian : teori dan analisa kasus*. Kencana, Jakarta, 27 Januari 2004
- Sunaryati Hartono, *Penelitian Hukum Indonesia pada Akhir ke-20*, Alumni, Bandung, 1994
- Syamsul Arifin. *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012

B. Peraturan perundang-undangan

- Keputusan menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.KM.10/PW. 102 / MPPT93 tentang ketentuan usaha biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata.
- KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)
- Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.85/HK.501/MKP /2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata
- Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
- Permenparekraf Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata perubahan atas Undang-Undang Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan

C. Skripsi/Jurnal

- Aulanda Satria Utama, *Perancangan Promosi Asiatur Tour And Travel Pada Media Web Desain*, jurnal Universitas Negeri Padang
- AZ. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, dalam Jurnal Teropong*, Edisi Mei, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003
- Hasyim Sofyan Lahilote, *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata*, Jurnal Al-Syir'ah Vol. 8, No. 2, Desember 2010
- Ida Bagus Yogi Puspakanta, A.A Ngurah Gede Dirksen, A.A G.A Dharma Kusuma, *Tanggung Jawab Biro Jasa Perjalanan Wisata Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Jasa*, Jurnal Kertha Semaya Udayana, Volume 02 Nomor 01. 2014
- Insan Tajali Nur, *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Transportasi dalam Memberikan Pelayanan Maksimal dan Kompensasi kepada Konsumen, dikutip dari Anas Farkhan, Perlindungan Hukum Bagi Pemakai Jasa Perjalanan Pariwisata Apabila Terjadi Kerugian Yang Diakibatkan Oleh Pihak Penyedia Jasa (Studi di PT.Gama Wisata)*, Penulisan Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta, 2015
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004
- Melissa Dewi, *Pengembangan Paket Wisata Untuk Wisatawan Iran yang Ditangani PT-Ceria Tout And Travel-Bali*. Manajemen Bisnis Perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata. Bandung, 2016
- Nindia Lesmono, *Promosi Paket Wisata PT. PDA TIGI MA'AYA Tour And Travel Di Pekan Baru*, Jom FISIP Vol. 2 No. 2, Oktober 2015
- Rizal Al Salam, *Tanggung Jawab Biro Travel Perjalanan Wisata Terhadap Penumpang Pengguna Jasa Travel (Studi Kasus CV. Arlinta Surabaya)*, Penulisan Hukum, Fakultas Hukum UPN "Veteran". Jawa Timur, 2013

D. Website

Anonim, 2018, Produk, <http://kbbi.web.id/produk>, diakses tanggal 2 Februari 2021

Cara mudah bergabung dengan Asosiasi Wisata Indonesia”, diunduh dari <https://wisatahalimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia>, 13 oktober 2020

Definisi pariwisata lengkap menurut para Ahli, diakses dari <http://23tourism.blogspot.com/2015/01/definisi-pariwisata.html>. 15 Oktober 2020

<http://efatatour.com/read/page/2> .Diakses pada 4 januari 2021

<https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/> Diakses pada 17 Oktober 2020

<https://innews.co.id/agen-israel-hadang-rombongan-peziarah-rohani-dari-indonesia/>

<https://news.detik.com/berita/d-4441621/ramai-ratusan-jemaat-batal-ke-yerusalem-karena-dibatalkan-pihak-travel>

Jenis-jenis paket wisata, Diakses dari digilib.polban.ac.id. 16 Oktober 2020

Memahami Tentang Fungsi Dan Contoh Dari Agen Perjalanan Wisata, Di akses dari <https://alatmendaki.com/memahami-tentang-fungsi-dan-contoh-dari-agen-perjalanan-wisata/>. 17 Oktober 2020

Pengertian Perjalanan Wisata, Diakses dari <http://infopariwisata daerah.blogspot.com/2010/08/pengertian-perjalanan-wisata.html>. 16 Oktober 2020

Yayan M. Royani, 2012, *Negara dan Teori Hukum Murni*, <http://elsaonline.com/?p=1323>, diakses tanggal 29 Januari 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam/Jln.Gedung PBSI SUMUT No. 1 Telp. 061-7366878, 7366781 Medan 20223,
Kampus II : Jln Sei Serayu No. 70A/Setia Budi No. 79B Medan Telp. 061-8225602 Medan20112,
Fax : 061 736 8012 Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Nomor : 35 /FH/01.10/II/2021
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset
dan Wawancara

11 Januari 2021

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Efata Indonesia Tour and Travel
di-
Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Sakti Damenda
N I M : 178400155
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Efata Indonesia Tour and Travel, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (Travel Agent) Atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan yang ditawarkan dengan Kenyataannya (Studi Kasus PT. Efata Indonesia Tour And Travel)*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.


Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.




Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset



PT. EFATA INDONESIA TOUR & TRAVEL
Jl. Jamin Ginting No. 161/164, Medan – Indonesia
Phone : (061) 836 7781, 836 3940
Fax : (061) 836 8981
Email : EFATA.INDONESIA@yahoo.co.id
Efata.tour@yahoo.co.id



Medan, 16 Januari 2021

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area

Hal : Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset

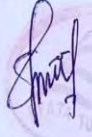

Dengan Hormat,

Bersama dengan ini kami menerangkan bahwasanya yang bernama :

Nama : Sakti Damenda
NIM : 178400155
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Telah melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PT. Efata Indonesia Tour & Travel. Adapun data yang kami berikan merupakan data yang terjadi dengan kenyataan.
Demikian kami sampaikan, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatian serta kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Hormat Kami

Sapitri
Tour Operation

CS Repositori Repositori Combinator

Lampiran 3 : Brosur Paket Perjalanan Wisata



**SETIAP
Jumat
BERANGKAT!**

**OPEN TRIP SAILING KOMODO
3 HARI 2 MALAM
(menginap di kapal)
Rp 2.500.000,- /pax**




**MINIMAL
PENDAFTARAN
2 PAX**

DAY 1 (L - D)	
Tiba di Bandar dara Komodo, anda akan disambut oleh team kami	
Snorkeling di Pulau Kelor	
Snorkeling di Manjarite	
Makan siang	
Trekking di Pulau Rinca	
Sunset di di Kalong Rinca, melihat puluhan ribu kalong keluar dari 1 pulau	
Makan malam	
Bermalam di Kapal	
DAY 2 (B - L - D)	
Sarapan	
Trekking ke Puncak Pulau Padar	
Snorkeling di Pink Beach	
Makan siang	
Snorkeling dan hunting ikan manta di Manta Point	
Berfoto-foto di Pulau Taka Makassar	
Makan malam	
Bermalam di Kapal	
DAY 3 (B)	
Sarapan	
Snorkeling di Kanawa	
Kembali ke Labuan Bajo	
Transfer to Airport / Hotel	


HARGA PAKET TERMASUK	
Transportasi Mobil (sesuai Program)	Alat snorkeling
Kapal Live on Board (cabin AC, sharing room)	Guide di Kapal
Air mineral di Kapal	Kopi, teh, dan gula di Kapal
Makan sesuai program	Pelampung
HARGA PAKET TIDAK TERMASUK	
Tiket pesawat	Optional Tour & Pengeluaran Pribadi
Asuransi	Tambahan makan dan minum
Tiket masuk Taman Nasional Komodo (WNA / WNI)	Tipping Guide (sukarela)
Tambahan layanan Hotel (tjp,laundry,spa,dsb)	Tipping ranger Komodo (sukarela)

- Tidak berlaku pada hari libur Hari Raya (Lebaran, Natal, Nyepi, Imlek), tahun baru
- Harga berlaku hingga 31 Desember 2020
- Harga sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu
- Pendaftaran wajib melakukan pembayaran DP 50%
- Pelunasan wajib dibayarkan H-7
- Tidak ada refund atas destinasi yang tidak dapat dikunjungi karena alasan cuaca

Lampiran 4 : Bentuk Invoice (nota/ kwitansi) Pembayaran PT.Efata



PT. EFATA INDONESIA TOUR & TRAVEL
 Jl. Jamin Ginting No. 161/164, Medan – Indonesia
 Phone : (061) 836 7781, 836 3940
 Fax : (061) 836 8981
 Email : efatatour@yahoo.com
 Website : www.efatatour.com



INVOICE

PERIODE TOUR : 16 OKT – 18 OKT 2020 No.INV 0200908
OPEN TRIP SAILING KOMODO
NAME OF GUEST : Bu RATNA & FAMILY
JUMLAH PAX : 3 PAX

KETERANGAN	HARGA /ORANG	JUMLAH
OPEN TRIP SAILING KOMODO HARGA PAKET : Rp 2.500.000/PAX Nama peserta tour : 1. LANI SUZYANTI SUTJIONO 2. ANITA KURNIA 3. GEVAREL ARCHIE SURBAKTI ACCOUNT BANK MANDIRI : 105.0011867.490 A/N PT EFATA INDONESIA TOURS & TRAVEL ACCOUNT BCA : 820-5297703 A/N EFATA INDONESIA TOURS	Dewasa : Rp 2.500.000 x 3	Rp 7.500.000
Total		Rp 7.500.000,-

II. Pembatalan dan Penggantian Tanggal/Paket

- Pembatalan 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50 % dari biaya Tour.
- Pembatalan 7 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 75 % dari biaya Tour.
- Pembatalan kurang dari 7 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 100 % dari biaya Tour.
- Penggantian tanggal keberangkatan akan disesuaikan kembali dengan kondisi hotel yang tersedia dan kondisi waktu tertentu. Harga dapat berubah tergantung kondisi High Season seperti Hari Raya, Liburan Umum, Natal dan Tahun baru akan dikenakan biaya tambahan /Surcharge. Biaya tambahan akan kami info pada saat perubahan jadwal berlangsung.
- Kami bertanggung jawab atas perjalanan tour kecuali terjadi Force Majeur. Urutan acara perjalanan dapat berubah sesuai kondisi yang ada, Tanpa mengurangi isi paket tour.

EFATA TOUR & TRAVEL

FITRI

CS dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5 : Hasil Wawancara Dengan Narasumber

Daftar Pertanyaan Yang Diajukan Kepada Pihak PT.Efata Indonesia Tour & Travel Selaku Narasumber:

1. Bagaimana bentuk perjanjian yang disepakati antara pihak travel dengan konsumen?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan perjanjian antara konsumen dengan travel?
3. Bagaimana isi perjanjian perjalanan wisata antara pihak travel dengan konsumen?
4. Bagaimana pertanggungjawaban pihak travel apabila terjadi kerugian terhadap konsumen?
5. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan?
6. Bagaimana penyelesaian masalah yang terjadi pada konsumen oleh PT.Efata Indonesia Tour & Travel?
7. Berapa banyak kasus yang terjadi dalam perjalanan wisata atas ketidaksesuaian paket perjalanan yang ditawarkan dengan kenyataannya dari 2017-2020 ?
8. Kendala atau hambatan apasaja yang sering dihadapi yang mengacu ketidaksesuaian paket perjalanan dengan kenyataannya?
9. Apasaja kewajiban yang dilakukan PT.Efata Indonesia Tour & Travel dalam memberikan kenyamanan bagi konsumen?
10. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan?

Narasumber



SA#1TRI

Daftar Jawaban Atas Lampiran Pertanyaan Yang diajukan Kepada Pihak PT.Efata Indonesia Tour & Travel

Jawaban Pertanyaan 1

Narasumber : Bentuk perjanjian tersebut dengan bentuk tertulis yang dibuktikan dengan Invoice (Kwitansi/nota) dengan kesepakatan bersama.

Jawaban Pertanyaan 2

Narasumber : Mekanisme Pelaksanaan perjanjian pertama dengan permintaan konsumen berapa hari melakukan wisata atau berdasar paket perjalanan yang disediakan dengan harga yang telah disepakati. Perjanjian tersebut dibuat atas dasar kesepakatan bersama antara saya dengan konsumen. Dengan bentuk perjanjian tertulis yang berupa invoice (faktur) atas dasar kesepakatan bersama

Jawaban Pertanyaan 3

Narasumber : Perjanjian dibuat atas dasar kesepakatan dari pihak konsumen mengenai tujuan tempat berwisata dan fasilitasnya, bila sudah menemukan kesepakatan, kami dari pihak travel mengeluarkan invoice sebagai bukti sahnya.

Jawaban Pertanyaan 4

Narasumber : misalnya agen perjalanan wisata mengadakan tour dan setelah perjalanan ini konsumen merasa tidak puas kemudian protes lalu timbullah permasalahan yang setelah dicermati ternyata kesalahan terletak di pihak agen perjalanan wisata maka harus ada tanggung jawab seperti misalnya pengembalian biaya sesuai kesepakatan bersama, ataupun dengan mengalihkan ke situasi keadaan yang memungkinkan atas paket perjalanan.

Jawaban Pertanyaan 5

Narasumber :Konsumen yang merasa dirugikan bila sumber kesalahan berasal dari kami bertanggungjawab mengganti dengan cara mengalihkan lokasi wisata ketempat yang lain yang memungkinkan atau dengan mengganti setengah dari biaya kerugian.Dan untuk asuransi sendiri biasanya mereka sudah memiliki dari pihak lain.

Jawaban Pertanyaan 6

Narasumber : Penyelesaiannya dengan cara musyawarah dilakukan oleh pihak kami dan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara PT.Efata bersedia mengganti biaya setengah harga sesuai dengan perjanjian yang berlaku dari perjanjian awal

Jawaban Pertanyaan 7

Narasumber :Pernah terjadi pada tahun 2018 di suriah karena konflik hingga lokasi dialihkan dan juga pernah terjadi sekali ditahun 2019 pada lokasi wisata dalam negri di Lombok karena fasilitas Hotel yang didapat konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan,pihak kami segera mengatasinya dengan melaporkan kepada pihak Hotel.

Jawaban Pertanyaan 8

Narasumber :Biasanya kendala yang terjadi karena keadaan *force majeure* (suatu hal yang diluar kendali manusia)seperti bencana alam.

Jawaban Pertanyaan 9

Narasumber : Dengan memperhatikan semua fasilitas-fasilitasnya seperti mobil yang standar, AC yang dingin, bangku yang nyaman, ada televisi dan pelayanan yang ramah.

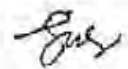
Jawaban Pertanyaan 10

Narasumber : Upaya hukum dilakukan diluar pengadilan dengan cara negosiasi yaitu melalui perundingan dan musyawarah dengan proses tawarmenawar dengan upaya untuk mencapai kesepakatan.

**Daftar Pertanyaan Konsumen Yang Pernah Menggunakan Jasa PT.Efata Indonesia
Tour & Travel**

1. Apakah benar Ibu Sabrina pernah melakukan wisata dengan jasa PT.Efata Indonesia Tour & Travel ?
2. Bagaimana pelayanan PT.Efata Indonesia Tour & Travel dengan pengguna atau konsumen seperti Ibu?
3. Bagaimana alurnya untuk melakukan kesepakatan perjanjian Buk?
4. Terus bagaimana perjanjian yang dibuat apakah secara lisan apa tertulis Buk?
5. apakah perlindungan hukum bagi pengguna seperti Ibu sudah diterapkan di PT Efata Indonesia Tour & Travel ?
6. Kalau masalah jam keberangkatan bagaimana Bu?

Narasumber


Sabrina Tarigan

Daftar Jawaban Atas Lampiran Pertanyaan Yang diajukan Kepada Konsumen Pengguna Jasa PT.Efata Indonesia Tour & Travel

Jawaban Pertanyaan 1

Narasumber : Iya, benar. Saya pernah pergi ke jakarta bersama teman .

Jawaban Pertanyaan 2

Narasumber : Pelayanan yang diberikan PT.Efata baik, ramah dan sopan kepada konsumen seperti saya.

Jawaban Pertanyaan 3

Narasumber : ya pertama saya mendatangi PT.Efata untuk melakukan wisata, dan membuat kesepakatan tentang berapa lama berwisata dan kendaraan apa yang digunakan.

Jawaban Pertanyaan 4

Narasumber : yang saya buat dengan pihak PT.Efata perjanjian tertulis,saya diberikan *invoice* setelah itu.

Jawaban Pertanyaan 5

Narasumber : Selama yang saya tahu sudah diterapkan dengan mengganti kerugian terhadap konsumen.

Jawaban Pertanyaan 6

Narasumber : Jam keberangkatan sudah tepat waktu, malah saat itu kendaraan sudah siap tapi dari kita masih belum siap jadinya mereka menunggu.