

TINJAUAN TERHADAP PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA KONSUMEN DENGAN TRAVEL AGENT DI KOTA MATARAM

TITIN TITAWATI¹⁾ dan WINDY²⁾

Fakultas Hukum Univ. Mahasaraswati Mataram

e-mail; titintitawati@gmail.com¹⁾, wiendika@gmail.com²⁾

ABSTRAK

Usaha *Travel Agent* atau biro perjalanan wisata telah memberikan sumbangsih yang sangat besar bagi perekonomian bangsa Indonesia seperti devisa negara dan sektor pajak sekaligus juga dapat meningkatkan lapangan kerja di dalam negeri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perjanjian bisnis antara konsumen dengan pihak *Travel Agent* dan bagaimana bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *Travel Agent*.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa; 1). perjanjian jual beli atas dasar kesepakatan yang terjadi antara *travel agent* dengan pihak konsumen yang dilakukan secara lisan telah memenuhi teori ucapan (*uitingstheorie*) yaitu kesepakatan terjadi pada saat pihak yang menerima penawaran itu menyatakan bahwa ia menerima penawaran itu. Kesepakatan itu terjadi secara otomatis disertai dengan pembayaran sejumlah uang sesuai dengan harga tiket yang telah disepakati bersama dan penyerahan tiket kepada konsumen. 2). Bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *Travel Agent* telah diatur di dalam Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya ganti kerugian. Khusus pihak *travel agent* yang usahanya hanya pada penjualan tiket saja jika terjadi penundaan keberangkatan akibat kesalahan maskapai penerbangan maka pihak perusahaan *travel agent* akan memberikan pengembalian tiket (*refund*), jika kesalahan dari pihak penumpang atau konsumen misalnya keterlambatan maka tidak akan diberikan ganti kerugian.

Kata kunci : Travel Agent, konsumen, perlindungan konsumen

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, seiring dengan perkembangan globalisasi dan telah dimulainya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean), maka Indonesia harus menyiapkan diri baik dari segi kebijakan ekonomi, segi Peraturan Perundang-undangan dalam bidang bisnis (hukum bisnis) dan sarana serta prasarana yang memadai dalam mendukung investasi dan perdagangan bebas.

Salah satu sektor yang paling menguntungkan dari segi ekonomi adalah sektor transportasi atau pengangkutan. Pengangkutan adalah hal yang sangat penting untuk memperlancar perdagangan baik nasional maupun internasional. Pengangkutan mampu memberikan kontribusi yang besar bagi pembangunan di Indonesia, terbukti pertumbuhan ekonomi di Indonesia telah tersebar merata, bahkan dengan adanya pengangkutan baik darat, laut maupun udara telah mampu membuka akses daerah terpencil atau terisolir.

Indonesia adalah negara besar dan memiliki kekayaan serta keindahan alam yang sangat luar biasa, terbukti dengan adanya objek wisata yang telah terkenal baik secara nasional maupun di mancanegara seperti contohnya Bali, Lombok Raja Ampat Papua, Bunaken dan lain lain. Pesatnya sektor pariwisata dan pengangkutan memberikan peluang untuk munculnya usaha *travel agent* atau biro perjalanan wisata. Ribuan wisatawan telah datang ke Indonesia dari tahun ketahun, baik wisata domestik atau dalam negeri maupun wisatawan asing seperti Amerika, Tiongkok (China), Korea, Italia, German dan lain-lain.

Pulau Lombok adalah salah satu tujuan wisata yang sangat menarik di kawasan Indonesia Tengah yang menawarkan keindahan alam yang eksotik dan kaya akan keragaman budaya lokal. Pulau Lombok merupakan bagian yang integral dari Provinsi Nusa Tenggara Barat. Salah satu program pemerintah daerah NTB yang telah dicanangkan belum lama ini adalah *Visit Lombok –Sumbawa* serta *Event Tambora Menyapa Dunia* merupakan daya tarik wisata yang sangat luar biasa. Seiring dengan munculnya pelaku usaha yang bergerak dalam bidang *Travel Agent* atau biro perjalanan wisata merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung berbagai program pemerintah untuk mempromosikan pariwisata lokal.

Usaha *Travel Agent* atau biro perjalanan wisata telah memberikan sumbangsih yang sangat besar bagi perekonomian bangsa Indonesia seperti devisa negara dan sektor pajak sekaligus juga dapat meningkatkan lapangan kerja di dalam negeri. Dalam bidang pariwisata pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus memberikan dukungannya seperti melakukan pengaturan, pengawasan terhadap maraknya usaha biro perjalanan wisata *Travel Agent* agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi para wisatawan yang dalam hal ini sebagai pihak konsumen. Biro perjalanan wisata atau *travel agent* adalah usaha disektor jasa oleh karena itu harus mematuhi peraturan perundang-undangan dalam menjalankan usahanya yaitu Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tujuan dari adanya pengangkutan salah satunya adalah untuk mengantarkan orang maupun barang selamat sampai di tempat tujuan dan tanpa mengurangi nilai suatu barang. Kegiatan perdagangan Indonesia baik nasional maupun dengan negara lain secara internasional selalu menggunakan pengangkutan. Fokus utama dari pengangkutan adalah keselamatan baik penumpang orang maupun barang. Oleh karena itu usaha biro perjalanan wisata atau *travel agent* harus menekankan kepada keselamatan penumpang atau konsumen dalam rangka mendukung sektor pengangkutan di Indonesia.

Adapun permasalahan yang muncul terkait dengan usaha biro perjalanan wisata atau *travel agent* seperti keterlambatan waktu keberangkatan yang tidak diberitahukan dari pihak *Travel Agent* kepada konsumen, fasilitas yang tidak memadai artinya pihak *Travel Agent* atau Biro Perjalanan Wisata tidak mematuhi perjanjian yang telah disepakati, barang bawaan konsumen yang hilang pada waktu perjalanan serta bagaimana bentuk pertanggung jawabannya kepada konsumen.”.

Rumusan Masalah.

Bagaimana pelaksanaan perjanjian bisnis antara konsumen dengan pihak *Travel Agent* dan bagaimana bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *Travel Agent*?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan : untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian bisnis antara konsumen dengan pihak *Travel Agent* dan bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *Travel Agent*. Diharapkan penelitian ini dapat bermafaat bagi pemilik usaha travel agent khususnya yang menyangkut Perjanjian dan Hukum Perlindungan Konsumen

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah yuridis Normatif dan Empiris, yang dilaksanakan di Kota Mataram, dengan menggunakan metode pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Data yang diperoleh dari kepustakaan dan penelitian lapangan, diolah dengan metode deduktif, kemudian dianalisa dengan menggunakan metode analisa kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan cara melakukan observasi langsung ke lapangan yaitu di Gaya Tour and Travel Mataram, Bidy Tour dan CV. Lombok Odyssey serta melakukan wawancara dengan Informan yaitu pihak yang mengetahui langsung tentang bisnis travel yaitu pimpinan masing-masing travel agent.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Perjanjian Bisnis Antara Konsumen Dengan Pihak *Travel Agent*

Travel Agent dalam kaitannya dengan kegiatan keperantaraan bisnis sebagaimana yang telah diuraikan di atas termasuk dalam kategori agen. Agen perniagaan adalah setiap orang yang menjalankan perusahaan sendiri dalam usaha menjualkan hasil perusahaan (industri) tertentu. Seperti *Travel Agent* yang menjual tiket komersil pesawat terbang milik salah satu maskapai penerbangan bak domestik maupun internasional. Tentu saja dalam kegiatan bisnis perlu dibedakan antara Agen dan Distributor, adapun perbedaan antara lain :

1. Hubungan dengan Prinsipal yaitu hubungan prinsipal berbeda antara agen dengan distributor. Seorang agen akan menjual barang atau jasa untuk dan atas nama pihak prinsipalnya, sementara seorang distributor bertindak untuk dan atas namanya sendiri (*independent tender*).
2. Pendapatan Perantara yaitu pendapatan seorang agen adalah berupa komisi dar hasil penjualan barang/jasa kepada konsumen, sementara bagi distributor, pendapatannya adalah berupa laba dari selisih harga beli (dari prinsipal) dengan harga jual kepada konsumen.

3. Pengiriman Barang yaitu dalam hal keagenan barang dikirim langsung dari prinsipal kepada konsumen, sedangkan dalam hal distribusi, barang dikirim kepada distributor dan baru distributor dikirim kepada konsumen. Jadi dalam hal distribusi, pihak prinsipal bahkan tidak mengetahui siapa konsumen itu.
4. Pembayaran Harga Barang yaitu pihak prinsipal akan langsung menerima pembayaran harga dari pihak konsumen, sedangkan dalam hal distribusi, pihak distributorlah yang menerima harga bayaran dari konsumen.

Dasar hukum terhadap keagenan ini adalah : 1). KUH Perdata Tentang Azas Kebebasan Berkontrak, 2). KUH Dagang Tentang Keperantaraan Bisnis terutama Keagenan

Perjanjian keagenan yang dilakukan oleh *travel agent* dengan pihak maskapai penerbangan maupun pihak hotel dibuat berdasarkan Azas Kebebasan Berkontrak sebagaimana yang dimaksud di dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Menurut Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa “ Asas kebebasan berkontrak menurut hukum Indonesia (KUH Perdata) meliputi ruang lingkup sebagai berikut : a). Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, b).Kebebasan untuk memilih pihak dengan siapa ia ingin membuat kontrak, c).Kebebasan untuk menentukan atau memilih causa dari kontrak yang akan dibuatnya. D). Kebebasan untuk menentukan objek kontrak, e). Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu kontrak, f). Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka *travel agent* bertindak sebagai Agen Penjualan yang merupakan wakil dari pihak penjual dalam hal ini adalah tiket dari maskapai penerbangan atau tiket hotel yang bertugas untuk menjual tiket tersebut kepada pihak konsumen. Biasanya kegiatan bisnis *travel agent* yang dijalankan berupa Agen Sub saja yaitu wakil dari agen kepala untuk mewakili menjualkan tiket maskapai penerbangan maupun layanan tour wisata misalnya untuk wilayah Provinsi, Kabupaten dan Kota dan bentuk usahanya adalah non badan hukum yaitu CV.

Travel agent bertugas menjalankan perantara menjualkan tiket baik itu tiket maskapai penerbangan maupun tiket hotel atau perjalanan wisata yang lain, selain itu biasanya *travel agent* yang ada saat ini bertindak atas nama sendiri sebab pengusaha telah membentuk perusahaan baik yang berbadan hukum (PT) maupun tidak berbadan hukum (CV dan Firma). Dalam menjalankan usahanya maka *travel agent* akan berdomisili baik di Kabupaten maupun Kota. *Travel agent* untuk melakukan penjualan tiket serta akomodasi kepada pihak lain yang dalam hal ini adalah konsumen, tentu saja dengan mendapatkan upah atas dasar perjanjian dengan perusahaan (maskapai penerbangan dan Hotel) yang diageninya dengan memperoleh *fee* atau imbalan jasa.

Selanjutnya Biro Perjalanan Wisata atau *travel agent* atau sering disenut juga sebagai ekspediter merupakan bagian yang tidak dipisahkan dari pengangkutan baik darat, laut maupun udara, sebab berdasarkan hukum pengangkutan perusahaan *travel agent* disebut juga sebagai perusahaan penunjang pengangkutan. Menurut Pasal 86 ayat (1) KUH Dagang menyatakan bahwa ekspediter adalah orang yang pekerjaannya mencarikan pengangkut barang di darat atau di perairan bagi pengirim. Dilihat dari perjanjiannya dengan pengirim, ekspediter adalah pihak yang mengikatkan diri untuk mencarikan pengangkut yang baik bagi pengirim, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar provisi kepada ekspediter.

Dalam perjanjian pengangkutan penumpang, pihak yang mencarikan pengangkut bagi penumpang adalah biro perjalanan (*travel agent*.. Ia bertindak atas nama penumpang, yang menjadi pihak adalah penumpang. Seperti halnya ekspediter, pengusaha biro perjalanan juga menjalankan perusahaan persekutuan, ada yang badan hukum dan ada yang bukan badan hukum, dalam bidang usaha muatan penumpang. Perusahaan biro perjalanan sangat besar peranannya dalam memajukan pariwisata. Pada umumnya turis manca negara berhubungan dengan biro perjalanan untuk memperoleh tiket penumpang. Adapun tugas dari *travel agent* secara umum di negara asal wisatawan yaitu :

1. Melengkapi bermacam-macam informasi bagi calon wisatawan daerah, pengurusan dokumen perjalanan, peraturan lalu lintas, pakaian dan perlengkapan yang harus dibawa
2. Memberikan advis sesuai waktu keuangan yang tersedia daerah tujuan yang baik, kendaraan yang digunakan serta akomodasi.
3. Menyediakan tiket langganan dalam bermacam-macam bentuk transportasi yang diinginkan dan mengurus barang yang dibawa.
4. Memilih perusahaan akomodasi hotel yang baik

Selanjutnya tugas dari *travel agent* di daerah tujuan wisata antara lain yaitu : 1). Memberikan informasi tentang hotel, lokasi, kategori, kamar yang tersedia , *room rate* , makanan dan minuman, 2).Membantu reservasi hotel, 3).Menyediakan transportasi, 4).Mengatur perencanaan tour yang akan diselenggarakan serta mengunjungi obyek dan atraksi wisata, 3). Membantu mengirim barang-barang souvenir

Dasar dari pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh *travel agent* yaitu adanya perjanjian sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan bahwa : “ Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih” Tentu saja di dalam perjanjian tersebut telah diatur juga tentang pengaturan hak dan kewajiban masing-masing pihak dan hak yang diterima oleh pihak *travel agent* atas pelaksanaan perjanjian tersebut yaitu berupa *fee* atau imbalan jasa tertentu yang sebelumnya telah diatur di dalam substansi perjanjian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemilik *travel agent* dapat informasi bahwa *travel agent* ini melakukan kerjasama dengan pihak maskapai penerbangan maupun pihak hotel dalam bentuk perjanjian keagenan dengan menerima *fee* (imbalan). Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Gaya Tour dan Lombok Odeyssey memberikan layanan penjualan tiket pesawat saja pelayanan penjualan tiket pesawat dan tour wisata yaitu Bidy Tour.

Perjanjian yang dibuat antara pihak *travel agent* dengan pihak maskapai penerbangan maupun pihak hotel merupakan perjanjian kerjasama yang sifatnya mutualistik atau saling menguntungkan antara satu dengan yang lain. Selain perjanjian keagenan, perjanjian yang juga digunakan dalam bisnis *travel agent* adalah perjanjian pemberian kuasa.

Menurut Pasal 1792 KUH Perdata bahwa :“Perjanjian Pemberian Kuasa adalah suatu perjanjian yang berisikan pemberian kekuasaan kepada orang lain yang menerimanya untuk melaksanakan sesuatu atas nama orang yang memberi kuasa”. Sedangkan menurut Algra menyatakan bahwa “Pemberian Kuasa adalah Suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu memberkan kuasa kepada pihak yang lain (penerima kuasa/*lasthebber*), yang menerimanya untuk atas namanya sendiri atau tidak menyelenggarakan suatu perbuatan hukum atau lebih untuk memberi kuasa itu”. Berarti dalam hal ini pihak perusahaan maskapai penerbangan dan pihak hotel memberikan kuasa kepada *travel agent* untuk atas namanya sendiri menjual tiket penerbangan dan hotel serta akomodasinya dengan imbalan jasa tertentu dan jangka waktu tertentu pula. Menurut Pasal 1793 KUH Perdata mengatur tentang Isi Perjanjian Pemberian Kuasa yaitu ditentukan bentuk perjanjian pemberian kuasa, mengenai pemberian kuasa dapat dilakukan dengan akta autentik, tulisan dibawah tangan maupun dengan lisan. Tetapi terkait dengan perjanjian yang dilakukan oleh *travel agent* biasanya dilakukan dengan akta autentik. Adapun isi dari pemberian kuasa tersebut ditentukan oleh pemberi kuasa.

Selanjutnya hak dan kewajiban Pemberi Kuasa dan Penerima Kuasa sebagai berikut : a). Kewajiban Penerima Kuasa , b).Melaksanakan kuasanya dan bertanggung jawab atas segala biaya, kerugian, dan bunga yang timbul dari tidak dilaksanakannya kuasa itu, c).Menyelesaikan urusan yang telah dimulai dikerjakannya pada waktu pemberi kuasa meninggal dan dapat menimbulkan kerugian jika tidak diselesaikan, d). Bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan dengan sengaja dan kelalaian-kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan kuasanya, e).memberi laporan kepada pemberi kuasa tentang apa yang telah dilakukan, serta memberi perhitungan segala sesuatu yang diterimanya, f). Bertanggung jawab atas orang lain yang ditunjuknya sebagai penggantinya dalam melaksanakan kuasanya : 1). Bila tidak diberikan kuasa untuk menunjuk orang lain sebagai penggantinya, 2). Bila kuasa itu diberikan tanpa menyebutkan orang tertentu, sedangkan orang yang dipilihnya ternyata orang yang tidak cakap atau tidak mampu.

Hak penerima kuasa, mencakup : memenuhi perjanjian yang telah dibuat antara penerima kuasa dengan pemberi kuasa, mengembalikan persekot dan biaya yang telah dikeluarkan penerima kuasa, membayar upah kepada penerima kuasa, memberikan ganti rugi kepada penerima kuasa atas kerugian yang dideritanya sewaktu menjalankan kuasanya, membayar bunga atas persekot yang telah dikeluarkan penerima kuasa terhitung mulai dikeluarkannya persekot tersebut.

Menurut Tjokorda Suthendra Rai menyatakan bahwa bentuk perjanjian yang biasanya dilakukan dalam bisnis *travel agent* yaitu perjanjian keagenan dan perjanjian pemberian kuasa tentu saja harus diutamakan bahwa bisnis ini harus saling menguntungkan kedua belah pihak”. Peneliti menguraikan substansi perjanjian antara *travel agent* dengan pihak maskapai penerbangan dan pihak hotel serta *travel agent* dengan konsumen. Secara umum kontrak keagenan atau sering disebut dengan Kontrak Keagenan atau *Agency Agreement*.

Pada prinsipnya kontrak keagenan ini berisikan hal-hal sebagai berikut : a). Pengangkatan keagenan, b).Hak dan Kewajiban prinsipal, c).Hak dan kewajiban agen, d). Masa berlaku kontrak keagenan, e). Wilayah berlakunya keagenan, f).Spesifikasi produk yang akan dijual oleh agen, g).Tentang paten dan merek barang yang akan dijual,h).Tentang komisi atau harga barang, i). Target yang harus dicapai oleh agen, j). Pelayanan purnajual, k).Kemungkinan pengangkatan Sub-Agen dan l).

Hal-hal lain yang biasanya ada dalam setiap perjanjian, seperti wanprestasi, *Force Majeure*, penyelesaian perselisihan, hukum yang berlaku dan sebagainya.

Menurut Made Sudiarta di dalam artikelnya yang berjudul “ *Civil Law and Common Law Convergence:Metode Kerjasama Mutualistik Bagi Hotel dan Biro Perjalanan Wisata*” menyatakan bahwa : Untuk mengkaji perjanjian mutualistik antara *travel agent* dan pihak hotel maka harus dikaji dari tiga hal mendasar yang terkait yaitu :

- a. Tradisi hukum yang diterapkan dalam kontrak kerjasama antara pihak hotel dengan *travel agent*.
- b. Elemen-elemen yang tertera pada kontrak kerjasama dengan pertimbangan-pertimbangan dari elemen yang disepakati dalam kerjasama tersebut
- c. Realisasi operasional dari kontrak kerjasama antara hotel dengan *travel agent*.

Berdasarkan hal tersebut di atas jelas bahwa substansi perjanjian antara pihak *travel agent* dengan pihak hotel hampir sama dengan perjanjian pada umumnya baik yang ada di negara *common law* maupun di negara yang menganut *civil law* hanya saja perbedaannya terletak pada hal-hal khusus yang diatur seperti segala sesuatu yang berkaitan dengan layanan hotel. Menurut Bing Hamidi selaku pemilik Bidy Tour bahwa “ Pihaknya selalu melakukan kerjasama dengan pihak hotel setempat guna memberikan pelayanan yang prima bagi konsumen”. Tetapi yang peneliti sayangkan adalah tidak ada satu pun pemilik perusahaan *travel agent* yang memberikan contoh perjanjiannya.

Bentuk Tanggung Jawab Hukum Terhadap Konsumen Jika Terjadi Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pihak *Travel Agent*.

Tujuan hukum secara umum tentu saja adalah untuk mewujudkan keadilan, kepastian dan kemanfaatan, untuk mewujudkan keadilan maka harus ada unsur kepastian yaitu peraturan perundangan-undangan yang mengaturnya. Membahas tentang perlindungan konsumen, maka tidaklah lepas dari undang-undang yang mengaturnya yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Hukum seyogyanya mengabdikan untuk kepentingan masyarakat yaitu dalam hal mengatur pola perilaku masyarakat agar sesuai dengan cita-cita yang diharapkan yaitu kemanfaatan atau dengan kata lain untuk kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka untuk mewujudkan berbagai tujuan hukum di atas diperlukan perangkat hukum seperti substansi hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan, struktur hukum atau aparat penegak hukum dan kesadaran masyarakat. Mengkaji mengenai substansi hukum tentu saja tidak bisa dilepaskan dari norma hukum yang bersifat mengatur maupun yang bersifat memaksa yaitu sanksi hukum yang sifatnya tegas dan memaksa serta penguatannya seketika.

Salah satu yang diatur di dalam norma hukum yang bersifat mengatur dan memaksa itu adalah tentang tanggung jawab hukum. Terdapat dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *Liability* dan *Responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara actual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. *Responsibility*, berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban yang bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan.

Adapun hak-hak dari konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Menurut Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

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

Sedangkan menurut Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tugas terpenting dari pihak *travel agent* yaitu memastikan bahwa layanan tiket dari maskapai penerbangan telah tersedia dengan baik dan lengkap jika *travel agent* nya hanya menyediakan layanan penjualan tiket saja, jika pihak *travel agent* bidang usahanya penjualan tiket serta perjalanan wisata maka *travel agent* harus menyiapkan akomodasi, transportasi dan perencanaan tour wisata ke tempat wisata terkenal. Walaupun perjanjian antara pihak *travel agent* dengan konsumen adalah secara lisan tetapi tetap mengacu secara yuridis kepada ketentuan di dalam hukum perjanjian dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Setiap *travel agent* memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang sering muncul terkait dengan layanan pihak *travel agent* khususnya yang berhubungan dengan *travel agent* yang usahanya hanya pada penjualan tiket maskapai penerbangan yaitu penundaan penerbangan (*delay*) dan pembatalan keberangkatan. Namun hal itu bukan kesalahan yang dilakukan pihak *travel agent* melainkan kesalahan ada pada pihak maskapai penerbangan, sehingga sebenarnya pihak *travel agent* tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan pihak maskapai penerbangan, sebab pihak *travel agent* hanya sebagai agen penjualan tiket penerbangan saja, hanya dalam hal ini pihak *travel agent* jika terjadi keterlambatan atau penundaan penerbangan dari pihak maskapai penerbangan maka *travel agent* akan mengembalikan keuangan atau biaya tiket yang telah dikeluarkan oleh konsumen sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Dalam hal ini telah dinyatakan secara tegas bahwa :

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kerugian konsumen atas penggunaan jasa atas pembelian tiket maskapai penerbangan dari *travel agent* adalah kerugian bisnis serta biaya lainnya, sehingga terhadap permasalahan tersebut pihak *travel agent* akan bertanggung jawab mengembalikan biaya tiket (*refund*) seratus persen kepada konsumen, jika kesalahan pada pihak maskapai penerbangan sedangkan jika kesalahan terletak pada pihak konsumen karena terlambat *boarding* maka *travel agent* tidak bertanggung jawab mengembalikan biaya tiket. Hal ini ditegaskan oleh I Gede Sukarmo yang menyatakan bahwa “ Jika terjadi pembatalan keberangkatan atau keterlambatan yang terus menerus dari pihak maskapai penerbangan biaya tiket akan dikembalikan kepada penumpang (*refund*), tetapi jika penumpang yang melakukan kesalahan yaitu terlambat tidak sesuai dengan jadwal maka tidak akan diberikan ganti kerugian. Selama ini masyarakat menilai bahwa jika terjadi penundaan keberangkatan semua konsumsi seperti *support* makanan harus diberikan kepada konsumen, hal itu tidaklah benar sebab pihak *travel agent* hanya menjual tiket saja sesuai dengan perjanjian keagenan dengan pihak maskapai penerbangan, kecuali ketidakberangkatan penumpang dikarenakan kesalahan yang dilakukan oleh *travel agent* maka pihak perusahaan *travel agent* lah yang bertanggung jawab meberkan kerugian.

Berbeda halnya dengan perusahaan *travel agent* yang melayani penjualan tiket dan paket perjalanan wisata, khusus pada layanan paket perjalanan wisatanya permasalahan yang terjadi misalnya perencanaan tour wisata tidak berjalan dengan harapan, akomodasi hotel tidak memuaskan dan transportasi terhambat tidak sesuai dengan yang diiklankan atau ditawarkan kepada konsumen, hal ini tentunya telah memenuhi Pasal 8 huruf (f) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha yaitu : *Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam tabel, atiket, keterangan atau iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.*

maka sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka pihak *travel agent* wajib bertanggung jawab memberikan ganti kerugian dan penyediaan konsumsi makanan, pengalihan transportasi serta akomodasi hotel darurat. Kepatuhan pihak *travel agent* terhadap

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menandakan bahwa pelaku usaha telah beritikad baik dalam menjalankan usahanya.

Perbuatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan *travel agent* yang melayani penjualan tiket dan paket perjalanan wisata dan telah merugikan konsumen adalah bentuk dari wanprestasi. Wanprestasi merupakan perbuatan yang tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati, sehingga menuntut dari pihak *travel agent* untuk bertanggung jawab secara hukum memberikan ganti kerugian atau melakukan upaya lain dalam rangka perlindungan hukum terhadap konsumen. Jika pihak *travel agent* benar-benar melalaikan tanggung jawabnya kepada penumpang seperti tidak menghiraukan keluhan penumpang/konsumen, maka penumpang/konsumen dapat mengajukan laporan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berada di wilayah Provinsi/Kabupaten/Kota.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perjanjian bisnis antara konsumen dengan pihak *Travel Agent* yaitu didasarkan atas perjanjian keperantaraan bisnis atau keagenan dan ada juga berdasarkan perjanjian pemberian kuasa sebagaimana yang diatur secara yuridis di dalam Pasal 1313 KUH Perdata, Pasal 1320 KUH Perdata, Pasal 62 KUHD, Pasal 1457 KUH Perdata dan Pasal 1792 KUH Perdata. Walaupun bentuk perjanjian antara pihak *Travel Agent* dan konsumen adalah secara lisan yang kekuatan hukumnya berada pada janji yang telah diberikan tetapi secara yuridis perjanjian itu terkait pada ketentuan yang terdapat di dalam Hukum Perjanjian dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bentuk tanggung jawab hukum terhadap konsumen jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak *Travel Agent* telah diatur di dalam Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu dengan adanya ganti kerugian. Khusus pihak *travel agent* yang usahanya hanya pada penjualan tiket saja jika terjadi penundaan keberangkatan akibat kesalahan maskapai penerbangan maka pihak perusahaan *travel agent* akan memberikan pengembalian tiket (*refund*), jika kesalahan dari pihak penumpang atau konsumen misalnya keterlambatan maka tidak akan diberikan ganti kerugian. Sebaliknya jika perusahaan *travel agent* bergerak dalam bidang usaha perjalanan wisata melakukan wanprestasi perjanjian berupa perencanaan tour wisata tidak berjalan dengan harapan, akomodasi hotel tidak memuaskan dan transportasi terhambat tidak sesuai dengan yang diiklankan atau ditawarkan kepada konsumen maka bentuk tanggung jawab hukumnya adalah ganti kerugian, penyediaan konsumsi, penyediaan transportasi dan layanan hotel darurat demi kepentingan konsumen.

Saran-saran

1. Pihak *travel agent* harus benar-benar memberikan pelayanan prima kepada konsumen sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Walaupun perjanjian antara perusahaan *travel agent* dan konsumen adalah perjanjian lisan tetapi pihak *travel agent* harus menyadari akan kewajibannya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dalam rangka perlindungan terhadap konsumen.
3. Perlu adanya sosialisasi kepada konsumen penumpang pesawat tentang hak-hak konsumen apabila terjadi keterlambatan atau delay keberangkatan pesawat serta bentuk kerugian lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Charles L. Knapp dan Nathan M. Crystal *Problem In Contract Law Case and Materials*. Boston Toronto London: Little, Brown Company, sebagaimana yang terdapat dalam bukunya Salim HS, 2003, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia Buku I*, Sinar Grafika Jakarta.
- Farida Hasyim, *Hukum Dagang*, Sinar Grafika Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1980, *Kontrak Baku (Standar Perkembangan di Indonesia)*, Universitas Sumatera Utara Medan.
- Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak (Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum, Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju Bandung.
- Munir Fuady, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global*. PT Citra Aditya Bandung.
- Simanjuntak, P.N.H, 2005, *Pokok Pokok Hukum Perdata Indonesia*, PT. Djambatan Jakarta.
- Thomas Aquinas, dalam Darji Darmodiharjo dan Sidharta, 1995. *Pokok-Pokok Filsafat Hukum*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Suyud Margono, 2001, *Perlembagaan Alternative Dispute Resolution (ADR) dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase Di Indonesia*". PT. Citra Aditya Bakti Bandung.
- Sutan Remy Sjahdeni, 1993, *Asas Kebebsan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia Jakarta.
- Peraturan PerUndang-Undangan;
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.