

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa waktu terakhir. Tingginya minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata, baik dalam negeri maupun ke luar negeri, telah menjadi faktor utama yang mendorong sektor pariwisata menjadi salah satu pilar penting dalam perekonomian nasional. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan wisata yang praktis, nyaman, dan terorganisir turut mendorong munculnya berbagai pelaku usaha di bidang jasa pariwisata, khususnya biro perjalanan wisata.

Salah satu pelaku usaha yang turut andil dalam memberikan layanan wisata kepada masyarakat adalah *Commanditaire Vennootschap* Mitra Wisata *Tour*, sebuah biro perjalanan yang menawarkan berbagai jenis paket wisata yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk merealisasikan layanan tersebut, CV. Mitra Wisata *Tour* melakukan hubungan hukum dengan konsumen melalui perjanjian pengadaan paket wisata, yaitu suatu bentuk perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen yang berisi kesepakatan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak terkait penyelenggaraan kegiatan wisata. Perjanjian pengadaan paket wisata pada umumnya memuat ketentuan mengenai destinasi wisata, durasi perjalanan, akomodasi, transportasi, biaya, serta hak dan kewajiban para pihak, dalam hal ini pihak tersebut adalah CV. Mitra Wisata *Tour* selaku pelaku usaha atau biro perjalanan wisata, dan konsumen sebagai pihak yang menerima jasa wisata.

CV. Mitra Wisata *Tour* merupakan biro perjalanan wisata resmi yang berdiri sejak tahun 2017. Didirikan dengan komitmen untuk menghadirkan layanan wisata yang aman, nyaman, dan berkualitas, perusahaan ini memiliki legalitas usaha yang lengkap serta didukung oleh

tim yang berpengalaman. CV. Mitra Wisata *Tour* yang beralamat di Dukuh Kedungbanteng Rukun Tetangga 01 Rukun Warga 02, Desa Paguyangan, Kecamatan Paguyangan, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah ini melayani kebutuhan wisata domestik maupun internasional untuk individu, sekolah, instansi, dan perusahaan.

Perjanjian pengadaan paket wisata tidak hanya merupakan bentuk kesepakatan bisnis semata, melainkan juga membentuk suatu hubungan hukum yang menciptakan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat. Dalam konteks ini, pihak-pihak yang membuat perjanjian adalah CV. Mitra Wisata *Tour* selaku pelaku usaha atau biro perjalanan wisata, dan konsumen sebagai pihak yang menerima jasa wisata. Kedua pihak tersebut secara bersama-sama menyusun dan menyepakati isi perjanjian pengadaan paket wisata, yang biasanya dituangkan dalam bentuk tertulis dan memuat berbagai ketentuan mengenai layanan, biaya, jadwal, serta tanggung jawab masing-masing pihak. Agar perjanjian tersebut memiliki kekuatan hukum yang sah dan dapat mengikat secara hukum, maka harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menuliskan:

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal. (Subekti & Tjitrosudibio, 2001, p. 339)

Penjelasan atas empat unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesepakatan para pihak (*consensus*) menunjukkan bahwa perjanjian lahir atas dasar persetujuan bebas tanpa paksaan, kekhilafan, atau penipuan;
2. Kecakapan hukum (*legal capacity*) adalah kedua pihak harus merupakan subjek hukum yang cakap menurut hukum untuk membuat perjanjian;

3. Suatu hal tertentu (*certain object*) yaitu isi perjanjian harus menjelaskan secara jelas objek atau prestasi yang diperjanjikan, dalam hal ini adalah paket wisata;
4. Sebab yang halal (*lawful cause*) adalah tujuan dari perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan hukum, moral, atau ketertiban umum.

Konsekuensi hukum dari syarat di atas menyebabkan perjanjian batal demi hukum atau juga menyebabkan perjanjian dapat dibatalkan, tergantung pada syarat mana yang dilanggar. Contohnya, jika dalam proses pembentukan perjanjian terdapat unsur paksaan, atau isi perjanjian memuat klausul yang tidak seimbang, seperti pengalihan tanggung jawab sepihak kepada konsumen, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi dan menyebabkan perjanjian dapat dibatalkan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen baik secara hukum maupun materiil.

Penting bagi setiap pihak, terutama pelaku usaha seperti CV. Mitra Wisata *Tour*, untuk menyusun perjanjian dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan berpegang pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Pasal 1320 KUH Perdata dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar tidak terjadi ketimpangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Tidak jarang ditemukan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen yang memuat klausula baku yang cenderung merugikan konsumen. Klausula tersebut sering kali dicantumkan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk melakukan negosiasi atau perubahan isi perjanjian. Salah satu bentuk penyimpangan tersebut adalah adanya pembatasan tanggung jawab secara sepihak atau bahkan pengalihan seluruh risiko kepada konsumen, yang secara jelas bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf j Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian dengan isi sebagai berikut:

- a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
- d) Menyatakan pembebasan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum atas barang dan/atau jasa yang dijual;
- e) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak tuntutan balik konsumen;
- f) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak mengatur pembuktian atas kerugian konsumen;
- g) Menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, atau lanjutan yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha setelah transaksi berlangsung;
- h) Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha, baik langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
- i) Menyatakan bahwa pembuktian atas barang dan/atau jasa yang dipesan bukan merupakan tanggung jawab pelaku usaha;
- j) Menyatakan bahwa konsumen menyetujui pemberian hak jaminan seperti hipotik, gadai, atau hak jaminan lainnya terhadap barang yang dibeli secara angsuran.

Larangan tersebut dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari praktik usaha yang tidak adil serta untuk menjamin adanya keseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam suatu hubungan kontraktual. Klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan di atas dianggap batal demi hukum sebagaimana diatur lebih lanjut dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK menuliskan:

“Setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dinyatakan batal demi hukum.”

Perjanjian yang memuat klausula seperti pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang atau uang, serta penetapan sepihak atas ketentuan baru, jelas merupakan bentuk pelanggaran hukum yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Oleh sebab itu, dalam penyusunan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, sangat penting untuk memperhatikan prinsip itikad baik, kesetaraan, dan perlindungan hukum yang adil sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kasus wanprestasi, seperti batalnya perjalanan, perubahan jadwal tanpa pemberitahuan, atau layanan yang tidak sesuai dengan penawaran, sering kali menjadi sumber sengketa antara konsumen dan biro perjalanan. Dalam konteks ini, penting untuk dianalisis bagaimana bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha dan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen. Apalagi dalam pelaksanaan jasa angkutan wisata, aspek transportasi darat juga harus mematuhi ketentuan keselamatan dan kelayakan kendaraan sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), khususnya:

Pasal 48 ayat (1) yang berisi: “Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan.”

Pasal 141 yang berisi: “Angkutan untuk kepentingan pariwisata harus menggunakan kendaraan umum pariwisata.”

Pasal 234 ayat (1) yang berisi: “Pemberian ganti rugi kepada penumpang apabila terjadi kecelakaan lalu lintas.”

Pelaksanaan perjanjian pengadaan paket wisata, pelaku usaha wajib tidak hanya memenuhi ketentuan hukum perdata dan perlindungan konsumen, tetapi juga tunduk pada ketentuan keselamatan dan kelayakan kendaraan dalam UU LLAJ.

Penelitian ini tidak hanya menelaah keabsahan perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, tetapi juga menganalisis praktik pencantuman klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Di samping itu, penelitian ini mengaitkan tanggung jawab hukum pelaku usaha dengan ketentuan teknis angkutan wisata menurut UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), sehingga penelitian ini mengangkat topik hukum dari berbagai sisi yang jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian sebelumnya juga telah mengkaji isu serupa dengan objek dan pendekatan yang berbeda antara lain:

1. Silva Amalia Husna (2024) dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Jasa Travel Haji dan Umrah yang Melakukan Wanprestasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Solusi Balad Lumampah)”. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dan empiris dengan fokus pada perlindungan konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi biro travel umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memang berhak menuntut ganti rugi sesuai ketentuan UUPK, namun dalam praktiknya perlindungan hukum belum optimal karena lemahnya pengawasan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama mengkaji wanprestasi biro perjalanan wisata, tetapi berbeda pada objek penelitian yang terfokus pada travel haji dan umrah.
2. Sakti Damenda Tarigan (2021) dari Universitas Medan Area berjudul “Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan dengan Kenyataannya (Studi PT. Efata Indonesia *Tour & Travel*, Medan)”. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif serta studi lapangan, penelitian ini menelaah bentuk perjanjian yang dibuat antara agen travel dan konsumen, serta tanggung jawab agen bila terjadi kerugian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

PT. Efata menggunakan perjanjian tertulis dan bersedia mengganti kerugian bila terbukti bersalah, dengan penyelesaian sengketa melalui negosiasi. Penelitian ini serupa dengan skripsi penulis karena sama-sama membahas wanprestasi biro perjalanan wisata, namun berbeda pada fokus kajian, di mana penelitian Tarigan lebih menitikberatkan pada pertanggungjawaban kontraktual agen perjalanan.

3. Ido Ferly Nuariyanto (2022) dari UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul “Perlindungan Konsumen atas Wanprestasi Biro Travel dengan Pengguna Jasa (Studi pada Biro Travel di Kota Malang)”. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris untuk menelaah perlindungan hukum bagi konsumen ketika terjadi wanprestasi. Hasil penelitian menemukan bahwa konsumen sering dirugikan akibat pembatalan atau perubahan jadwal perjalanan, dan penyelesaian biasanya dilakukan melalui mediasi maupun jalur hukum. Penelitian ini sejalan dengan penelitian penulis dalam hal topik wanprestasi biro travel, tetapi berbeda dalam objek penelitian karena Nuariyanto meneliti biro travel di Malang, sedangkan penulis berfokus pada CV. Mitra Wisata *Tour* di Brebes.
4. Fadilatun Nisa (2019) dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah terhadap Jamaah yang Gagal Diberangkatkan (Studi Atas PT. First Travel)”. Penelitian ini menggunakan metode normatif empiris dengan studi kasus terhadap PT. First Travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa First Travel terbukti melakukan tindak pidana berupa penipuan, penggelapan, dan pencucian uang, sehingga pemiliknya dijatuhi pidana penjara 18–20 tahun. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas wanprestasi penyelenggara perjalanan dan perlindungan hukum konsumen, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus kajian: penelitian ini lebih menyoroti aspek pidana, sementara penelitian penulis menitikberatkan pada wanprestasi kontraktual di CV. Mitra Wisata *Tour*.

Uraian latar belakang diatas, menjadi landasan dasar bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA (Studi Perjanjian Baku Paket Wisata pada *Commanditaire Vennootschap Mitra Wisata Tour*).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah dari judul tersebut:

1. Apa saja isi perjanjian baku dalam paket wisata CV. Mitra Wisata *Tour*?
2. Apa saja langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen apabila CV. Mitra Wisata *Tour* melakukan wanprestasi dalam perjanjian pengadaan paket wisata?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis isi atau klausul perjanjian baku dalam paket wisata pada CV. Mitra Wisata *Tour*.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis mekanisme serta langkah-langkah hukum yang dapat diambil oleh konsumen guna memperoleh ganti rugi atau pemulihan haknya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen dan juga menjadi bahan referensi akademik untuk penelitian serupa mengenai aspek hukum dalam bisnis jasa pariwisata.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pelaku Usaha (CV. Mitra Wisata *Tour*)

Memberikan pemahaman mengenai pentingnya membuat perjanjian yang sesuai hukum dan tidak merugikan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.

b. Bagi Konsumen

Memberikan wawasan tentang hak-hak konsumen dan bentuk perlindungan hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian dalam penggunaan jasa wisata.

