

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian terhadap perjanjian kerja sama antara Pondok Pesantren Darul ‘Ulum dengan CV. Mitra Wisata *Tour* menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan hukum perdata dan peraturan perlindungan konsumen di Indonesia. Perjanjian baku yang digunakan oleh CV. Mitra Wisata *Tour* memenuhi empat unsur sah nya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Perjanjian tersebut juga dituangkan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak, sehingga memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata.

Isi Perjanjian baku antara CV. Mitra Wisata *Tour* dan konsumen, yaitu Pondok Pesantren Darul ‘Ulum, telah memuat ketentuan pokok mengenai hak dan kewajiban para pihak, fasilitas wisata, mekanisme pembayaran, pembatalan, serta penyelesaian sengketa. Perjanjian tersebut disusun sepihak oleh pelaku usaha, sehingga konsumen tidak memiliki ruang negosiasi atas isi perjanjian. Dalam substansinya terdapat pengaturan tanggung jawab yang mengalami penyesuaian seiring perubahan bentuk badan usaha dari CV menjadi PT (Perorangan), yang mencerminkan adanya peralihan pengelolaan usaha tanpa menghapus kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen. Terdapat klausul *non-refundable* atas uang muka yang berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan hukum apabila diterapkan tanpa alasan yang rasional atau keadaan memaksa, sehingga penerapannya perlu dilakukan secara proporsional dan selaras dengan prinsip perlindungan konsumen.

Pelaksanaan perjanjian menunjukkan bahwa sebagian besar kegiatan berjalan sesuai rencana, meskipun masih ditemukan kendala seperti perubahan jadwal keberangkatan, keterlambatan armada, maupun kelalaian teknis di lapangan. Bentuk tanggung jawab hukum CV. Mitra Wisata *Tour* terhadap konsumen dilakukan melalui pemberian kompensasi, penggantian fasilitas, maupun penjadwalan ulang kegiatan tanpa tambahan biaya.

Pelaku usaha juga tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada aspek perdata, tetapi juga meluas pada kewajiban administratif dan keselamatan transportasi wisata.

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi wanprestasi terdiri dari dua jalur, yaitu penyelesaian secara non litigasi melalui musyawarah dan mediasi, serta penyelesaian secara litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri. Kedua jalur ini menjadi bentuk perlindungan hukum yang diakui, baik secara preventif maupun represif, agar hak-hak konsumen tetap terjamin secara adil.

5.2 Saran

1. Bagi CV. Mitra Wisata *Tour* yang saat ini telah berubah menjadi PT (Perorangan) Mitra Wisata Berkah Mandiri

Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dalam penyusunan perjanjian baku dengan memperhatikan prinsip keadilan dan transparansi. Setiap klausul yang berpotensi menimbulkan multitafsir, terutama yang berkaitan dengan pembatalan, *force majeure*, dan pengembalian uang muka, sebaiknya diperjelas agar tidak merugikan konsumen. Selain itu, perusahaan perlu memperkuat sistem pengawasan dan pelayanan purna wisata, termasuk mekanisme pengaduan dan

kompensasi yang cepat serta transparan. Dengan demikian, kepercayaan publik terhadap perusahaan akan semakin meningkat dan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dapat berjalan seimbang.

2. Bagi Konsumen

Konsumen hendaknya membaca dan memahami seluruh isi perjanjian sebelum menandatangani kontrak agar mengetahui hak dan kewajiban masing-masing pihak. Konsumen juga disarankan untuk meminta penjelasan apabila terdapat klausul yang kurang jelas serta menyimpan seluruh dokumen perjanjian dan bukti pembayaran sebagai dasar hukum jika terjadi sengketa. Apabila muncul permasalahan, sebaiknya konsumen terlebih dahulu menempuh jalur musyawarah dan mediasi, sebelum melanjutkan ke BPSK atau Pengadilan Negeri. Sikap kritis dan pemahaman hukum yang baik akan membantu konsumen memperoleh perlindungan yang optimal serta mendorong terwujudnya praktik bisnis pariwisata yang lebih berkeadilan.

