

# ANALISIS TANGGUNG JAWAB HUKUM BIRO PERJALANAN WISATA DAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK WISATAWAN

Vallentina, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [valentinafebr132@gmail.com](mailto:valentinafebr132@gmail.com)

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [adityapramanaputra@unud.ac.id](mailto:adityapramanaputra@unud.ac.id)

## ABSTRAK

Tujuan penulisan adalah untuk membahas pokok masalah yaitu mengenai hubungan hukum antara biro perjalanan wisata selaku penyedia sarana dan akomodasi pariwisata dengan wisatawan selaku konsumennya yang nantinya akan berkesinambungan dengan aspek pertanggung jawaban biro perjalanan wisata terhadap wisatawan yang mengalami kerugian akibat kelalaian biro perjalanan wisata serta terkait dengan perlindungan hukum terhadap hak wisatawan. Pada dasarnya hubungan hukum yang terjalin antara biro perjalanan wisata yang menyediakan sarana dan akomodasi bagi para wisatawan selaku konsumennya adalah sebagai penjual jasa wisata dengan pembeli jasa wisata yang didasarkan pada perjanjian kontraktual. Perjanjian antara keduanya telah diatur dalam berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Tanggung jawab perusahaan biro perjalanan atas kerugian ataupun kerusakan yang diderita oleh wisatawan sebagai pelanggan biro perjalanan wisata didasarkan pada prinsip bahwa biro perjalanan bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan atas dasar paket perjalanan yang dijualnya, sehingga perusahaan berkewajiban untuk mengganti kerugian apabila pengguna jasa mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaiannya. Hal tersebut sebagaimana prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab, Perjanjian, Agen Perjalanan Wisata, Wisatawan.

## ABSTRACT

*The purpose of writing is to discuss the main issues, regarding the legal relationship between travel agents as a provider of tourism facilities and accommodation and tourists as their customers which will later be continuous with the aspects of the responsibility of travel agents to the tourists who experience losses due to the negligence of travel agents and also related to legal protection of tourists' rights. Legal relations between the travel agents who provides facilities and accommodation to the tourists as their consumer principally as seller and buyer of travel services. The agreement between the two has been regulated in various provisions of laws and regulations in Indonesia. The travel agency company's liability for losses or damages suffered by the tourists as their customers is based on the principle that the travel agency is responsible for the safety of tourists traveling on the basis of the travel packages it sells, so the company is obliged to compensate for losses or damages if the service user suffers damage due to errors or negligence. This is as per the principles of accountability regulated in Code of Civil Law in Indonesia and Act Number 8 of 1999 about Consumer Protection also as well as the agreement that has been agreed by both parties.*

**Key Words:** Responsibility, Agreement, Travel Agent, Traveller.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Globalisasi dan berbagai macam perubahan struktur dalam aspek sosial ekonomi di dunia menyebabkan banyaknya perubahan serta lahirnya fenomena global, salah satu fenomena yang dapat dilihat dan dirasakan adalah perkembangan dalam sektor pariwisata. Dewasa ini pariwisata menjadi bagian dari kebutuhan setiap individu yang bahkan dihormati dan dilindungi sebagai hak asasi manusia. Dunia internasional mengakui pariwisata sebagai salah satu bentuk hak asasi manusia melalui pengaturan global *Universal Declaration of Human Rights* tepatnya dalam Pasal 13 yang mengatur bahwasannya “*everyone has the right to freedom of movement and residence within the borders of each state and everyone has the right to leave any country, including his own, and return to his country*”. Selain itu terdapat dalam *Tourism Bill of Rights and Tourist Code* tepatnya dalam Pasal 1 Ayat 1 yang mengatur bahwasannya “*the right of everyone to rest and leisure, reasonable recreation and leisure activities, including holidays with pay*”. Ketentuan hukum di Indonesia juga telah mewadahi pariwisata sebagai hak asasi manusia melalui konsideran Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan (selanjutnya disebut UU Kepariwisataan)

Seiring dengan pesatnya perkembangan dalam aspek kepariwisataan, berbagai usaha pendukung pariwisata juga turut berkembang pesat. Salah satu usaha yang sudah sering terdengar ditelinga dan juga sudah banyak digunakan oleh masyarakat adalah biro perjalanan wisata. Biro Perjalanan Wisata merupakan salah satu usaha penyedia jasa di bidang pariwisata khususnya terkait perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, seperti pemesanan tiket, akomodasi, termasuk juga pengurusan dokumen perjalanan wisata serta penyelenggaraan perjalanan ibadah.<sup>1</sup> Perbedaan secara definisial antara biro perjalanan wisata dengan agen perjalanan wisata terdapat dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Pariwisata yang dimana biro perjalanan wisata ini merupakan usaha yang melaksanakan perencanaan hingga pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata dalam bentuk paket wisata sedangkan agen perjalanan wisata hanya mengakomodir komponen wisata tersebut sesuai dengan paket yang ditentukan.<sup>2</sup> Biro perjalanan wisata memiliki peran yang sangat penting sebagai penarik sekaligus pen jembatan antara pihak-pihak yang melakukan dan mengikatkan diri dalam perjanjian perjalanan wisata yaitu wisatawan sebagai konsumen dan pihak penyedia jasa akomodasi pariwisata.<sup>3</sup>

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi besar sebagai penyumbang devisa negara.<sup>4</sup> Berdasarkan data yang ada sektor pariwisata berada di urutan kedua sebagai penyumbang devisa terbesar bagi negara setelah sektor

---

<sup>1</sup> Sudiarto, Adina Pravita Putri. “Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Konsumen Yang Dirugikan (*Responsibilities Of Travel Agent Towards Consumer Losses*)”. *Jurnal Commerce Law* 3, No. 1 (2023): 98-105.

<sup>2</sup> Pasal, 1 Angka 3, Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM. 85/HK. 501/MKP/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

<sup>3</sup> Gelgel, I Putu. *Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya* (Bandung, Refika Aditama, 2006), 23.

<sup>4</sup> Wiharjokusumo, Padriadi. “The Analysis of Tour Operator Liability in Running Adventure Tourism Packages Viewed From Legal Aspects in Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* 5, No. 10 (2018)

minyak dan gas bumi.<sup>5</sup> Sektor pariwisata ini juga sekaligus penggerak utama perekonomian Negara Indonesia karena cakupannya yang cukup luas mulai dari tempat wisata, perhotelan dan penginapan, rumah makan, sampai UMKM produsen cinderamata.<sup>6</sup> Oleh karenanya diadakan pengaturan mengenai kepariwisataan di Indonesia, melalui UU Kepariwisata *juncto* Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 dan Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM. 85/HK. 501/MKP/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

Dalam Pasal 20 UU Kepariwisata, dituliskan apa-apa saja yang merupakan hak dari wisatawan, hal tersebut diantaranya, wisatawan sebagai pembeli jasa pariwisata berhak memperoleh informasi akurat mengenai daya tarik wisata; berhak mendapatkan pelayanan kepariwisataan sesuai standar; berhak atas perlindungan hukum dan keamanan; berhak atas pelayanan kesehatan; berhak atas perlindungan hak pribadi; berhak atas perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi. Kemudian mengenai pemenuhan hak-hak tersebut, diatur sanksi bagi setiap pengusaha pariwisata selaku penyedia dan fasilitator atas jasa yang dijual olehnya apabila tidak memenuhi hak tersebut, maka akan dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan sementara kegiatan usaha sebagaimana terdapat didalam Pasal 63. Melalui Pasal 26 UU Kepariwisata *juncto* Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 juga dijelaskan mengenai kewajiban pengusaha pariwisata yang salah satunya adalah memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab yang dalam hal ini memiliki korelasi terhadap hak daripada wisatawan pengguna jasa perjalanan wisata.

Terkadang dalam pelayanan suatu kegiatan wisata, terdapat kekurangan maupun kelalaian dari pihak penyedia jasa perjalanan wisata yang menimbulkan kerugian dan kerusakan baik materi maupun non-materi bagi para wisatawan. Pertanggung jawaban biro perjalanan wisata tersebut menjadi salah satu isu yang sangat penting untuk dikaji dalam sektor pariwisata. Indonesia sebagai negara hukum memiliki beberapa regulasi yang berkaitan dengan hal tersebut, seperti regulasi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK), UU Kepariwisata, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disebut KUH Perdata). Melalui peraturan-peraturan tersebut memang tidak ditentukan secara eksplisit mengenai tanggung jawab hukum oleh pengusaha wisata, namun melalui ketentuan terkait hak dan kewajiban wisatawan serta pengusaha wisata sendiri maka seharusnya ada pengaturan yang dapat dijadikan sebagai dasar pertanggung jawaban pengusaha wisata yang dalam konteks ini yang dimaksud adalah biro perjalanan wisata selaku penyedia dan fasilitator atas jasa perjalanan wisata terhadap kerugian yang terjadi dan dialami oleh wisatawan atas seragkaiannya fasilitas dan penyelenggaraan perjalanan wisata tersebut.

Melalui penjabaran di atas dapat diketahui bahwasannya penting untuk mengetahui bagaimana dasarnya hubungan hukum yang tercipta antara biro perjalanan wisata dengan wisatawan yang menggunakan layanan jasanya untuk menentukan bentuk pertanggung jawaban dari agen perjalanan wisata serta perlindungan hukum bagi wisatawan apabila sewaktu-waktu terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dan tidak sesuai dengan yang telah ditentukan. Studi ini mengacu

---

<sup>5</sup> DPR RI, *Komisi X Minta Jangan Ada Privatisasi Pariwisata di Indonesia*, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/46776/t> diakses pada tanggal 24 Oktober 2023.

<sup>6</sup> Aliansyah, Helmi, dan Wawan Hermawan. "Peran sektor pariwisata pada pertumbuhan ekonomi Kabupaten/Kota di Jawa Barat". *Bina Ekonomi* 23, No. 1 (2019): 39-55.

pada objek yang sama dengan studi yang dibuat oleh Septira Putri Mulyana dan Febrina Triswati yang berjudul "Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi di PT Tiga Bidadari Wisata, Lombok)", studi ini tetap memiliki perbedaan dimana dalam studi ini juga fokus mengkaji mengenai penerapan perlindungan hukum terhadap wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata dengan adanya kesinambungan antara aspek tanggung jawab dan perlindungan hukum diharapkan nantinya dapat ditemukan solusi dan bentuk pertanggung jawaban yang tepat guna melindungi hak-hak wisatawan.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam tulisan ini adalah:

1. Bagaimana hubungan hukum yang tercipta antara biro perjalanan wisata dengan wisatawan serta bentuk tanggung jawab hukum biro perjalanan wisata terhadap wisatawan yang menderita kerugian dan kerusakan akibat kesalahan dan kelalaian pihak biro perjalanan wisata?
2. Bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi wisatawan selaku konsumen dari biro perjalanan wisata?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, mengkaji, dan memberikan kontribusi pemikiran mengenai hubungan hukum yang timbul antara biro perjalanan wisata dengan wisatawan yang akan berkorelasi pada bentuk pertanggung jawaban dari biro perjalanan wisata sebagai penyedia sarana dan akomodasi wisata kepada wisatawan selaku konsumen dari jasa yang ditawarkan kemudian mengalami kerugian akibat kelalaian biro perjalanan wisata. Serta mengetahui bagaimana penerapan perlindungan hukum bagi wisatawan selaku konsumen dari biro perjalanan wisata selaku pihak yang menawarkan jasa perjalanannya.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*).<sup>7</sup> Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan menganalisis data sekunder atau bahan pustaka melalui ketentuan hukum atau norma hukum serta doktrin atau pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum.<sup>8</sup> Dalam hal ini penulis juga lebih menekankan pengkajian pada hukum positif sebagai peraturan hukum yang berlaku di Indonesia dalam menganalisis dan menelaah isu hukum yang menjadi objek dalam penelitian ini.<sup>9</sup> Pendekatan peraturan perundang-

---

<sup>7</sup> Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2012), 11.

<sup>8</sup> Surayya, Rahmi. "Pendekatan kualitatif dalam penelitian kesehatan." *Avverrous: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikuussaleh* 1, No. 2 (2018): 75-83.

<sup>9</sup> Ginting, Tara Ulina, dan Amad Sudiro. "Tanggung Jawab Pengelola Tempat Wisata Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 186/PDT.G/2018/PN.MLG)". *Jurnal Hukum Adigama* 3, No. 2 (2020): 1333-1352.

undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi sehingga dalam mengkaji sebuah masalah nantinya dapat dianalisis dan diuraikan menggunakan kalimat atau kata-kata.<sup>10</sup>

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1. Hubungan Hukum dan Bentuk Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Kerusakan dan Kerugian Wisatawan**

Dalam penyelenggaraan kepariwisataan, biro perjalanan wisata memiliki peranan yang penting yaitu sebagai penjembutan yang menyediakan berbagai akomodasi berupa transportasi, penginapan, dan lain sebagainya bagi wisatawan serta agar wisatawan dapat menikmati dan berkunjung ke objek-objek wisata tertentu. Pada dasarnya hubungan hukum yang terjalin diantara biro perjalanan wisata dengan wisatawan pengguna jasanya adalah hubungan jual-beli jasa. Biro perjalanan wisata memiliki kedudukan sebagai penjual jasa dan wisatawan berkedudukan sebagai pembeli jasa tersebut, keduanya sama-sama memiliki hak dan kewajibannya masing-masing sebagaimana yang telah ditentukan oleh peraturan yang berlaku. Hubungan hukum antara biro perjalanan wisata sebagai penjual jasa dan wisatawan sebagai hubungan antara penjual jasa dan pembeli jasa (konsumen). Dalam hal ini, biro perjalanan wisata bertugas untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan dan wisatawan sebagai konsumen menerima pelayanan dari biro perjalanan wisata. Hak-hak dan kewajiban keduanya dalam hubungan tersebut telah dibuat oleh biro perjalanan wisata dan disepakati oleh kedua belah pihak.

Indonesia sebagai negara hukum memiliki beberapa regulasi hukum bagi biro perjalanan wisata dengan pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian perjalanan wisata terutama wisatawan sebagai pembeli jasanya, adapun ketentuan-ketentuan tersebut diantaranya; a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dimana perjanjian antara biro perjalanan wisata dengan wisatawan maupun pihak ketiga selaku fasilitator (penyedia akomodasi hotel, transportasi, dan lain-lain) yang dijembutani oleh agen perjalanan wisata mengacu pada peraturan dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengenai asas-asas perikatan/perjanjian yaitu, adanya kesepakatan para pihak; kecakapan membuat suatu perjanjian; suatu hal tertentu; suatu sebab yang halal.<sup>11</sup> Serta terikat melalui Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata mengenai ganti rugi terhadap wanprestasi maupun kelalian yang menyebabkan kerugian; b. UU Kepariwisata yang mengatur bahwa biro perjalanan wisata termasuk sebagai salah satu usaha pariwisata sebagaimana telah disebutkan dalam ketentuan ini tepatnya dalam Pasal 14 Ayat (1) Huruf (d). Kemudian dalam Pasal 1 Angka 7 juga telah dijelaskan bahwa usaha pariwisata adalah usaha yang mencakup segala penyedia barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisata yang mengatur secara lebih spesifik mengenai biro perjalanan pariwisata mencakup pihak-pihak yang terlibat serta tanggung jawabnya dalam perjanjian pariwisata yaitu konsumen hingga pihak ketiga seperti penyedia jasa akomodasi, transportasi, hingga hotel/penginapan yang berkerjasama dengan biro perjalanan wisata; d. UUPK yang mengatur apabila terjadi wanprestasi dalam hal transaksi antara biro perjalanan wisata dengan wisatawan,

---

<sup>10</sup> Marzuki, P. M. *Penelitian Hukum, edisi revisi* (Jakarta, Prenadamedia, 2005), 13.

<sup>11</sup> Subekti, R dan Tjitrosudibio, R. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Bandung, PT Balai Pustaka, 2017), 371.

maka akan diberlakukan ketentuan hukum perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. UUPK juga mengatur mengenai kebijakan perlindungan konsumen baik secara materil maupun formil mengenai penyelesaian sengketa yang bersangkutan dengan konsumen.<sup>12</sup> Selain itu undang-undang ini juga mengatur mengenai hak dan kepentingan pelaku usaha dan hak dari konsumen, sehingga keduanya memiliki kedudukan yang setara.

Pada umumnya jenis pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan wisata adalah pelayanan menuju tempat tujuan wisata dan pelayanan saat berada di tempat tujuan wisata. Maka dapat disimpulkan berdasarkan prakteknya tugas-tugas dari agen perjalanan wisata secara umum yaitu:<sup>13</sup> 1) memberitahukan informasi perjalanan secara akurat dan bertanggung jawab; 2) memberikan saran program/paket perjalanan wisata; 3) menjual tiket perjalanan wisata; 4) mengurus akomodasi perjalanan wisata; dan 5) pengurusan perjalanan wisata. Dalam perjalanan wisata merupakan hal yang lumrah apabila terjadi kekurangan, kekeliruan ataupun keterlambatan yang mungkin menyebabkan kerugian baik secara materil maupun non-materil bagi wisatawan. Berbagai macam bentuk kerugian wisatawan sebagai konsumen dari penyedia jasa perjalanan wisata yakni kerugian waktu dikarenakan kelalaian jasa transportasi, kurangnya kualitas pelayanan/*service* dari pihak ketiga seperti hotel/penginapan, penyedia transportasi, ataupun objek wisata yang dikunjungi yang tidak sesuai dengan standar kenyamanan wisatawan selama menggunakan jasa perjalanan wisata.

Biro perjalanan wisata selaku tangan pertama yang berhubungan dengan wisatawan dalam hal ini merupakan penanggung jawab utama atas segala hal yang menjadi bagian dari pelayanan wisata tentunya memiliki tanggung jawab untuk memastikan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan telah sesuai dengan standarnya sebagaimana kesepakatan kedua belah pihak. Mengenai tanggung jawab pelayanan hotel/penginapan, penyedia transportasi, maupun objek wisata yang dalam hal ini bersangkutan dengan pihak ketiga, badan usaha hotel, penyedia transportasi, maupun pihak dari objek wisata tersebut juga harus turut andil untuk bertanggung jawab atas kualitas, keselamatan dan keamanan tamu (wisatawan) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah mengenai Penyelenggaraan Kepariwisata Pasal 62 Ayat (2), Pasal 89 huruf b, dan Pasal 44 Ayat (2).

Realitanya sendiri masih seringkali ditemukan permasalahan dimana pihak konsumen atau wisatawan mengalami kerugian waktu dikarenakan oleh pihak jasa angkutan atau transportasi seperti penerbangan atau *airline* maupun angkutan darat yakni mobil atau bus yang digunakan selama kegiatan perjalanan wisata, seperti keterlambatan kedatangan maupun keterlambatan keberangkatan, kurangnya fasilitas berupa kebersihan dan *service* oleh pihak penyedia hotel/penginapan, hingga kecelakaan diwilayah objek wisata yang menyebabkan terganggunya program atau rancangan paket wisata yang telah disusun dan dikelola oleh pihak biro perjalanan wisata.<sup>14</sup> Apabila terjadi hal-hal tersebut maka seorang wisatawan yang mengalami kerugian atau ketidaksesuaian dalam melaksanakan perjalanan pariwisata, dapat meminta pertanggung jawaban kepada pihak biro perjalanan wisata sebagaimana

---

<sup>12</sup> Barkatullah, Abdul Hakim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung, Nusa Media, 2008), 5.

<sup>13</sup> Mulyana, Septira Putri. "Tanggung Jawab Perusahaan Tour & Travel Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di PT Tiga Bidadari Wisata, Lombok)". *Jurnal Perspektif* 24, No. 3 (2019): 131-136.

<sup>14</sup> *Ibid*, 131-136.

yang telah diperjanjikan atau disepakati oleh kedua belah pihak yang umumnya telah dijelaskan dan dilaksanakan ketika pihak biro perjalanan wisata dan wisatawan melakukan konsultasi di awal sebelum sepakat mengenai perjalanan wisata yang akan dipilih dan dilaksanakan. Selain itu terdapat beberapa bentuk pertanggung jawaban lainnya yang diatur dalam UUPK diantaranya, tanggung jawab penyedia barang/jasa (*product liability*) dimana pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara langsung, meskipun tidak terikat dalam suatu perjanjian; tanggung jawab profesional (*profesional liability*) yaitu tanggung jawab langsung terhadap kelalaian, perjanjian, maupun kerusakan/cacat dari barang/dan atau jasa yang dihasilkan yang didasarkan atas itikad baik; dan tanggung jawab pidana (*criminal liability*) yaitu kewajiban untuk bertanggung jawab atas segala konsekuensi karena perbuatannya yang didasarkan atas unsur *mens rea* dan *actus reus*.

Bentuk-bentuk pertanggung jawaban tersebut dapat dilakukan melalui ganti rugi materiil berupa uang, barang, dan/atau jasa sejenis yang setara nilainya serta ganti rugi berupa perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.<sup>15</sup> Melalui penjelasan di atas serta dasar-dasar hukum yang digunakan, kerugian yang dialami oleh wisatawan dalam hal ini akan ditangani oleh pihak ketiga yang berkaitan atas kerugiannya sebagaimana kesepakatan dalam perjanjian atau kontrak antara biro perjalanan wisata selaku pihak pertama dengan pihak ketiga yang terlibat atas lahirnya kerugian tersebut. Disamping itu juga berdasarkan Pasal 1367 KUH Perdata serta UUPK maka biro perjalanan wisata yang berkedudukan sebagai penanggung jawab utama dalam hal ini juga akan dan tetap bertanggung jawab secara langsung dan penuh atas segala bentuk kerugian, kerusakan maupun ketidaknyamanan yang dialami oleh wisatawan atas penyelenggaraan perjalanan wisata yang diberikan.<sup>16</sup>

### **3.2. Perlindungan Hukum bagi Wisatawan Selaku Konsumen dari Biro Perjalanan Wisata**

Seperti diketahui bahwasannya pariwisata merupakan sektor yang masih dikembangkan oleh pemerintah di masa ini. Biro perjalanan wisata merupakan suatu perusahaan yang mengelola perencanaan dan penyelenggaraan perjalanan wisata atau paket wisata atas inisiatif dan tanggung jawabnya sendiri yang bertujuan untuk mendapat keuntungan dari perjalanan wisata tersebut.<sup>17</sup> Biro perjalanan wisata yang bertindak sebagai salah satu pengusaha wisata yang memiliki kontribusi cukup besar dalam penyelenggaraan pariwisata biro perjalanan wisata juga merupakan penanggung jawab utama dan pertama atas segala hal yang terjadi dalam perjalanan wisata yang dikelola olehnya, termasuk beberapa hal yang tidak diinginkan terjadi dalam sebuah perjalanan wisata, terutama yang dapat mengakibatkan kerugian,

---

<sup>15</sup> A.A. Istri Eka Krisna Yanti. PERLINDUNGAN HUKUM WISATAWAN DALAM PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN DI INDONESIA. *Kerta Dyatmika* 20, No. 1 (2023): 75-84.

<sup>16</sup> Mangan, Yulian. "Tanggung Jawab Perdata Biro Perjalanan Wisata Dalam Mendatangkan Wisatawan Ke Daerah Tujuan Wisata (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata Di Kota Pontianak)". *Jurnal Nestor Magister Hukum* 3, No. 5 (2013): 28.

<sup>17</sup> Suryati, Suryati. "Konstruksi Hukum Terhadap Perjanjian Paket Wisata di Biro Perjalanan Wisata PT Bintang Wisata Tour." *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 22, No. 2 (2020): 24-33.

kerusakan, maupun ketidaknyamanan bagi wisatawan selaku konsumennya. Biro perjalanan wisata memiliki peranan yang penting atas tanggung jawab terhadap hal-hal yang mengakibatkan kerugian secara langsung maupun tidak terhadap wisatawannya, tanggung jawab tersebut dapat berbentuk ganti rugi secara materiil atau bentuk tanggung jawab atau ganti kerugian lainnya sebagaimana yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Hal tersebut sudah sebagaimana ketentuan hukum di Indonesia mengaturnya, namun dalam hal ini perlu dikaji lebih lanjut mengenai ketepatan penerapan terkait perlindungan hukum bagi wisatawan itu sendiri. Konsumen merupakan orang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu, dalam hal ini wisatawan merupakan konsumen yang menggunakan jasa wisata dari biro perjalanan wisata.

Perlindungan hukum merupakan upaya perlindungan untuk memberikan rasa aman serta pertolongan baik secara fisik maupun mental melalui peraturan hukum yang berlaku.<sup>18</sup> Pemangku kebijakan khususnya pembentuk peraturan perundang-undangan dalam hal ini pemerintah merupakan pihak yang memiliki peranan utama dalam hal perlindungan hukum dalam hal ini khususnya terhadap wisatawan. Dikutip dari Philipus M. Hadjon melalui Moh. Irfan, terdapat dua jenis sarana perlindungan hukum yaitu sarana perlindungan hukum preventif yang merupakan sarana pencegahan terjadinya sengketa, dan perlindungan hukum represif yang dilakukan setelah adanya sengketa dan merupakan sarana penyelesaian sengketa tersebut melalui pengadilan (litigasi) maupun lembaga penyelesaian sengketa lainnya (non-litigasi).<sup>19</sup> Salah satu sarana perlindungan hukum preventif diimplementasikan melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, dengan adanya regulasi tersebut pemerintah telah mewadahi upaya perlindungan terhadap wisatawan selaku konsumen dalam sektor pariwisata. Dalam Pasal 20 huruf c telah diatur bahwasannya wisatawan berhak atas perlindungan hukum dan keamanan.<sup>20</sup>

Selain itu perlindungan hukum terhadap wisatawan yang juga merupakan seorang konsumen dalam lingkup kepariwisataan dalam hal ini juga diamanatkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tepatnya dalam Pasal 4 huruf h, diatur bahwasannya konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>21</sup> Perlindungan hukum secara represif pada umumnya dilakukan setelah adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak biro perjalanan wisata, perlindungan hukum represif ini dapat berupa denda, pidana penjara, maupun hukuman tambahan lainnya. Beberapa dasar hukum terkait bentuk perlindungan represif terhadap wisatawan ini terdapat dalam beberapa ketentuan hukum seperti UU Kepariwisata hingga Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

---

<sup>18</sup> Tangka, Miracle Auryel Trifosa. "Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kecelakaan Di Lokasi Wisata." *Jurnal Lex Administratum* 11, No. 4 (2023).

<sup>19</sup> Irfan, M. Perlindungan Aspek Keperdataan Bagi Wisatawan Atas Keamanan Dan Kenyamanan Di Kawasan Pariwisata Kuta Mandalika Lombok Dalam Mewujudkan Pariwisata Yang Bermartabat. *Private Law* 2, No. 3 (2022): 789-794.

<sup>20</sup> Nugraha, I. Wayan Adrian Rainartha. "Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan dan Pemberlakuan Sanksi Pidana Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17, No. 2 (2023): 1231-1246.

<sup>21</sup> Artanto, Tri, and Rizki Tri Anugrah Bhakti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Online Perjalanan Wisata." *PETITA* 3, No. 1 (2021): 14-27.

#### 4. Kesimpulan

Hubungan Hukum yang tercipta antara Agen Perjalanan Wisata selaku penyelenggara dan fasilitator perjalanan wisata dengan Wisatawan/Konsumen yang menggunakan jasa perjalanan wisata tersebut hakikatnya adalah sebagai atau hubungan antara penjual jasa wisata dengan pembeli jasa wisata. Oleh karenanya, apabila terjadi cacat hukum (wanprestasi) atau pelanggaran dalam transaksi maupun penyelenggaraannya, berlaku ketentuan Hukum Perdata sebagaimana diatur dalam KUH Perdata; Undang-Undang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Kepariwisata; dan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisata. Selain itu apabila dilihat dari perspektif hukum perikatan, pemesanan paket wisata yang telah dirancang secara kompleks dan sedemikian rupa oleh biro perjalanan wisata yang kemudian ditawarkan dan disetujui untuk dibeli dan diikuti oleh wisatawan melalui pengisian lembaran penawaran paket wisata yang berisikan syarat dan ketentuan maupun regulasi didalamnya dapat dikategorikan sebagai bentuk kesepakatan atau setuju atas perjanjian untuk melakukan pekerjaan atau untuk membeli, melakukan, dan/atau mengikuti jasa yang terikat pada ketentuan Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga tanggung jawab perusahaan biro perjalanan wisata terhadap kerugian yang dialami oleh wisatawan selaku konsumen dari perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata didasarkan pada prinsip dimana biro perjalanan wisata bertanggung jawab atas keselamatan, jaminan informasi dan fasilitas yang diterima wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya sehingga apabila terjadi kerugian materi maupun non-materi serta kerusakan suatu hal akibat perjalanan tersebut oleh pihak pengguna jasa akibat kesalahan maupun kelalaian biro perjalanan wisata, maka perusahaan penyedia jasa wajib mengganti kerugian sebagaimana prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang diatur dalam KUH Perdata Pasal 1365, 1366, dan 1367 dimana apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi dalam melaksanakan kegiatan wisata yang sudah disepakati atau diperjanjikan oleh kedua belah pihak karena kesalahan maupun kelalaiannya ataupun pihak yang menjadi tanggungannya maka wajib mengganti kerugian. Serta prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang terkandung dalam UUPK dimana apabila paket wisata dan pelayanan perjalanan wisatanya tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan atau melanggar kewajiban Biro Perjalanan Konsumen sebagai Pelaku Usaha Perjalanan Wisata. Perlindungan hukum bagi wisatawan dalam hal ini dibagi menjadi dua jenis yaitu perlindungan hukum preventif berupa pencegahan sengketa yang dimuat dan diwadahi melalui peraturan perundang-undangan di atas yang berkaitan dengan pertanggung jawaban biro perjalanan wisata. Sementara perlindungan hukum represif dilakukan apabila biro perjalanan wisata melanggar perjanjian ataupun ketentuan yang berlaku, berupa denda, pidana penjara, maupun hukuman tambahan lainnya yang dikenakan kepada biro perjalanan wisata terhadap wisatawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

Amiruddin dan H. Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

- Barkatullah, Abdul Hakim. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung : Nusa Media, 2008: 5.
- Gelgel, I Putu. *Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*. Bandung : Refika Aditama, 2006: 23.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012: 11.
- Subekti, R dan R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Bandung : PT Balai Pustaka, 2017: 371.

### **Jurnal:**

- A.A. Istri Eka Krisna Yanti. PERLINDUNGAN HUKUM WISATAWAN DALAM PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN DI INDONESIA. *Kerta Dyatmika* 20, No. 1 (2023): 75-84.
- Aliansyah, Helmi, and Wawan Hermawan. "Peran sektor pariwisata pada pertumbuhan ekonomi Kabupaten/Kota di Jawa Barat." *Bina Ekonomi* 23.1 (2019): 39-55.
- Artanto, Tri, and Rizki Tri Anugrah Bhakti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Online Perjalanan Wisata." *PETITA* 3.1 (2021): 14-27.
- Ginting, Tara Ulina, dan Amad Sudiro. "Tanggung Jawab Pengelola Tempat Wisata Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 186/PDT.G/2018/ PN.MLG)." *Jurnal Hukum Adigama* 3, No. 2: 1333-1352.
- Irfan, M. (2022). Perlindungan Aspek Keperdataan Bagi Wisatawan Atas Keamanan Dan Kenyamanan Di Kawasan Pariwisata Kuta Mandalika Lombok Dalam Mewujudkan Pariwisata Yang Bermartabat. *Private Law*, 2(3), 789-794.
- Mangan, Yulian. "Tanggung Jawab Perdata Biro Perjalanan Wisata Dalam Mendatangkan Wisatawan Ke Daerah Tujuan Wisata (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata Di Kota Pontianak)". *Jurnal Nestor Magister Hukum* 3(5).
- Mulyana, Septira Putri. (2019). Tanggung Jawab Perusahaan Tour & Travel Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di PT Tiga Bidadari Wisata, Lombok). *Jurnal Perspektif* 24(3): 131-136.
- Nugraha, I. Wayan Adrian Rainartha. "Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan dan Pemberlakuan Sanksi Pidana Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17.2 (2023): 1231-1246.
- Sudiarto, Adina Pravita Putri. (2023). Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Konsumen Yang Dirugikan (*Responsibilities Of Travel Agent Towards Consumer Losses*). *Jurnal Commerce Law* 3(1), 98-105.
- Surayya, Rahmi. "Pendekatan kualitatif dalam penelitian kesehatan." *Averrous: Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Malikussaleh* 1.2 (2018): 75-83.
- Suryati, Suryati. "Konstruksi Hukum Terhadap Perjanjian Paket Wisata di Biro Perjalanan Wisata PT Bintang Wisata Tour." *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma* 22.2 (2020): 24-33.
- Tangka, Miracle Auryel Trifosa. "Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kecelakaan Di Lokasi Wisata." *Jurnal Lex Administratum* 11, No. 4 (2023).

Wiharjokusumo, Padriadi. "The Analysis of Tour Operator Liability in Running Advanture Tourism Packages Viewed From Legal Aspects in Indonesia". *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* 5, No. 10 (2018)

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan.

Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor : PM.85/HK. 501/MKP/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

**Internet:**

DPR RI, *Komisi X Minta Jangan Ada Privatisasi Pariwisata di Indonesia*, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/46776/t> diakses pada tanggal 24 Agustus 2023.