

PENGAWASAN TERHADAP BIRO PERJALANAN WISATA ONLINE YANG TIDAK MEMILIKI IZIN DI PROVINSI BALI

Oleh

Ni Putu Ayu Arsani

Cok Istri Anom Pelayun

Ni Gusti Ayu Dyah Satyawati

Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

Travel agency is a business trip planning and tourism services. The increasing of knowledge in the field of technology it is now make many travel agencies are using online media to conduct the transaction.. Therefore, it is need a supervision by the government against the Travel agency. This paper discuss the issues concerning the government oversight of online Travel agency that does not have a license to operate and remedies that can be taken when fraud or breach of contract occurred. This paper using an empirical legal research. The conclusion of this paper are first, the supervision facing difficulty because of the limitation of the number of the supervising team and the regulation concerning online travel agencies are unclear, which are cause the growth number of the illegal online travel agencies. Second, remedies that can be taken against fraud and breach of contract in an online Travel Agency that does not have a license to operate in the province of Bali.

Key Words: Supervision, Travel Agency, Online

ABSTRAK

Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan jasa penyelenggaraan pariwisata. Semakin meningkatnya pengetahuan di bidang teknologi maka saat ini banyak Biro Perjalanan Wisata yang menggunakan media *online* untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu, di perlukan pengawasan oleh pemerintah terhadap Biro Perjalanan Wisata tersebut. Tulisan ini akan menjelaskan mengenai pengawasan pemerintah terhadap Biro Perjalanan Wisata *online* yang tidak memiliki izin beroperasi serta upaya hukum yang dapat ditempuh bila terjadi penipuan atau wanprestasi. Dalam tulisan ini digunakan metode penelitian hukum empiris. Kesimpulan yang diperoleh adalah pertama, pengawasan sulit dilakukan karena keterbatasan tim pengawas dan ketidak jelasan aturan mengenai Biro Perjalanan Wisata *online*. Kedua, upaya hukum yang dapat ditempuh terhadap penipuan dan wanprestasi dalam Biro Perjalanan Wisata *online* yang tidak memiliki izin beroperasi di Provinsi Bali.

Kata Kunci : Pengawasan, Biro Perjalanan Wisata, Online

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi sangat penting bagi pariwisata dimana terutama dalam pemberian informasi kepada calon konsumen tentang produk, waktu, dan segala macam pelayanan yang akan mereka terima selama dalam perjalanan menuju ke daerah tujuan

wisata maupun selama berada di daerah tujuan wisata.¹ Banyaknya Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang tidak memiliki izin beroperasi secara *online* di Provinsi Bali mendapat keluhan dari Biro Perjalanan Wisata serta Agen Perjalanan Wisata resmi yang telah memiliki izin Usaha Jasa Perjalanan Wisata.²

Biro Perjalanan Wisata resmi di Bali sangat dirugikan dengan adanya Biro Perjalanan Wisata yang tidak memiliki izin Usaha Jasa Perjalanan Wisata yang beroperasi secara *online*. Biro Perjalanan Wisata yang tidak memiliki izin ini dengan mudah menggaet tamu dengan hanya menggunakan perantara internet (*website*) tanpa karyawan dan alamat kantor yang jelas dan memberikan harga yang jauh lebih murah dibandingkan harga yang telah ditetapkan Biro Perjalanan Wisata resmi. Selain merugikan Biro Perjalanan Wisata resmi yang telah memiliki izin usaha, Biro Perjalanan Wisata yang tidak memiliki izin juga merugikan pemerintah, dimana Biro Perjalanan Wisata tersebut tidak membayar pajak sehingga tidak memberikan kontribusi atau pemasukan bagi Pemerintah Daerah. Konsumen atau wisatawan tentu juga dapat dirugikan oleh Biro Perjalanan Wisata yang tidak memiliki izin usaha misalnya yang mengarah ke praktik penipuan atau tidak adanya tanggung jawab keselamatan bagi wisatawan yang melakukan wisata berbahaya seperti *rafting* (arung jeram).

Penertiban Biro Perjalanan Wisata yang tidak memiliki izin ini harus dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan dan pengamanan Pariwisata di Provinsi Bali. Namun sampai saat ini penanggulangan terhadap Biro Perjalanan Wisata *online* ini masih sangat kurang, harus ada pengawasan serta penegakan hukum serta sanksi yang tegas terhadap Biro Perjalanan Wisata *online* yang tidak memiliki izin usaha. Penertiban juga bertujuan untuk melihat kebutuhan Bali akan Biro Perjalanan Wisata, mengingat saat ini jumlah Biro Perjalanan Wisata di Bali telah melebihi dari kebutuhan, apalagi sebagian besar Biro Perjalanan Wisata selama ini beroperasi di

¹ I Ketut Suwena, 2010, *Pariwisata Berkelanjutan, Dalam Pusaran Krisis Global*, Udayana University Press, Denpasar, h. 273.

² Bali Post, "Disparda Bali Jaring Puluhan BPW Ilegal", [balipost.com](http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberita&kid=10&id=38311), 6 juli 2010, <http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberita&kid=10&id=38311>, diakses pada 22 September 2013.

Kabupaten Badung dan Kota Denpasar, bahkan di dua Kabupaten Klungkung dan Karangasem tidak ada Biro Perjalanan Wisata.³

Terkait dengan latar belakang diatas banyaknya Biro Perjalanan Wisata *online* yang illegal atau tidak memiliki izin beroperasi yang terdapat di Provinsi Bali penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk karya tulis, yang mengkaitkan Pengawasan Pemerintah terhadap Biro Perjalanan Wisata yang tidak memiliki izin beroperasi secara *online* di Provinsi Bali.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yakni suatu penelitian yang beranjak dari adanya kesenjangan antara *das solen dengan das sein* yaitu kesenjangan antara teori dengan dunia realita, kesenjangan antara keadaan teoritis dengan fakta hukum, dan adanya situasi ketidaktahuan yang dikaji untuk pemenuhan kepuasan akademik. Titik tolak pengamatannya terletak pada kenyataan atau fakta-fakta sosial yang ada dan hidup ditengah-tengah masyarakat sebagai budaya hidup masyarakat.⁴

2.2 HASIL PEMBAHASAN

2.2.1 Pengawasan Terhadap Biro Perjalanan Wisata *Online* Yang Tidak Memiliki Izin Di Provinsi Bali

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 1 Tahun 2010 dinas yang bertugas sebagai pengawas dalam pelaksanaan Biro Perjalanan Wisata di Provinsi Bali baik secara konvensional maupun *online* adalah Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Hal ini sesuai dengan Pasal 13 dan 14 Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dimana adanya pembagian kewenangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah. Pengaturan mengenai pendaftaran Biro Perjalanan Wisata telah diatur dalam Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.85/HK.501/MKP/2010. Dimana didalam Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa “Pendaftaran Usaha Pariwisata ditujukan kepada Bupati atau Walikota tempat

³ Bisnis Bali, “Biro Perjalanan Yang Ideal”, [bisnisbali.com](http://www.bisnisbali.com), 25 Agustus 2010, <http://www.bisnisbali.com/2010/08/25/news/opini/x.html>, diakses pada 2 Mei 2012.

⁴ Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Dalam Hukum*, Mandar Maju, Bandung, h.125.

kedudukan kantor dan/ gerai penjualan.” Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ketut Riani selaku Kasi Pengendalian Usaha Jasa Pariwisata Dinas Pariwisata Provinsi Bali, pemerintah kabupaten serta kotamadya belum siap untuk menangani Biro Perjalan Wisata (wawancara, 2 Juli 2012).

Dinas Pariwisata Provinsi Bali bekerja sama dengan *Association of The Indonesia Tours and Travel Agencies* (ASITA) dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Badung dalam penegakan Biro Perjalan Wisata *online* yang yang tidak memiliki izin beroperasi. ASITA merupakan asosiasi dari agen-agen dan Biro Perjalanan Wisata yang tujuannya adalah mengusahakan, memajukan dan melindungi kepentingan perusahaan perjalanan pada umumnya dan kepentingan anggota pada khususnya.⁵

2.2.2 Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Terhadap Penipuan Dan Wanprestasi Dalam Biro Perjalanan Wisata *Online* Di Provinsi Bali

Dalam mengatasi Biro Perjalanan Wisata *online* yang tidak memiliki izin beroperasi dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan Pasal 16 ayat (1) Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 10 Tahun 2010 dimana “Setiap penyelenggaraan UJPW yang beroperasi tanpa Tanda Daftar Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1), dikenakan sanksi administratif berupa penutupan tempat usaha”. Tidak adanya pengaturan yang tegas dan jelas mengenai Biro Perjalanan Wisata yang beroperasi secara *online* menyebabkan semakin bertambah banyaknya Biro Perjalanan Wisata *online* yang tidak memiliki izin beredar di dunia maya.

Transaksi elektronik merupakan salah satu bentuk perbuatan hukum yang dilakukan dua atau lebih pihak, sehingga transaksi elektronik memerlukan kesepakatan dalam bentuk perjanjian, hal ini diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Sehingga secara hukum, penipuan secara *online* dapat diperlakukan sama sebagaimana delik konvensional yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Terhadap penipuan Biro Perjalanan Wisata yang beroperasi seraca *online* dapat dilakukan tindakan hukum pidana sesuai dengan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta KUHP Pasal 378 tentang Penipuan.

Penyelesaian masalah melalui alternatif atau arbitrase merupakan jalan lain untuk menyelesaikan masalah penipuan ataupun adanya wanprestasi dalam Biro

⁵ Bagyono, 2005, *Pengetahuan Dasar Pariwisata Dan Perhotelan*, Alfabeta, Bandung, h. 33.

Perjalanan Wisata *online*. Pengaturan mengenai penyelesaian masalah penipuan Biro Perjalanan Wisata *online* melalui arbitrase atau alternatif juga diatur dalam Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam UU No.30 Tahun 1999 dikenal beberapa cara penyelesaian sengketa, yaitu:

- a. Arbitrase
- b. Konsultasi
- c. Negoisasi
- d. Mediasi
- e. Konsiliasi, atau
- f. Penilaian Ahli

III. KESIMPULAN

1. Tidak adanya pengaturan secara jelas dan tegas mengenai Biro Perjalanan Wisata secara *online* menyebabkan semakin bertambah banyaknya Biro Perjalanan Wisata *online* di dunia maya. Pengawasan terhadap Biro Perjalanan Wisata *online* juga sulit dilakukan karena jumlah tim pengawas Biro Perjalanan Wisata yang tidak sebanding dengan jumlah Biro Perjalanan Wisata *online* yang tidak memiliki izin.
2. Upaya hukum terhadap Biro Perjalan Wisata yang tidak memiliki izin beroperasi dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 1 Tahun 2010 Pasal 16 ayat (1) yang berupa penutupan tempat usaha. Dalam penipuan yang dilakukan oleh Biro Perjalanan Wisata yang beroperasi secara *online* dapat di kenakan Pasal 28 ayat (1) UU ITE serta KUHP Pasal 378 tentang Penipuan. Secara jalur perdata dapat diselesaikan dengan penyelesaian sengketa secara alternative dengan UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, 2005, *Pengertian Dasar Pariwisata Dan Perhotelan*, Alfabeta, Bandung.
- Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Dalam Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Suwena I Ketut, 2010, *Pariwisata Berkelanjutan, Dalam Pusaran Krisis Global*, Udayana University Press, Denpasar.
- Bali Post, "Disparda Bali Jaring Puluhan BPW Ilegal", balipost.com, 6 juli 2010, <http://www.balipost.com/mediadetail.php?module=detailberita&kid=10&id=38311>, diakses pada 22 September 2013.
- Bisnis Bali, "Biro perjalanan Yang Ideal", bisnisbali.com, 25 Agustus 2010, <http://www.bisnisbali.com/2010/08/25/news/opini/x.html>, diakses pada 2 mei 2012.