

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM OLEH
PELAKU USAHA JASA AKOMODASI *TIMESHARE*
TERHADAP KONSUMEN
(STUDI PADA PT. ROYAL RESORT INTERNATIONAL)***

Oleh:

Anak Agung Istri Gita Kharisma**

I Ketut Markeling***

Ida Bagus Putu Utama****

Bagian Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pelaksanaan Perlindungan Hukum Oleh Pelaku Usaha Jasa Akomodasi *Timeshare* Terhadap Konsumen (Studi Pada PT. RRI). Di Indonesia perkembangan pariwisata pada saat ini dapat menjadi pemicu munculnya berbagai jenis sarana akomodasi, salah satunya yaitu jasa akomodasi *timeshare*. Tetapi dengan berkembang sangat pesatnya jasa *timeshare* tersebut, di Indonesia sendiri belum ada aturan khusus mengenai *timeshare* yang dibuat oleh pemerintah, sehingga untuk saat ini pranata hukum yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen yaitu dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dengan perjanjian yang dimana perjanjian tersebut sebagai undang-undang bagi kedua belah pihak untuk saling mengikat. Permasalahan yang diuraikan di dalam jurnal ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dari pihak jasa akomodasi *timeshare* dan upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen apabila tidak mendapatkan

* Penulisan karya ilmiah yang berjudul *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Oleh Pelaku Usaha Jasa Akomodasi Timeshare Terhadap Konsumen (Studi Pada PT. Royal Resort International)* ini merupakan ringkasan skripsi.

** Penulis pertama dalam penulisan karya ilmiah ini ditulis oleh Anak Agung Istri Gita Kharisma, selaku mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana.

*** Penulis kedua dalam penulisan karya ilmiah ini ditulis oleh I Ketut Markeling S.H., M.H. selaku Pembimbing Pertama Skripsi penulis pertama di Fakultas Hukum Universitas Udayana.

**** Penulis ketiga dalam penulisan karya ilmiah ini ditulis oleh Ida Bagus Putu Utama, S.H., M.Si. selaku Pembimbing Kedua penulis pertama di Fakultas Hukum Universitas Udayana.

haknya. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis empiris. yaitu masalah diangkat, dikaji dan ditinjau berdasarkan teori/ketentuan hukum serta menggunakan bahan hukum seperti Undang-Undang. Maka Sebagai bentuk perlindungan atas hak yang tidak didapatkan sesuai keinginan konsumen maka PT. Royal Resort International memberikan ganti rugi pengembalian uang atau penggantian jasa sesuai dengan isi perjanjian kedua belah pihak dan Di PT. Royal Resort International berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan apabila terjadi permasalahan antara pihak konsumen dengan perusahaan penyelesaian yang digunakan oleh para pihak yaitu melalui penyelesaian secara berdamai.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Jasa Akomodasi Timeshare, Perjanjian, Pelaku Usaha.

ABSTRACT

This research's title is the Implementation of Legal Protection by Timeshare Accommodation Service Actor Against Consumer (Study at PT RRI). In Indonesia the development of tourism nowadays can be the trigger of the emergence of various types of accommodation facilities, one of which is timeshare accommodation services. However, with the rapid development of timeshare services, in Indonesia itself there is no specific rules regarding timeshare promulgated by the government, therefore, for now, legal instruments that can be used to protect consumers is the Law No. 8 Year of 1999 concerning Consumer Protection and agreement which is considered to be the law for both parties to bind each other. The problems described in this journal aim to find out how is the form of legal protection for consumers of the timeshare accommodation services and what legal efforts can be taken if the consumers does not get their rights. The research method used is empirical juridical research method, namely discussed issues, reviewed and assessed based on legal theory /provisions and using legal materials such as Laws. So As a form of protection of rights that are not obtained according to consumer desires then PT. Royal Resort International provides compensation for refund or replacement of services in accordance with the contents of the agreement of both parties and In PT. Royal Resort International based on the results of research in the field shows that if there is a problem between the consumer and the settlement company that is used by the parties through settlement in peace.

Keywords: Legal Protection, Timeshare Accommodation Services, Agreement, Business Actors.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan wisata pada saat ini menjadi pemicu munculnya berbagai jenis sarana akomodasi. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai jenis usaha sarana akomodasi di Indonesia. Sarana akomodasi yang dimaksud seperti hotel, motel, pondok wisata, villa, bungalow, apartemen dan lain sebagainya. Pariwisata adalah kegiatan yang mencakup berbagai bentuk penyediaan jasa (*services supplying*). Penyediaan ini dilakukan oleh pemasok jasa (*services supplier*) terhadap pemakai jasa yang dilakukan melalui proses transaksi.¹ Dapat dijelaskan jasa merupakan bagian utama dari penjualan. Jasa salah satu komponen utama dalam kegiatan ekonomi dimana komponen utama lainnya adalah barang. Menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Jasa ialah layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Sejalan dengan perkembangan zaman, jasa akomodasi tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian, tetapi berkembang kearah pemenuhan kebutuhan lainnya. Perkembangan ini mempengaruhi banyaknya fasilitas dan jenis yang disediakan oleh setiap pengusaha akomodasi. Salah satu jenis jasa akomodasi ialah *Timeshare*. *Timeshare* yaitu program wisata dimana para anggotanya dapat mengontrak akomodasi penginapan atau hotel atau resort untuk waktu tertentu yang pengelolaan properti dimana pihak pemilik properti diberikan hak untuk jangka periode tertentu. Disamping itu, pemilik juga

¹ Kodhyat. H. 1996. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangan di Indonesia*, Grasindo: Jakarta.

diberikan hak untuk mengalihkan hak penggunaan untuk masa penggunaannya itu kepada pihak lain (*time-sharing model*).²

Pada tahun 1994 *Timeshare* di Indonesia telah mendirikan sebuah perkumpulan yaitu *Indonesian Timeshare Association (ITA)* dan juga didukung oleh pemerintah dengan dikeluarkannya peraturan mengenai *Timeshare* melalui Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi (Menparpostel) No; KM.57/PW/02/MPPT96 tentang Usaha Penyediaan Akomodasi Bagi Waktu yang kemudian diubah menjadi keputusan Menteri Pariwisata, Seni dan Kebudayaan No. 5-413/M-PSB/98, tertanggal 13 Desember 1998 dan terakhir peraturan tersebut dicabut oleh Menteri Pariwisata dan Kebudayaan No. 10/MNPK/2000.³ Sejak Keputusan Menteri Pariwisata dan Kebudayaan yang terakhir tersebut, maka tidak ada peraturan dan hukum yang secara langsung dapat digunakan dalam bisnis *Timeshare* tersebut.

Dengan berkembangannya Jasa Akomodasi (*Timeshare*) dijamin sekarang sering sekali terjadi atau ditemukan dimana konsumen dari jasa akomodasi (*Timeshare*) tidak mendapatkan hak sebagai penerima jasa. Pelaksanaan penelitian di PT. Royal Resort International, didasari atas ditemukan permasalahan yang sesuai dengan topik pembahasan yang akan dibahas di dalam karya ilmiah ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dari PT. RRI tersebut sebagai pihak jasa akomodasi *timeshare*?

² A Yoeti, Oka, (2001). *Ilmu Pariwisata: Sejarah, Perkembangan dan Prospeknya*, Pertja, Jakarta, h. 23

³ Ida Bagus Wyasa Putra, 2015, *Trust In Timeshare Business In Indonesia (A Legal Perspective)*, ICT (Indonesia Center for Tourism Business Law), h.1.

2. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen apabila tidak mendapatkan hak dari PT. RRI sebagai pelaku usaha jasa akomodasi *timeshare*?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak pelaku usaha jasa akomodasi *timeshare* terhadap konsumennya dan untuk mengetahui upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen apabila tidak mendapatkan haknya.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan di dalam penulisan karya ilmiah ini adalah metode yuridis empiris dengan Pendekatan Perundang-undangan (*The Statute Approach*), Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*) dan Pendekatan Analisis Konsep Hukum (*Analytical & Conceptual Approach*) yang artinya bahwa dalam rangka pemecahan terhadap suatu permasalahan yang dibahas didasarkan pada aturan-aturan hukum yang berlaku dan berdasarkan fakta.⁴

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Pelaksanaan Perlindungan Hukum konsumen di PT. RRI Sebagai Pihak Jasa Akomodasi (*Timeshare*)

Perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua, yaitu perlindungan hukum berbentuk undang-undang yang dibuat oleh pemerintah dan perjanjian atau kontrak yang lahir dari

⁴ Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2013. *Pedoman Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, h. 81.

kesepakatan dua belah pihak.⁵ Secara tegas memang tidak ada Undang-Undang yang mengatur *timeshare* tersebut tetapi dengan adanya suatu perjanjian antara konsumen dan perusahaan yang mereka sepakati maka perjanjian tersebut sudah menjadi undang-undang tersendiri bagi kedua belah pihak untuk melaksanakan perjanjian tersebut, dikarenakan suatu perjanjian yang mereka sepakati memang berdasarkan dengan undang-undang yang ada, sehingga pranata hukum yang paling dapat digunakan untuk melindungi para konsumen dari jasa akomodasi *timeshare* ini adalah melalui perjanjian atau kontrak dan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan keterangan dari Bapak I Wayan Widnyana Manager of Collection Department Membership di PT. Royal Resort International menjelaskan bahwa bentuk sebagai wujud perlindungan hukum bagi konsumen dari Perusahaan tersebut yaitu dibuat dalam perjanjian dengan dua Bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Sesuai dengan aturan yang ada bahwa perjanjian dapat dilaksanakan apabila sudah memenuhi syarat, hal ini mengacu pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diantaranya:

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.
3. Adanya Obyek / Perihal Tertentu.
4. Adanya kausa yang halal.

Dengan dipenuhinya syarat-syarat diatas tersebut maka sah lah perjanjian itu. Dengan sahnya perjanjian yang dibuat oleh PT. Royal Resort International dengan pihak konsumen maka isi dari

⁵ Soedjono Dirdjosisworo, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 25-43.

perjanjian tersebut telah mengikat bagi mereka dan berlaku seperti Undang-Undang untuk kedua belah pihak. Maka itulah bentuk perlindungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian. Sebagai bentuk perlindungan atas hak yang tidak didapatkan sesuai keinginan konsumen maka PT. Royal Resort International memberikan ganti rugi pengembalian uang atau penggantian jasa yaitu memberikan tempat yang setara atau lebih baik lagi untuk konsumen sesuai dengan isi perjanjian kedua belah pihak.

2.2.2 Upaya Hukum yang Dapat di Tempuh Konsumen Apabila Tidak Mendapatkan Hak Dari PT. RRI Sebagai Pelaku Usaha

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 memberikan dua macam ruang untuk mendapatkan upaya perlindungan hukum atau untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian konsumen di luar pengadilan. Hal ini lebih lanjut diatur dalam Pasal 45 ayat (1), (2), (3), (4) dan Pasal 47 Undang-undang perlindungan konsumen. Pasal 45 ayat (1)-(4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi:

- (1) Setiap konsumen yang merasa rugi dapat mengugat pelaku dengan cara melalui lembaga bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat melalui diluar pengadilan atau melalui pengadilan sesuai pilihan para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian konsumen diluar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dikatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak.

Sedangkan isi Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Di dalam penyelesaian persoalan antara pelaku usaha dengan konsumen ada dua cara yang dapat dilakukan yaitu bisa melalui disengketakan dan melalui cara berdamai. Apabila penyelesaian yang dilakukan dengan cara disengketakan maka ada dua tahap yang dapat dilakukan diantaranya melalui mediasi litigasi ataupun melalui mediasi non litigasi. Mediasi litigasi ialah proses penyelesaian masalah hukum di pengadilan dimana para pihak yang bersengketa memiliki kesempatan untuk mengajukan bantahan dan gugatan.⁶ Sedangkan mediasi non litigasi yaitu penyelesaian sengketa di luar peradilan. Pihak ketiga yang netral serta berperan jadi penengah dan disebut sebagai mediator. Pihak ketiga hanya memberikan saran yang berbentuk sugestif, karna yang mengambil keputusan untuk akhiri sengketa adalah para pihak. Pihak ke-3 juga harus netral serta tidak berkesan memihak satu diantara pihak. Penyelesaian ini dilaksanakan dengan beberapa cara yaitu secara negosiasi, mediasi, konsultasi, penilaian para ahli dan konsiliasi.⁷

Selanjutnya Ibu Sri Antari Manager of Costumer Service / Manager Navigation Department Oddysee di PT. Royal Resort International menjelaskan, di dalam PT. Royal Resort

⁶ Usman Rachmadi, 2012, *Mediasi di Pengadilan dalam Teori dan Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 8

⁷ Munir Fuady, 2003, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 12

International upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen yaitu bisa melalui penyelesaian pengadilan dan melalui penyelesaian diluar pengadilan. Tetapi pada umumnya apabila terjadi permasalahan antara pihak konsumen dengan perusahaan penyelesaian yang digunakan oleh pihak konsumen dengan pihak perusahaan yaitu melalui penyelesaian secara berdamai. Guna penyelesaian secara berdamai untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Sesuai dengan kesepakatan yang dibuat apabila pihak perusahaan tidak memenuhi hak konsumen sehingga merugikan konsumen maka pihak perusahaan bersedia untuk mengganti rugi dengan pengembalian uang atau penggantian jasa yaitu memberikan tempat yang setara atau lebih baik lagi untuk konsumen sesuai dengan isi perjanjian kedua belah pihak.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dari PT. RRI yaitu berupa memberikan ganti rugi pengembalian uang atau penggantian jasa seperti memberikan tempat yang setara atau lebih baik lagi untuk konsumen sesuai dengan isi perjanjian kedua belah pihak.
2. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila tidak mendapatkan haknya di PT. RRI yaitu bisa secara litigasi dan non litigasi, tetapi penyelesaian yang digunakan oleh pihak perusahaan dan konsumen lebih mengutamakan penyelesaian secara berdamai.

3.2 Saran

1. Hendaknya pemerintah bergerak untuk membuat peraturan mengenai *timeshare* guna untuk meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan untuk lebih terjaminnya perlindungan hukum terhadap konsumen dari pelaku usaha jasa akomodasi *timeshare*.
2. Untuk menghindari permasalahan-permasalahan yang mungkin timbul sebaiknya pihak perusahaan sebagai pelaku usaha harus secara konsisten melaksanakan aturan-aturan hukum dan perjanjian yang telah disepakati dengan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A Yoeti, Oka, (2001). *Ilmu Pariwisata: Sejarah, Perkembangan dan Prospeknya*, Pertja, Jakarta.
- Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2013. *Pedoman Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar.
- Kodhyat. H. 1996. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Grasindo : Jakarta.
- Munir Fuady, 2003, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rachmadi, Usman, 2012, *Mediasi di Pengadilan dalam Teori dan Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Soedjono Dirdjosisworo, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jurnal:

Ida Bagus Wyasa Putra, 2005, *Trust In Timeshare Business In Indoesia (A Legal Perspective)*, ICT (Indonesia Center for Tourism Business Law).

Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), diterjemahkan oleh R. Subekti, R. Tjitrosudibio, 2007, Cetakan ke XXX, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821