

Kompensasi Wajib Penyedia Jasa Perjalanan Wisata Atas Keterlambatan Waktu Keberangkatan Pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata Lokal*

Oleh:

I Nyoman Surya Dharma Subawa**
Anak Agung Ketut Sukranatha***
Program Kekhususan Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Pariwisata menjadi destinasi utama bagi masyarakat dunia yang ingin berlibur dan menghabiskan waktu bersama orang tersayang. Namun terkadang mengalami kendala pada proses penyusunan rencana perjalanan sehingga kehadiran biro jasa perjalanan wisata lokal merupakan solusi inovatif yang membuat perjalanan semakin menyenangkan. Meskipun demikian, keterlambatan dari keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal menjadi sebuah persoalan sehingga penyusunan jurnal ini diatautkan pada dua rumusan masalah yakni pertama, bagaimana bentuk kompensasi yang layak atas kerugian imateriil yang dialami oleh seorang konsumen atas jasa biro penyedia jasa wisata lokal? Dan kedua, apakah kompensasi merupakan sebuah syarat wajib atas kelalaian ataupun kesengajaan lain yang berdampak pada pihak konsumen? Tujuannya adalah Untuk meninjau bentuk kompensasi yang diberikan atas kerugian imateril ataupun dengan kata lain disebut dengan kerugian moral yang dialami oleh seorang konsumen yang memiliki loyalitas atas sebuah perusahaan penyedia jasa perjalanan wisata lokal; serta Untuk menganalisis status dari kompensasi yang diberikan atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa perjalanan wisata lokal dalam sistem hukum nasional. Penyusunan jurnal menggunakan metode penelitian hukum normatif dan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan analisis dan konseptual. Hasil akhir penyusunan jurnal adalah pertama, bentuk kompensasi yang layak adalah

* Karya ilmiah ini merupakan karya ilmiah diluar ringkasan skripsi

**I Nyoman Surya Dharma Subawa adalah Mahasiswa Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana; Korespondensi: dhramasbw@gmail.com

*** Anak Agung Ketut Sukranatha adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

dengan cara membayar sejumlah uang ataupun membayar kerugian konsumen secara wajar.

Kata Kunci: Perjalanan Wisata, keterlambatan, kelalaian.

Abstract

Tourism is the main destination for people in the world who want to vacation and spend time with their loved ones. However, sometimes there are obstacles to the process of making travel plans so that the presence of a local tour and travel agency is an innovative solution that makes travel more enjoyable. Nevertheless, the delay from departures that are not in accordance with the schedule becomes a problem so the preparation of this journal is based on two problem formulas, namely, first, what form of compensation is appropriate for the immaterial losses suffered by a consumer for the services of a local tour service provider? And second, is compensation a mandatory requirement for negligence or other intentions that affect the consumer? The aim is to review the form of compensation given for immaterial losses or in other words, the moral loss experienced by a consumer who has loyalty to a local travel services provider company; and To analyze the status of compensation given for negligence carried out by local travel services providers in the national legal system. The preparation of journals uses normative legal research methods and legislative approaches as well as an analysis and conceptual approach. The final result of compiling a journal is first, the form of proper compensation is by paying a sum of money or paying the loss of the consumer fairly.

Keywords: Travel, delays, negligence.

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Liburan merupakanlah sebuah momen yang penting dalam mempererat hubungan keluarga secara internal sebagai kelompok keluarga primer yaitu keluarga utama dan eksternal yaitu keluarga besar. liburan menjadi rumit untuk dilaksanakan ketika para pihak tidak memiliki waktu senggang yang dapat dimanfaatkan untuk mengatur rencana perjalanan (*itinerary*) yang berorientasi pada destinasi yang hendak dituju. Dalam situasi seperti ini, eksistensi dari biro penyedia jasa perjalanan wisata lokal maupun manca negara dibutuhkan sebagai asisten manajemen wisata. Menyikapi isu tersebut, Erlangga Brahmanto menjelaskan dalam jurnalnya bahwa masyarakat menjadikan biro penyedia jasa pariwisata tersebut sebagai mediator, asisten, pengelola ataupun pelindung dari sebuah aktifitas wisata.¹

Dalam tujuannya untuk merencanakan kegiatan perjalanan wisatawan, Biro Perjalanan Wisata sering kali mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata untuk menarik minat wisatawan yang akan datang ke suatu daerah wisata.² Perjalanan wisata yang dituntut oleh para agen pariwisata pada kenyataannya menjadi sebuah sarana terbesar publikasi sebuah negara. Studi yang dilakukan oleh Ni Nyoman Indah, RP menjelaskan bahwa agen pariwisata memegang fungsi *intermediary* atau perantara dan *Organizer* pengelola, sehingga secara tidak langsung menempatkan agen pariwisata pada posisi yang penting dalam pembangunan

¹ Erlangga Brahmanto, 2015, “Magnet Paket Wisata dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Asing Berkunjung Ke Yogyakarta”, Jurnal Media Wisata, Akademi Pariwisata Yogyakarta, Volume 13, Nomor 2, h. 339.

² Princess Innez Primantara, 2015, “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Volume 4, Nomor 2, h. 263-271.

pariwisata.³ Perjalanan wisata yang ditawarkan beragam dengan obyek serta destinasi yang berbeda. Hal ini yang menjadi magnet bagi kesuksesan biro penyedia jasa pariwisata.⁴ Destinasi wisata yang meliputi 17.508 Pulau di Indonesia menjadi sebuah sasaran utama untuk tujuan berlibur. Biro penyedia jasa wisata juga menawarkan perlindungan kepada para pengguna jasanya mulai dari jasa kenyamanan dari fasilitas dan destinasi yang ditawarkannya hingga keamanan perjalanan bagi para pihak yang bersedia membayar untuk perjalanan wisata yang ditawarkan. Meskipun biro perjalanan wisata memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat akan tetapi tidak menutup kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kecil yang dilakukan oleh biro penyedia jasa wisata tersebut dan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Ekspektasi masyarakat dalam menggunakan jasa wisata terkadang tidak sesuai dengan realita sebab masih lemahnya perlindungan konsumen di Indonesia yang menyebabkan terjadinya beberapa penyimpangan oleh biro perjalanan wisata.

Liburan yang seharusnya menyenangkan menjadi momentum yang mengecewakan sebab pengalaman berwisata yang buruk. Salah satu faktor yang melatarbelakangi persoalan tersebut adalah kelalaian yang dilakukan oleh biro jasa pelayanan wisata lokal. Keterlambatan jadwal keberangkatan, kurang mendukungnya komponen yang memberikan rasa nyaman, persoalan standar seperti keselamatan yang cenderung dikesampingkan menjadi sebuah persoalan yang cenderung menentukan kesuksesan biro penyedia jasa wisata di Indonesia. Ahmadi Miru dan Sutarman

³ Ni Nyoman Indah RP, 2006, "*Peranan Biro Perjalanan Pariwisata PT. Nawang Tour Dalam Meningkatkan Industri Pariwisata*", Laporan Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Fakultas Bahasa Jurusan Bahasa Jepang Universitas Widyatama, h. 43.

⁴ *Ibid*, h. 338.

Yodo menjelaskan bahwa kreditur dilekatkan pada hak untuk dapat menuntut pemenuhan atas sebuah perjanjian yang disertai dengan sebuah ganti rugi ataupun kompensasi yang layak atas kerugian tersebut.⁵ Bentuk kompensasi yang layak tersebut ditujukan untuk menutupi kerugian materiil maupun imateriil yang dialami oleh seorang konsumen.

Kerugian materiil yang terjadi dalam aktifitas pariwisata sejatinya patut untuk diberikan ganti rugi ataupun kompensasi yang layak atas kelalaian ataupun kesengajaan yang dilakukannya. Berdasarkan uraian diatas maka penulis sepakat untuk mengambil judul Kompensasi Wajib Penyedia Jasa Perjalanan Wisata Atas Keterlambatan Waktu Keberangkatan Pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata Lokal dalam penyusunan jurnal yang merupakan prasyarat wisuda pada Fakultas Hukum Universitas Udayana.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk kompensasi yang layak atas kerugian dari keterlambatan keberangkatan oleh konsumen sebagai pengguna biro jasa perjalanan wisata lokal?
2. Apakah kompensasi merupakan sebuah syarat wajib atas kelalaian ataupun kesengajaan lain yang berdampak merugikan kepada pihak konsumen?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk meninjau bentuk kompensasi yang diberikan atas kerugian yang diderita oleh konsumen ataupun dengan kata lain disebut dengan kerugian materiil..

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Raja Grafindo Persada, Jakarta, h133.

2. Untuk menganalisis status dari kompensasi yang diberikan atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa perjalanan wisata lokal dalam sistem hukum nasional.

II. Isi Makalah

2.1 Metode Penulisan

Metode merupakan parameter kredibilitas informasi yang hendak disajikan, hal ini yang menjadikan metode sebagai pemegang pemeran utama dalam proses menjawab sebuah pertanyaan. Metode dalam penyusunan jurnal ini adalah metode penelitian hukum normatif yang menurut Diah Ochtorina Susanti sebagai upaya mengidentifikasi sebuah persoalan oleh para sarjana hukum.⁶ Diah Ochtorina Susanti menjelaskan pula bahwa metode penelitian hukum normatif dikelompokkan menjadi dua jika ditinjau dari runang lingkupnya yang meliputi penelitian mono disiplin dan multi disiplin.⁷ Penelitian normatif ini merupakan jenis penelitian hukum normatif monodisipliner yang membenarkan adanya telaah hukum dalam konteks peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terlepas dari itu, pendekatan yang menunjang jenis penelitian adalah pendekatan peraturan perundang-undangan untuk menelaah secara runtut persoalan yang terjadi dari kerangka normatif sedangkan pendekatan analisis dan konseptual bertujuan untuk memberikan jawaban yang deskripsit dan analisis agar dapat dipahami dengan nalar yang sehat. Bahan hukum mencakup bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder mencakup literatur yang digunakan sebagai informasi

⁶ Diah Ochtorina Susanti, 2013, "*Penelitian Hukum, Legal Research*", Sinar Grafika, Surabaya, h. 20.

⁷ *Ibid*, h. 21.

penunjang, serta bahan hukum tersier mencangkup informasi atau data lain yang kredibel untuk penyusunan jurnal ini. Penulisan jurnal ini menggunakan teknik penulisan yang runtut dengan kesinambungan antar masing paragraf yang secara efektif dapat menunjukkan sifat akademis pada jurnal ini.⁸

III. Hasil dan Analisis

3.1 Kompensasi ganti rugi yang layak kepada konsumen yang dirugikan

Mengganti kerugian berupa pemberian kompensasi dalam bentuk membayarkan sejumlah uang sesuai dengan nilai kerugian yang ada, merupakan sebuah syarat formal sebagai bentuk ganti rugi yang wajar atas kelalaian oleh penyedia jasa yang secara sengaja atau tidak sengaja telah merugikan pihak konsumen.

Hukum Perdata yang merupakan sebuah sarana pengaturan kepentingan antar personal memiliki sifat materiil dan formiilnya sendiri. Aspek materiil dari hukum perdata adalah hukum sipil (*bürgerlitj recht*) sedangkan hukum formil terletak pada ketentuan pelaksanaan hukum materiil. Dalam kerugian dengan hal tersebut, kerugian materiil merupakan sebuah variabel utama yang digunakan dalam menyusun jurnal ini.

konsumen pada dasarnya diberikan sejumlah hak dan perlindungan hukum. Yang pertama soal keterlambatan waktu. Jika keterlambatan dimaksud adalah jadwal perjalanan yang tidak sesuai yang telah disepakati karena ada keterlambatan dari pihak Travel Agent, merujuk kepada Pasal 16 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Pelaku

⁸ Bahdin Nur Tanjung dan H. Ardial, 2005, “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Proposal, Skripsi dan Tesis, dan Mempersiapkan Diri Menjadi Penulis Artikel Ilmiah*”, Kencana Press, Medan, 141.

usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 16 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diancam pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) [Pasal 62 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen]. Kesepakatan menurut Rocky Marbun merupakan sebuah bentuk syarat yang diberikan oleh para pihak yang bersangkutan.⁹

Persoalan yang timbul oleh karena adanya ketidaksesuaian dengan kesepakatan yang telah diikatkan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan sebuah dampak dari keberadaan asas bebas berkontrak (*partij autononie*) yang dibenarkan di Indonesia.¹⁰ Sebuah biro perjalanan wisata dalam negeri cenderung mengalami keterlambatan pada beberapa faktor yang dihadapinya dan yang paling dominan adalah keterlambatan jadwal keberangkatan. Hal ini mengakibatkan adanya ketidaksesuaian atau pelanggaran pada perjanjian yang telah menentukan estimasi keberangkatan dan kepulangan dari sebuah destinasi wisata. Menyikapi persoalan ini, Wirjono Prodjodikoro menjelaskan bahwa tidak efektifnya pelaksanaan sebuah kesepakatan merupakan sebuah bentuk wanprestasi akan tetapi

⁹ Rocky Marbun, *et.al*, 2012, “*Kamus Hukum Lengkap, Mencangkup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru*”, Visi Media, Jakarta, h. 157.

¹⁰ Roswamati, 2015, “*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*”, Kencana Press, h. 23.

harus memenuhi ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang meliputi eksistensi kerugian, perbuatan, kausal dan kesalahan.¹¹

Masalah – masalah wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha yang paling umum adalah kesalahan dalam pengisian *itinerary* (rincian lembar perjalanan wisata) yang tidak sesuai dengan kesepakatan sesuai dengan yang telah dibayarkan oleh pihak konsumen¹²

Tuntutan atas wanprestasi terhadap sebuah perusahaan penyedia jasa perjalanan wisata dalam negeri merupakan bentuk tanggungjawab pelaku usaha atas jasa yang ditawarkannya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menjelaskan besaran luas tanggungjawab tersebut mencakup ganti kerugian terhadap konsumen yang dapat diukur dengan pengembalian nilai jasa yang ditawarkan, pemberian uang ganti rugi serta santunan lain yang berdasar pada sebab yang halal dan itikad baik.¹³ Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memiliki rumusan tersendiri yang memungkinkan ganti rugi berupa dana, kompensasi dan bunga. Pemberian ganti rugi tersebut semata-mata dimaksudkan untuk menjaga loyalitas pengguna jasa dari perusahaan penyedia jasa perjalanan wisata dalam negeri.

Meskipun status dari Biro Penyedia Jasa Perjalanan Wisata Dalam Negeri jika mengacu pada Pasal 5 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor

¹¹ Prof. DR. R. Wirjono Prodjodikoro, 1984, “*Perbuatan Melanggar Hukum*”, Bandung Sumur, Bandung, h. 8.

¹² Ida Bagus Yogi Puspakanta, A.A Ngurah Gede Dirksen, A.A G.A Dharma Kusuma, 2014, “*Tanggung Jawab Biro Jasa Perjalanan Wisata Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Jasa*”, Jurnal Kertha Semaya Udayana, Volume 02 Nomor 01.

¹³ Ahmadi Miru dan Sutraman Yodo, *Op.cit*, h. 129.

4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata (selanjutnya disebut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014) kedudukan biro hanya sebagai sebuah perencana disamping status agen yang diatur dalam Pasal 6 ayat (1) sebagai pihak administratif perjalanan. Kedudukannya sebagai *organizer* dan *intimediary* menjadikan para pihak tersebut memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas keterlambatan keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.¹⁴ Konsekuensi logis atas kelalaian yang diterapkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 adalah teguran hingga pembekuan ijin usaha. Meskipun demikian, akan tetapi lemahnya pengaturan hukum yang memungkinkan adanya kompensasi wajib juga turut menjadi sebuah persoalan yang mendasar. Meskipun perusahaan tersebut memaktubkan keberadaan dari klausula eksonerasi dalam perjanjiannya untuk melepaskan kewajiban bertanggungjawab akan tetapi Pasal 470a Kitab Undang-Undang Hukum Dagang telah menentukan bahwa persyaratan untuk melepas kewajiban bertanggungjawab tidak menjadi alasan lepasnya kewajiban untuk dapat dipertanggungjawabkan atas perbuatan yang dibenarkannya. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemberian kompensasi wajib atas kelalaian dari perusahaan biro penyedia jasa wisata dalam negeri masih secara normatif memiliki pengaturan yang terbatas sehingga memungkinkan adanya kecurangan atau melanggar kesepakatan atau perjanjian oleh pelaku usaha dengan konsumen yang dilakukan dengan sengaja guna mendapatkan keuntungan sepihak.

¹⁴ Ni Nyoman Indah RP, *Loc.cit*, h. 43.

3.2 Absolutisme Kompensasi atas Dasar Ganti Rugi Yang Sah Berdasarkan Hukum Perdata.

Dinamika menempatkan sifat mutlak dari pemberian kompensasi menjadi sebuah persoalan yang merugikan sebagian besar konsumen di Indonesia. Perdebatan pada bentuk ganti rugi yang dibenarkan dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999). Keberadaan dari kata “setara” pada Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menjadi sebuah pijakan bagi seorang pelaku usaha untuk dapat memberikan ganti rugi secara terbatas hanya setara dengan jumlah biaya yang diikutsertakan untuk dapat melakukan perjalanan wisata lokal melalui Biro Penyedia Jasa Perjananan Wisata Dalam Negeri. Lingkup ganti rugi yang dijelaskan oleh Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo meliputi ganti rugi berdasarkan perbuatan melanggar hukum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang meliputi eksistensi kerugian, perbuatan, kausal dan kesalahan. Ahamdi Miru menjelaskan bahwa atas sebuah tuntutan perbuatan melawan hukum tidak menggunakan perjanjian sebagai prasyarat mutlak sehingga memungkinkan banyak pihak yang tidak terlibat dalam perjanjian tersebut untuk dapat menuntut ganti rugi.¹⁵

Akan tetapi, prosedur untuk mendapatkan kompensasi yang cukup rumit dengan didukung oleh keterbatasan masyarakat terhadap aturan hukum yang berlaku mengakibatkan pemberian kompensasi tersebut cenderung dikesampingkan padahal merugikan haknya sendiri. Padahal kompensasi merupakan sebuah alternatif untuk mendukung hak dari seorang konsumen

¹⁵ Ahamdi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, h. 133.

untuk mendapatkan harta yang dirugikan akibat tindakan dari pelaku usaha. Rudyanti Dorotea Tobing menjelaskan bahwa perlindungan hukum patut diberikan oleh pelaku usaha yang wajib dicantumkan dalam perjanjiannya untuk memberikan rasa aman, nyaman dan selamat dalam penggunaan jasa yang ditawarkan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.¹⁶ Dengan mengutip Deklarasi Hak Asasi Manusia tanggal 10 Desember 1948, Rudyanti menjelaskan bahwa terdapat beberapa pasal yang melindungi hak konsumen di antaranya meliputi Pasal 3, 8, 19, 21 dan 26 yang melekatkan hak untuk mendapatkan ganti rugi oleh seorang konsumen.

Ketertanggung konsumen terhadap perusahaan biro jasa perjalanan wisata dari fungsi *organizer* dan *intermediary* yang dilekatkan padanya menjadikan masyarakat tidak dapat bergerak sendiri dalam menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan. Morrissan menjelaskan bahwa faktor tingkah laku manusia dengan lingkungannya merupakan sebuah dampak kemungkinan elaborasi antara target penghasilan perusahaan dengan upaya menjaga loyalitas konsumen. Dalam menyelesaikan persoalan terkait wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum yang terjadi, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membenarkan adanya ganti rugi sebagaimana dijelaskan sebelumnya disamping memenuhi kebutuhan sebagaimana yang diperjanjikan sesuai Pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Lebih lanjut, Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang turut membenarkan tindakan paksa bagi sebuah perusahaan penyedia jasa yang mengesampingkan hak konsumen. Perjanjian yang latarbelakang pembentukannya adalah hubungan timbal balik dalam Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

¹⁶ Rudyanti Dorotea Tobing, 2015, "*Aspek-Aspek Hukum Bisnis, Pengertian, Asas, Teori dan Praktik*", LaksBang Justitia, Palangka Raya, h.257.

penting untuk ditegakan kembali sesuai dengan cita hukum atau *rechtside* keberlakuan sebuah aturan.

Pengesampingan dari kewajiban dalam hal mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen maka akan mengakibatkan adanya penegakan hukum lebih lanjut guna mencari keadilan akhir.

IV. Penutup

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Bentuk Kompensasi yang layak atas kerugian dari keterlambatan keberangkatan oleh konsumen sebagai pengguna biro jasa perjalanan wisata lokal menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pada pasal 19 ayat (2) berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.1.2 Pemberian kompensasi merupakan sebuah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh seorang penyedia jasa, hal ini ditegaskan dari dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

4.2 Saran

4.2.1. Pemerintah sebaiknya memperkuat kedudukan masyarakat yang hendak mengajukan klaim atas kompensasi yang diakibatkan oleh kelalaian ataupun inkonsistensi dari biro penyedia jasa perjalanan wisata dalam menetapkan kebijakan keberangkatan sesuai yang termaktub dalam perjanjian.

4.2.2. Pemerintah hendaknya mengatur secara tegas pemberian ganti rugi di Indonesia dengan membenahi kelemahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Marbun, Rocky. *et.al.* 2012. “*Kamus Hukum Lengkap, Mencangkup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru*”. Visi Media. Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2010. “*Hukum Perlindungan Konsumen*”. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Roswamati. 2015. “*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*”. Kencana Press.
- Susanti, Diyah Ochtorina dan Efendi A’an. 2013. “*Penelitian Hukum, Legal Research*”. Sinar Grafika. Surabaya.
- Tobing, Rudyanti Dorotea. 2015. “*Aspek-Aspek Hukum Bisnis, Pengertian, Asas, Teori dan Praktik*”. LaksBang Justitia. Palangka Raya.
- Tanjung, Bahdin Nur dan Ardial, H. 2005. “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Proposal, Skripsi dan Tesis, dan Mempersiapkan Diri Menjadi Penulis Artikel Ilmiah*”. Kencana Press. Medan.

Jurnal

- Princess Innez Primantara, 2015. “*Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata*”. Jurnal Magister Hukum Udayana, Volume 4, Nomor 2, h. 263-271.
- Brahmanto, Erlangga. 2015. “*Magnet Paket Wisata dalam Menarik Kunjungan Wisatawan Asing Berkunjung Ke Yogyakarta*”.

Jurnal Media Wisata. Akademi Pariwisata Yogyakarta. Volume 13. Nomor 2.

Skripsi

Ida Bagus Yogi Puspakanta, A.A Ngurah Gede Dirksen, A.A G.A Dharma Kusuma, 2014. *“Tanggung Jawab Biro Jasa Perjalanan Wisata Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Jasa”*. Jurnal Kertha Semaya Udayana, Volume 02, Nomor 01. Skripsi.

Yuniyanti, Retno. 2008. *“Tinjauan Mengenai ganti Rugi Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Dalam Perbuatan Melawan Hukum, Studi Kasus Mengenai Kasus Filiana Andalusia Melawan PT. Telekomunikasi Seluler”*. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

RP, Ni Nyoman Indah. 2006. *“Peranan Biro Perjalanan Pariwisata PT. Nawang Tour Dalam Meningkatkan Industri Pariwisata”*. Laporan Tugas Akhir. Program Studi Diploma III Fakultas Bahasa Jurusan Bahasa Jepang Universitas Widyatama.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa

Perjalanan Wisata Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.