

TANGGUNG JAWAB BIRO PERJALANAN WISATA TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI OLEH KONSUMEN PENGUNA JASA

Oleh :

Ida Bagus Yogi Puspakanta

A.A Ngurah Gede Dirksen

A.A G.A Dharma Kusuma

Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Udayana

ABSTRACT

In performing its role, tourism industry must apply concept, regulation, and reference which are valid in tourism development in order to be able to maintain and enhance the number of tourist visit that will end at the economic advantages for tourism industry and local people. In the relation with the formation of management, performance, change and dismissal of tourism business, there is a law stipulation for companies in general. The constitution, the Undang-Undang number 10 Year 2009 does not specifically rule the tourism business organizations, and there should be a section, Pasal 14, the constitution, the undang-Undang Number 10 Year 2009 on tourism, meanwhile oard the existense and the form of the tourism travel bureau is ruled in the constitution, the Undang-Undang Number 40 Year 2007 on the Limited Company because based on the regulation of Government of the Republic of Indonesian Number 67 Year 1996 on the Tourism Performance. Paragraph 1 section 10 on Travel Bureau Service mentions that tourism travel bureau must vbe in the form of limited companies.

Keywords : Tourism Travel Bureau

ABSTRAK

Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal. Terhadap pembentukan pengelolaan, penyelenggaraan, pengalihan dan pembubaran perusahaan bisnis pariwisata berlaku ketentuan hukum perusahaan pada umumnya. Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tidak mengatur secara khusus keorganisasian kelembagaan usaha pariwisata namun demikian perlu diperhatikan pasal 14 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan sedangkan terhadap keberadaan dan bentuk badan usaha dari biro perjalanan wisata diatur dalam Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas karena Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan Paragraf 1 Pasal 10 tentang Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata menyebutkan bahwa biro perjalanan wisata wajib dalam bentuk Perseroan Terbatas.

Kata Kunci : Biro Perjalanan Wisata

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari negara asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke negara asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti : transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam pengembangan pariwisata.

Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal

Industri-industri pariwisata yang sangat berperan dalam pengembangan pariwisata adalah: biro perjalanan wisata, hotel dan restoran.¹Selain itu juga didukung oleh industri-industri pendukung pariwisata lainnya. Disini peran yang paling utama dalam pengembangan pariwisata adalah Biro perjalanan wisata karena merupakan jembatan penghubung antara wisatawan dengan penyedia jasa akomodasi, restoran, operator adventure tour, operator pariwisata dan lain-lain.²Secara umum pengertian Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan.

1.2. Tujuan

Untuk mengetahui pengaturan biro perjalanan wisata dalam kerangka hukum perusahaan dan hukum perlindungan konsumen dan tanggung jawab pihak pelaku usaha perjalanan bila terjadi kesalahan pelaku usaha tersebut kepada para wisatawan yang menggunakan jasa usaha perjalanan wisata serta tanggung jawab para pihak dalam pelaksanaan perjanjian apabila terjadi wanprestasi.

¹I Putu Gelgel, 2006, *Industri Pariwisata Indonesia*, Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya, (Refika Aditama, Bandung,) hal 23

²*Ibid*

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif yaitu dengan mengkaji norma pengaturan biro perjalanan wisata dalam kerangka hukum kepariwisataan di Indonesia dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual melalui bahan-bahan hukum yang diperoleh baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier dalam industri pariwisata khususnya pengaturan biro perjalanan wisata.

2.2 Hasil dan Pembahasan

Pada dasarnya jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan out put selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambahan dan secara prinsip tidak berjudul bagi pembeli pertamanya.

Sifat global bisnis pariwisata mengakibatkan persentuhan berbagai ragam subyek dan obyek transaksi yang tunduk pada berbagai tradisi hukum yang berbeda, termasuk keorganisasian bisnis. Perilaku-perilaku dan harapan bisnis para pelaku bisnis pariwisata sangat dipengaruhi oleh tradisi-tradisi bisnis negara asal masing-masing. Tidak terdapat karakteristik tertentu yang membedakan organisasi biro perjalanan wisata dengan organisasi usaha bisnis pada umumnya kecuali dari sisi obyek yang berimplikasi terhadap struktur organisasi perusahaan.

Terhadap pembentukan pengelolaan, penyelenggaraan, pengalihan dan pembubaran perusahaan bisnis pariwisata berlaku ketentuan hukum perusahaan pada umumnya. Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tidak mengatur secara khusus keorganisasian kelembagaan usaha pariwisata namun demikian perlu diperhatikan pasal 14 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sedangkan terhadap keberadaan dan bentuk badan usaha dari biro perjalanan wisata diatur dalam Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas karena Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan Paragraf 1 Pasal

10 tentang Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata menyebutkan bahwa biro perjalanan wisata wajib dalam bentuk Perseroan Terbatas.

Masalah-masalah yang sering timbul dalam transaksi jasa perjalanan wisata yang berpotensi menimbulkan wan prestasi dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Adanya kesalahan pengisian *itinerary* (rincian lembaran tiket). Dalam hal ini kesalahan pengisian baik tiket pesawat udara, kapal laut, maupun ferry tidak sesuai dengan yang dimintakan dan di sepakati penumpang sebelum pengisian (*issued*) tiket menyangkut nama penumpang, waktu keberangkatan, maupun maskapai atau armada yang digunakan.
2. Adanya ketidaksesuaian rincian (*itinerary*) paket tour yang disepakati dan dibayar sebelum keberangkatan tour.

III. KESIMPULAN

Pengaturan tentang biro perjalanan wisata dalam rangka perlindungan terhadap konsumen jasa biro perjalanan wisata ditentukan bahwa perusahaan biro perjalanan merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas dan tanggung jawab perusahaan biro perjalanan wisata terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen jasa biro perjalanan wisata adalah didasarkan pada prinsip dimana biro perjalanan wisata bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya sehingga apabila terjadi kerugian pada pihak pengguna jasa akibat kesalahan maupun kelalaian perusahaan maka wajib mengganti kerugian sebagaimana prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen

DAFTAR PUSTAKA

I Putu Gelgel, 2006, *Industri Pariwisata Indonesia*, Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya, (Refika Aditama, Bandung,)

J. Satrio, *Hukum Pejanjian Menurut KUHPerdara Indonesia*

Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermasa, Jakarta, 1987