 **BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGANGKUTAN TERHADAP KETERLAMBATAN LAYANAN PARIWISATA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1) dalam Ilmu Hukum**

**Oleh:**

**FAYA RIZKI AZZAHWA**

**NPM. 5120600074**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**2024**

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

# PENGESAHAN SKRIPSI

# PERNYATAAN



# ABSTRAK

Pengangkutan perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan seperti pada layanan pariwisata yang merupakan suatu usaha jasa pengangkutan dengan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan Negara Kesejahteraan melalui sektor Kepariwisataan. Wisatawan yang merupakan konsumen di sisi lain seringkali tidak memahami posisinya ketika menjadi konsumen. Sebagai konsumen hendaknya mengetahui apa saja hak-hak yang seharusnya didapatkan dari penyedia jasa pelayanan pengangkutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk tanggungjawab pengangkutan dalam layanan pariwisata serta mekanisme penyelesaian hukum atas keterlambatan layanan pariwisata.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan penelitian ini adalah yuridis-empiris dengan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukan prinsip tanggungjawab pengangkutan dalam layanan pariwisata berdasarkan prinsip tanggung jawab atas praduga bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Bentuk pertanggung jwaban tersebut melalui pemeliharaan kendaraan dan pelatihan pengemudi, pentingnya asuransi untuk melindungi dari risiko, pemenuhan standar dan peraturan pemerintah termasuk standar pelayanan minimal, tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan kompensasi dan menangani keluhan dan mekanisme penyelesaian hukum atas keterlambatan layanan pariwisata melalui jalur non-litigasi dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi jika layanan pariwisata tidak sesuai perjanjian atau terlambat.

***Kata Kunci : Layanan Pariwisata, Jasa Pengangkutan, Bus Pariwisata***

# *ABSTRACT*

*Transportation of goods or people from one place to another using vehicles such as tourism services which is a transportation service business with many activities related to the implementation of tourism which has been regulated in Law Number 10 of 2009 concerning Tourism as an effort to realize the goals of the Welfare State through the Tourism sector. Tourists who are consumers on the other hand often do not understand their position when they become consumers. As a consumer, you should know what rights should be obtained from transportation service providers.*

*This study aims to examine the form of transportation responsibility in tourism services as well as the legal settlement mechanism for delays in tourism services.*

*The type of research used by the author is field research. The approach of this research is juridical-empirical with the data sources used in this study being primary data and secondary data.*

*The results of this study show the principle of transportation responsibility in tourism services based on the principle of responsibility for the presumption that the carrier is always responsible (presumption of liability principle). The form of liability is through vehicle maintenance and driver training, the importance of insurance to protect against risks, the fulfillment of government standards and regulations including minimum service standards, the responsibility of business actors in providing compensation and handling complaints and legal settlement mechanisms for delays in tourism services through non-litigation channels in the form of compensation or compensation if tourism services are not in accordance with the agreement or are late.*

***Keywords : Tourism Services, Transportation Services, Tourism Bus***

# LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji bagi ***Allah SWT***, Tuhan semesta alam, yang dengan rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita ***Nabi Muhammad SAW***, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Alhamdulillah, atas izin-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda tercinta, **Bapak Labib Hermanto**

Cinta pertama dan panutanku. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan. Namun, beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi nya sampai sarjana. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, bapak harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian

di hidup saya.

1. Ibunda tersayang, **Ibu Siti Hamidah**

Pintu surgaku. Wanita hebat yang melahirkan penulis, terimakasih sebesarbesar nya atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Wanita hebat yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan dipanjangkan umurnya Aamiin.

1. Kedua adiku, **Kanza Rizki Azzahra** dan **Dawam Rizky Al Ghazali**

Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan

selama ini. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, Adik-adikku.

1. Teruntuk **Briptu Anang Nur Sholih, S.H.**

Terimakasih atas segala dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat untuk berkeluh kesah. Terimakasih atas waktu, doa yang senantiasa di langitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini..

1. Sahabat tercinta, **Yahya Windi Aulia**, **Fahza Rahma Illiyien**

Terimakasih atas segala motivasi, dan dukungan nya.

1. Teman-teman **KKN Desa Cidahu 2023**
2. Segenap jajaran **Crew PO Hermanto**

Terima kasih atas kerja keras, dukungan, dan kebersamaan yang telah kalian berikan selama ini. Keberhasilan ini juga tidak lepas dari bantuan dan kerjasama kalian semua. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap usaha dan langkah kita. Teruslah bekerja dengan ikhlas dan penuh semangat, semoga PO Hermanto

selalu jaya dan sukses.

1. Dosen pembimbing skripsi (**Bapak Dr. H. Mukhidin, S.H.,M.H. dan**

**Bapak Erwin Aditya Pratama, S.H.,M.H.**)

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga penelitian ini juga menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya. ***Amin Ya Rabbal Alamin***…

# MOTTO

*“Jangan pernah menyerah pada apa yang benar-benar ingin kamu lakukan. Orang dengan mimpi besar lebih kuat daripada orang yang memiliki semua fakta”*

~ **Albert Einstein** ~

*“Kesuksesan tidak datang dari apa yang kamu lakukan sesekali, tapi dari apa yang kamu lakukan secara konsisten”*

~ **Marie Forleo** ~

*“Kesuksesan dalam bisnis bukanlah tentang seberapa besar idemu, tetapi seberapa besar keberanianmu untuk mengambil tindakan”*

~ **Peter Drucker** ~

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T. yang telahmelimpahkan kesejahteraan, kesehatan, dan hidayah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGANGKUTAN TERHADAP KETERLAMBATAN LAYANAN PARIWISATA”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal.

Penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan berbagai pihak baik secara moril atau materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada

1. Dr. Taufiqulloh M.Hum, beliau merupakan Rektor Universitas Pancasakti Tegal Tegal.
2. Dr. H. Achmad Irwan Hamzani, S.Hi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal Tegal.
3. Ibu Dr. Soesi Idayanti, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal Tegal.
4. Ibu Fajar Dian Aryani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal Tegal.
5. Kepada Dr. H. Mukhidin, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I dan Erwin Aditya Pratama, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing IIyang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, serta sudah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan*.*
6. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang selama ini memberikan bekal ilmu pada penulis sehingga dapat menyelesaikan Studi Strata I Program Studi Ilmu Hukum.
7. Segenap Pegawai Administrasi / Perpustakaan di lingkungan Universitas Pancasakti Tegal khususnya Fakultas Hukum yang telah memberikan layanan akademik
8. Kedua orang tua serta seluruh keluarga besar karena dengan semua hal yang mereka berikan saya telah sampai sejauh ini.
9. Semua pihak yang memberikan motivasi dalam menempuh studi maupun dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah mereka berikan menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata kritik, saran dan masukan dari semua pihak yang memanfaatkan tulisan ini sangat penulis harapkan demi sempurnanya tugas akhir skripsi ini.

Tegal, 13 Agustus 2024

Penulis,

Faya Rizki Azzahwa

NPM. 5120600074

# DAFTAR ISI

[PERSETUJUAN PEMBIMBING i](#_Toc174509623)

[PENGESAHAN SKRIPSI ii](#_Toc174509624)

[PERNYATAAN iii](#_Toc174509625)

[ABSTRAK iv](#_Toc174509626)

[*ABSTRACT* v](#_Toc174509627)

[LEMBAR PERSEMBAHAN vi](#_Toc174509628)

[MOTTO viii](#_Toc174509629)

[KATA PENGANTAR ix](#_Toc174509630)

[DAFTAR ISI xi](#_Toc174509631)

[BAB I 1](#_Toc174509632)

[PENDAHULUAN 1](#_Toc174509633)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc174509634)

[B. Rumusan Masalah 6](#_Toc174509635)

[C. Tujuan Penelitian 6](#_Toc174509636)

[D. Urgensi Penelitian 6](#_Toc174509637)

[E. Tinjauan Pustaka 8](#_Toc174509638)

[F. Metode Penelitian 13](#_Toc174509639)

[1. Jenis Penelitian 13](#_Toc174509640)

[2. Pendekatan Penelitian 14](#_Toc174509641)

[3. Sumber Data 14](#_Toc174509642)

[4. Metode Pengumpulan Data 15](#_Toc174509643)

[5. Metode Analisis Data 16](#_Toc174509644)

[G. Sistematika Penulisan 16](#_Toc174509645)

[BAB II 18](#_Toc174509646)

[TINJAUAN KONSEPTUAL 18](#_Toc174509647)

[A. Tinjauan Umum tentang Jasa Pengangkutan 18](#_Toc174509648)

[1. Pengertian Pengangkutan 18](#_Toc174509649)

[2. Pengertian Jasa Pengangkutan 20](#_Toc174509650)

[3. Jenis-Jenis Jasa Pengangkutan 21](#_Toc174509651)

[4. Pengaturan Jasa Pengangkutan 23](#_Toc174509652)

[B. Tinjauan Umum tentang Layanan Pariwisata 25](#_Toc174509653)

[1. Pengertian Layanan Pariwisata 25](#_Toc174509654)

[2. Ruang Lingkup Layanan Pariwisata 27](#_Toc174509655)

[3. Pengaturan Layanan Pariwisata 30](#_Toc174509656)

[C. Tinjauan Umum tentang Perjanjian 32](#_Toc174509657)

[1. Pengertian Perjanjian 32](#_Toc174509658)

[2. Macam-Macam Perjanjian 34](#_Toc174509659)

[3. Pengaturan Perjanjian 37](#_Toc174509660)

[D. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen 40](#_Toc174509661)

[1. Pengertian Perlindungan Konsumen 40](#_Toc174509662)

[2. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen 43](#_Toc174509663)

[3. Pengaturan Perlindungan Konsumen 46](#_Toc174509664)

[E. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pelaku Jasa Pengangkutan Terhadap Konsumen Dalam Pariwisata 48](#_Toc174509665)

[1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Jasa Pengangkutan Terhadap Konsumen Dalam Pariwisata 48](#_Toc174509666)

[2. Pengaturan Tanggung Jawab Pelaku Jasa Pengangkutan Terhadap Konsumen Dalam Pariwisata 50](#_Toc174509667)

[BAB III 52](#_Toc174509668)

[HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52](#_Toc174509669)

[A. Bentuk Tanggungjawab Jasa Pengangkutan Dalam Layanan Pariwisata 52](#_Toc174509670)

[B. Mekanisme Penyelesaian Hukum Atas Keterlambatan Layanan Pariwisata 66](#_Toc174509671)

[BAB IV 85](#_Toc174509672)

[PENUTUP 85](#_Toc174509673)

[A. Kesimpulan 85](#_Toc174509674)

[B. Saran 86](#_Toc174509675)

[DAFTAR PUSTAKA 87](#_Toc174509676)

[DAFTAR RIWAYAT HIDUP 97](#_Toc174509677)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Peningkatan wisatawan yang berkunjung di Indonesia tentu akan mempengaruhi pendapatan keuangan Negara dan PAD (Pendapatan Asli Daerah), untuk itulah pemerintah terus mendorong sektor pariwisata untuk terus berkembang, selain potensi daerah wisata terus digali dan ditingkatkan pelayanannya. Pemerintah menyadari bahwa diperlukan sebuah kerjasama yang baik antara pemerintah dengan pihak swasta. Disamping terus mendorong pertumbuhan investasi dibidang kepariwisataan, pemerintah juga mengandeng pihak swasta untuk meningkatkan sektor pariwisata ini.[[1]](#footnote-1)

Pariwisata merupakan salah satu andalan dalam perolehan devisa bagi pembangunan nasional maupun daerah.[[2]](#footnote-2) Hal ini sejalan dengan fungsi kepariwisataan sebagaimana tercantum didalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tabun 2009 Tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa Kepariwisataan berfungsi memenuhi jasmani, rohani dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan Negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Demikian pula dengan tujuan kepariwisataan itu dinyatakan antara lain untuk meningkatkan

pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan[[3]](#footnote-3)

Wisatawan yang merupakan konsumen di sisi lain seringkali tidak memahami posisinya ketika menjadi konsumen. Sebagai konsumen hendaknya mengetahui apa saja hak-hak yang seharusnya didapatkan. Bahkan seorang konsumen sebenarnya telah mempunyai hak ketika transaksi itu belum terjadi, misalkan setiap konsumen berhak untuk mengetahui kondisi produk dan/atau barang serta jasa yang benar dan sesuai yang akan dibelinya. Sehingga kemudian berani memutuskan berlanjut ke transaksi. Karena dalam Islam pun dijelaskan bahwa salah satu keabsahan dari transaksi adalah diketahuinya barang secara jelas baik zat, sifat dan jumlahnya.[[4]](#footnote-4)

Perlindungan Konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar dan kuat. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2, ada lima asas Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Asas manfaat, asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus manfaat bagi konsumen.
2. Asas keadilan, asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan maksimal dan memberikan konsumen dan pelaku usaha memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas rasa keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum terhadap terhadap warga negaranya dalam melakukan segala kegiatannya.[[5]](#footnote-5)

Hubungan hukum antara jasa pengangkutan terhadap layanan pariwisata dengan wisatawan atau konsumen hakikatnya sebagai penjual jasa wisata dengan pembeli jasa wisata. Kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian dari pihak penyedia jasa perjalanan wisata mengakibatkan kerugian yang sering dialami oleh konsumen atau wisatawan diantaranya adalah fasilitas dan akomodasi yang tidak sesuai dengan yang dipromosikan pihak penyedia jasa, kehilangan barang ketika mengikuti tour wisata, *tour guide* yang kurang kompeten dan mengecewakan konsumen, dan keterlambatan alat transportasi yang akan digunakan untuk melakukan perjalanan. Kerugian-kerugian yang diderita konsumen jasa pengangkutan terhadap layanan pariwisata dengan wisatawan seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena jasa pengangkutan terhadap layanan pariwisata dengan wisatawan memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam “janji jasa perjalanan wisata” yang kemudian mereka jual dalam bentuk “brosur perjalanan wisata”.[[6]](#footnote-6) Jadi disinilah diperlukan adanya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan yang dilakukan berkaitan dengan hukum yang berlaku demi tercapainya keadilan bagi kedua belah pihak. Sehingga tidak hanya melihat dan mementingkan hak-haknya saja yang dipenuhi oleh konsumen, akan tetapi melaksanakan kewajiban sepenuhnya terhadap konsumen pemakai jasa pengangkutan layanan pariwisata.[[7]](#footnote-7)

Konsumen diberikan diberikan sejumlah hak dan perlindungan hukum, di antaranya jika terjadi keterlambatan waktu berupa jadwal perjalanan tidak sesuai yang telah disepakati karena ada keterlambatan dari pihak travel agent, maka kita dapat merujuk pada Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

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

1. *tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;*
2. *tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.*

*Pelaku usaha yang melanggarnya diancam pidana penjara maksimal 2 tahun atau denda maksimal Rp 500 juta*.”

Selain itu, Anda sebagai konsumen yang dirugikan berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan pelaku usaha wajib memberikannya. Jika ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tindakan travel agent yang tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian, dalam hal ini yaitu terlambat sehingga jadwal perjalanan juga menjadi terlambat, ini dikategorikan sebagai wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata.[[8]](#footnote-8)

Keterlambatan jadwal keberangkatan, kurang mendukungnya komponen yang memberikan rasa nyaman, persoalan standar seperti keselamatan yang cenderung dikesampingkan menjadi sebuah persoalan yang cenderung menentukan kesuksesan jasa pengangkutan layanan pariwisata di Indonesia. Kerugian materil yang terjadi dalam aktifitas pariwisata sejatinya patut untuk diberikan ganti rugi ataupun kompensasi yang layak atas kelalaian ataupun kesengajaan yang dilakukannya.[[9]](#footnote-9) Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “BENTUK TANGGUNG JAWAB JASA PENGANGKUTAN TERHADAP KETERLAMBATAN LAYANAN PARIWISATA”

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggungjawab jasa pengangkutan dalam layanan pariwisata?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian hukum atas keterlambatan layanan pariwisata?

## Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji bentuk tanggungjawab jasa pengangkutan dalam layanan pariwisata.
2. Untuk mengkaji mekanisme penyelesaian hukum atas keterlambatan layanan pariwisata.

## Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai perlindungan hukum konsumen dalam kontek jasa pelayanan pariwisata yang tidak sesuai dengan perjanjian memiliki urgensi yang signifikan. Beberapa faktor yang menjadikan penelitian ini penting adalah sebagai berikut:

* 1. Meningkatnya Industri Pariwisata

Industri pariwisata terus berkembang pesat di seluruh dunia. Jutaan orang melakukan perjalanan setiap tahun untuk berbagai tujuan, dan mereka menginvestasikan waktu dan uang mereka dalam pengalaman ini. Oleh karena itu, perlindungan konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan nilai yang sepadan dengan investasi mereka.

* 1. Ketidakpastian dalam Perjalanan

Perjalanan tidak selalu berjalan sesuai rencana. Faktor-faktor seperti cuaca buruk, pemogokan, atau kegagalan teknis dapat memengaruhi perjalanan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum konsumen yang kuat diperlukan untuk mengatasi ketidakpastian ini dan memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan secara tidak adil dalam situasi yang di luar kendali mereka.

* 1. Ketidaksesuaian dengan Perjanjian

Terjadinya ketidaksesuaian dengan perjanjian dalam jasa pelayanan pariwisata merupakan masalah yang sering terjadi. Ini dapat mencakup masalah seperti pembatalan yang tidak diinginkan atau ketidaksesuaian dengan fasilitas akomodasi yang telah dipesan. Dalam situasi-situasi ini, konsumen harus memiliki perlindungan hukum yang jelas untuk memastikan bahwa mereka dapat mengklaim hak-hak mereka dan mendapatkan kompensasi yang adil.

* 1. Kepercayaan Publik dan Reputasi Industri

Kepercayaan konsumen dalam industri pariwisata adalah aset berharga. Kasus ketidaksesuaian yang tidak diatasi dengan baik dapat merusak reputasi penyedia jasa pelayanan pariwisata dan industri secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini dapat membantu meningkatkan sistem perlindungan konsumen, yang pada gilirannya dapat memperkuat kepercayaan konsumen dan mempromosikan pertumbuhan industri.

Melalui penelitian ini, diharapkan akan ada pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen dapat ditingkatkan dalam industri pariwisata, dengan fokus pada kasus ketidaksesuaian dengan perjanjian. Hal ini akan memberikan manfaat baik bagi konsumen maupun penyedia jasa pelayanan pariwisata, dan juga dapat memperkuat keberlanjutan industri pariwisata yang terus tumbuh.

## Tinjauan Pustaka

Pengambilan penelitian dengan judul “Bentuk Tanggung Jawab Pengangkutan Terhadap Keterlambatan Layanan Pariwisata” merupakan suatu hasil analisis dari peneliti dengan meninjau penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi referensi untuk mengkaji Kembali dengan pengambilan persamaan dari tema dan objek penelitian dengan adanya perbedaan pada penelitian ini. berikut beberapa penelitian terdahulu yang telah ditelusuri peneliti antara lain sebagai berikut :

1. Lanugranto Adi Nugroho dengan penelitiannya pada Skripsi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008 dengan judul penelitian “Konsumen Dan Jasa Transportasi (Studi Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat Dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus Di Kabupaten Wonogiri)”.[[10]](#footnote-10) Penelitian Lanugranto menjelaskan bahwa pelaksanaan pengangkutan atau transportasi secara umum didalamnya terdapat dua subyek yaitu pengirim atau penumpang dan perusahaan pengangkut. Dalam hal ini perusahaan pengangkut menyediakan jasa pelayanan pengangkutan bagi pengirim atau penumpang, dengan kata lain bahwa pengirim atau penumpang adalah pengguna atau konsumen jasa pelayanan pengangkutan yang disediakan oleh perusahaan pengangkutan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan Keterkaitan antara pengguna jasa angkutan sebagai konsumen terlihat dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan yang terdapat pada Pasal 1 angka 10 yang menyebutkan Pengguna jasa adalah setiap orang dan atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, untuk angkutan orang maupun barang. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat suatu persamaan pembahasan yaitu mengenai perlindungan konsumen serta penyelenggaraan sistem transportasi yang efektif dan efisien dengan tetap memberikan perlindungan hukum pada masyarakat sebagai konsumen transportasi, dituntut menyediakan fasilitas, sarana, prasarana, maupun menejemen pengelolaan tranportasi yang baik. Terdapat perbedaan pada penelitian ini pada pengelolaan sistem transportasi dan standar pelayanan dan perlindungan yang harus diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna atau konsumen fasilitas publik pendukung sistem transportasi dan pelayanan jasanya. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan berfungsi baik ditujukan untuk memberikan pelayanan jasa yang optimal, dan di sisi yang lain dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat sebagai konsumen jasa.
2. Indri Hadi Siswati dan Reni Dwi Puspitasari dengan penelitiannya pada AHKAM: Jurnal Hukum Islam, Volume 8, Nomor 2, 2020 dengan judul penelitian “Pemenuhan Hak Dan Tanggung Jawab Konsumen Dan Pelaku Usaha Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Melalui Konsep Pemberdayaan: (Studi Di Kawasan Wisata Pantai Gemah Tulungagung)”[[11]](#footnote-11) Penelitian Indri Hadi Siswati dan Reni Dwi Puspitasari menjelaskan mengenai Pemberdayaan terhadap konsumen dengan pemberian informasi secara berkala dan memasukkan sistem informasi hak-hak konsumen dalam alur kegiatan yang dilakukan pengunjung di Kawasan Wisata Pantai Gemah Tulungagung mampu untuk meningkatkan pemahaman pengujung terhadap hak-haknya sehingga kegiatan transaksi yang terjadi dapat berjalan seimbang dan pengunjung tidak lagi dalam posisi yang lemah dan tidak punya kewenangan dalam proses transaksi yang dilakukan. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat suatu perbedaan pembahasan yaitu mengenai pemberdayaan yang dilakukan kepada seluruh pelaku usaha yang tergabung dalam paguyuban pelaku usaha pada akhirnya mampu meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha sehingga kemungkinan pelaku usaha untuk mendapatkan tuntutan dari konsumen menjadi kecil. Hal ini kemudian berpengaruh terhadap peningkatan penjualan karena konsumen merasa puas dengan pelayanan, produk dan/atau barang serta jasa yang ditawarkan.
3. Tri Ananda Caesaryan Dasril dan Jeane Neltje Saly dengan penelitiannya pada Jurnal Hukum Adigma, Volume 4, Nomor 2, 2021 dengan judul penelitian “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata Di Yogyakarta Yang Mengalami Kerugian Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”[[12]](#footnote-12) Penelitian Tri Ananda Caesaryan Dasril dan Jeane Neltje Saly menjelaskan bahwa Hukum perlindungan konsumen tidak hanya “mengatur tentang hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi juga hak-hak dan kepentingan-kepentingan barang dan jasa yang berimbang satu sama lain, proporsional, tidak memihak, dan tidak diskriminatif. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak dari pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan yang sama seperti halnya hak-hak dari konsumen, sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang setara”. Sehingga Terkait hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen dari jasa perjalanan wisata, apabila dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti yang termuat dalam “Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka sudah sesuai dengan pengertian didalam Undang-Undang tersebut, atau dapat dikatakan bahwa wisatawan adalah konsumen jasa dibidang pariwisata, termasuk di dalamnya adalah perjalanan pariwisata. Sebagai konsumen maka wisatawan yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan lain yang terkait.” Berdasarkan penelitian tersebut terdapat suatu perbedaan pembahasan yaitu mengenai Kerugian-kerugian yang diderita konsumen akibat biro perjalanan wisata tersebut yang seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena biro perjalanan wisata memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harussesuai dengan apayangtertera dalam perjanjian.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang menggunakan data primer. Sumber datanya dapat diperoleh melalui observasi, penyerahan angket, wawancara dan partisipas.[[13]](#footnote-13) Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan melalui perolehan informasi atas permasalahan yang terdapat pada penelitian ini secara langsung kepada pihak-pihak yang pernah mengalami kejadian tersebut, sehingga dengan demikian penelitian penulis menggunakan penelitian lapangan (*field research*) karena relevan untuk memperoleh data-data yang akan dipergunakan penulis dalam menyusun penelitian ini.

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah yuridis-empiris, atau penelitian hukum yang menggunakan sistem hukum sebagai landasan norma.[[14]](#footnote-14) Pendekatan hukum empiris secara tegas membedakan antara fakta dengan norma, gejala hukum harus murni dari fakta sosial dan metode ilmu empiris dan ilmu hukum empiris merupakan ilmu yang bebas nilai.[[15]](#footnote-15) Metode pendekatan penelitian yuridis-empiris digunakan dalam penelitian ini mengingat untuk menunjang kebutuhan penulis dalam meneliti suatu permasalahan-permasalahan yang terdapat pada penelitian ini.

### Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yakni data yang belum mengalami pengolahan kuantitatif atau kualitatif oleh peneliti lain disebut sebagai data primer atau data asli. Dalam pengumpulan sumber data peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud anatra lain :

1. Bahan hukum primer adalah yang memiliki efek mengikat. Norma (aturan dasar), hukum dan peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, hukum adat, yurisprudensi, dan perjanjian merupakan unsur hukum utama.
2. Bahan hukum sekunder mengacu pada sumber daya hukum yang menjelaskan unsur-unsur hukum dasar dari hukum primer. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data. Observasi adalah metode pengumpulan data yang diawali dengan observasi dan pencatatan keadaan atau perilaku objek target.[[16]](#footnote-16) Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan studi dokumen. Studi kepustakaan di peroleh dari penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mendapatkan konsep- konsep atau teori- teori dan informasi-informasi serta pemikirann konseptual baik berupa peraturan perundang-undangan dan karya ilmiah lainnya.

### Metode Analisis Data

Analisis penelitian ini bersifat deskripsi kualitatif, menggunakan data yang telah disusun menjadi kalimat dan dilakukan secara sistematis, lugas, dan logis. berdasarkan konsep hukum, prinsip hukum, norma hukum, dan ketentuan hukum positif. Metodologi diskusi menyimpang dari pengetahuan umum sebelum mengevaluasi insiden khusus.[[17]](#footnote-17)

## Sistematika Penulisan

**Bab I Pendahuluan**, pada awal bab ini merupakan awal penulisan dari penelitian yang memberikan gambaran awal tentang yang meliputi : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Urgensi Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Rencana Sistematika Penulisan dan Jadwal Penelitian yang merupakan gambaran awal dari penelitian ini.

**Bab II Tinjauan Konseptual**, pada bab ini selanjutnya penulis akan menguraikan kerangka teoritis yang mendasari penulisan pada penelitian ini meliputi Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauam Umum tentang Perjanjian, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, serta Tinjauam Umum tentang lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

**Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan**, pada bab ini penulis akan menguraikan pembahasan berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu tentang (1) Bentuk tanggungjawab jasa pengangkutan dalam layanan pariwisata? (2) Mekanisme penyelesaian hukum atas keterlambatan layanan pariwisata.

**Bab IV Penutup**, pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan sebagai jawaban atas permasalahan yang dirumuskan dan diuraikan secara deskriptif menjawab inti pada permasalahan pada penelitian ini.

# BAB II

# TINJAUAN KONSEPTUAL

## Tinjauan Umum tentang Jasa Pengangkutan

### Pengertian Pengangkutan

Abdulkadir Muhammad yang menyatakan bahwa pengangkutan adalah kegiatan menaikan penumpang atau barang pada sebuah alat pengangkut, kegiatan memindahkan penumpang atau barang pada tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan menurunkan penumpang atau pembongkaran barang dari alat pengangkut ketempat tujuan yang disepakati.[[18]](#footnote-18) Menurut Poerwosutjipto pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pihak pengangkut dengan pihak pengirim, di mana pihak pengangkut mengikatkan dirinya untuk melaksanakan pengangkutan orang dan/atau barang dari satu tempat ketempat tujuan tertentu, sedangkan pihak pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang terhadap jasa angkutan tersebut. Dari pengertian tersebut adanya hubungan timbal balik antara pengangkut dengan pengirimbarang, namun keduanya memiliki tanggung jawab sendiri-sendiri.[[19]](#footnote-19)

Transportasi menurut Utomo adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengertian yang lebih luas dikemukakan oleh Suharto yang menyatakan transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat pengangkutan, baik digerakkan oleh tenaga manusia (becak), hewan (kuda, sapi, kerbau) ataupun mesin. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (trip) antara asal (origin) dan tujuan (destination)[[20]](#footnote-20).

Kata “pengangkutan” berasal dari kata dalam bahasa Inggris yakni trans-portation. Kata transportation diartikan Oleh *Black Law Dictionary sebagai the removal ofgoods or personsfrom one place to another, by a carrier*, dimana dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Pengertian kata transportation dalam *Black Law Dictionary* tersebut pada hakikatnya memiliki kesamaan dengan pengertian kata “pengangkutan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yakni pengangkutan barang dan orang Oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi.[[21]](#footnote-21)

### Pengertian Jasa Pengangkutan

Pengangkutan memiliki arti penting untuk menunjang kehidupan masyarakat. Apabila melihat kondisi geografis Indonesia yang berupa negara kepulauan, maka moda transportasi sangat dibutuhkan untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya dengan jarak tempuh yang cukup jauh, contohnya untuk pengangkutan antar pulau. Dengan adanya suatu alat angkut untuk melancarkan dan mempermudah kegiatan perpindahan, dapat membawa manfaat dan meningkatkan nilai guna suatu objek yang diangkut tersebut.[[22]](#footnote-22)

Jasa pengangkutan adalah suatu layanan yang disediakan oleh penyedia jasa transportasi untuk memindahkan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses distribusi barang atau mobilitas penumpang.[[23]](#footnote-23) Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam Pasal 1 angka 10 dan 11 menyebutkan bahwa jasa pengangkutan adalah layanan yang berkaitan dengan pemindahan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai jenis moda transportasi seperti darat, laut, dan udara.

### Jenis-Jenis Jasa Pengangkutan

Hal yang sangat mendasar dalam pengangkutan adalah adanya pengangkut dan penumpang atau pengguna jasa angkutan. Antara pengangkut dan penumpang terdapat hak dan kewajiban yang dituangkan dalam bentuk perjanjian.[[24]](#footnote-24) Objek pengangkutan ada dua, yaitu orang dan barang.[[25]](#footnote-25) Jenis-jenis pengangkutan yang dikenal pada umumnya dimana pengangkutan yang sering digunakan di dalam dunia pengangkutan terbagi atas 3 jenis pengangkutan yaitu :

1. Pengangkutan Darat.
2. Pengangkutan Udara.
3. Pengangkutan di Perairan.[[26]](#footnote-26)

Jenis angkutan juga dapat dibedakan berdasarkan segi barang yang diangkut seperti angkutan penumpang, angkutan barang, maupun angkutan pos. Dan dapat pula dibedakan dari segi geografis yaitu angkutan antar benua, antar kontinental, antar pulau, antar kota, antar daerah dan dalam kota.[[27]](#footnote-27)

Fungsi pengangkutan untuk melancarkan arus barang dan manusia, dan menunjang perkembangan pembangunan. Manfaat pengangkutan yaitu:

1. Manfaat ekonomi: kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Pengangkutan adalah salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.
2. Manfaat sosial: pengangkutan menyediakan berbagai kemudahan diantaranya :
3. pelayanan untuk perorangan atau kelompok.
4. pertukaran atau penyimpanan informasi.
5. perjalanan untuk bersantai.
6. memendekkan jarak.
7. memencarkan penduduk.
8. Manfaat politis: pengangkutan menciptakan persatuan, pelayanan lebih luas, keamanan Negara, mengatasi bencana, dll.
9. Manfaat kewilayahan: memenuhi kebutuhan penduduk di desa, kota atau pedalaman.[[28]](#footnote-28)

### Pengaturan Jasa Pengangkutan

Perusahaan pengangkutan haruslah membuat suatu perjanjian penangangkutan bersama dengan pengguna jasa pengangkutan, dan semua pihak haruslah mematuhi peraturan yang tertuang dalam perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak tersebut, karena suatu pengiriman barang tidaklah selalu berjalan sesuai dengan rencana, namun akan ada sesuatu hal yang tidak diinginkan, seperti barang yang hilang, rusak, atau salah tujuan. Pertanggungjawaban yang dilakukan haruslah wajib dilakukan sebagai bagian dari keputusan yang diambil ketika melakukan perjanjian pengangkutan barang. Maka dari itu suatu pertangungjawaban sangat erat hubungannya dengan perjanjian yang disepakati.[[29]](#footnote-29)

Pembangunan terhadap pengangkutan atrau trasnportasi ini tidak lepas dari aspek pengaturannya, dengan mana pengangkutan di Indonesia sudah diatur dalam peraturan-peraturan terkait dengan jasa angkutan, antara lain KUHPerdata buku ketiga tentang perikatan, KUHDagang Buku II titel ke V. Selain itu pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan dalam bidang transportasi darat, antara lain dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Jasa Angkutan Jalan sebagai pengganti daripada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992, serta Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkuran Jalan yang masih tetap berlaku dan digunakan walaupun Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992.[[30]](#footnote-30)

Prinsipnya pengangkutan adalah perjanjian yang tidak tertulis, tiap pihak mempunyai kebebasannya dalam menentukan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam pengangkutan. Adapun subjek perjanjian pengangkutan meliputi tiap pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan, dimana subjek pengangkutan mempunyai status yang diakui oleh hukum yaitu sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam pengangkutan. Pendukung dari hak dan kewajiban ini dapat berupa badan hukum ataupun manusia pribadi. Tiap pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan melakukan persetujuan yang meliputi apa yang akan menjadi objek dalam pengangkutan tersebut, bagaimana tujuan yang hendak dicapai dalam pengangkutan tersebut, syarat-syarat dalam pengangkutan dan juga bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai melalui perjanjian pengangkutan.[[31]](#footnote-31)

Prinsip pertanggung jawaban dalam pengangkutan, dinyatakan bahwa pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diselenggarakannya, tetapi jika pengangkut dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, maka pengangkut dapat dibebaskan dari kewajiban membayar kerugian.[[32]](#footnote-32) Hak pengangkut adalah menerima biaya angkutan yang sudah disepakati oleh pihak pengguna jasa angkutan. Sedangkan kewajiban pengangkut adalah mengangkut muatan dan/atau penumpang sampai ke tempat tujuan yang telah ditentukan dengan selamat. Hak dari pengguna jasa angkutan adalah mendapatkan pelayanan dengan selamat sampai ke tempattujuan.[[33]](#footnote-33)

## Tinjauan Umum tentang Layanan Pariwisata

### Pengertian Layanan Pariwisata

Definisi pelayanan menurut Regan jasa mewakili kepuasan yang tidak berwujud secara langsung (transportasi, perumahan, dll.), atau yang tidak berwujud yang menghasilkan kepuasan secara bersama-sama ketika dibeli baik dengan komoditas atau layanan lain (kredit, pengiriman, dll.) Untuk pertama kalinya jasa dianggap murni tidak berwujud mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dapat dipasarkan seperti produk berwujud.[[34]](#footnote-34)

Pariwisata merupakan sebuah industri yang perkembangannya kian pesat setiap tahunnya. Di Indonesia sektor pariwisata dikembangkan sebagai sektor yang menjanjikan mendatangkan pendapatan besar bagi negara terlebih di daerah-daerah yang memiliki sumber daya alam maupun sumber daya budaya yang melimpah. Berbagai potensi digali untuk menarik minat para wisatawan untuk datang berkunjung sehingga diharapkan mampu meningkatkan kesejahterahan masyarakat.[[35]](#footnote-35)

Pelayanan Pariwisata adalah suatu cara yang dilakukan oleh seseorang atau indivis dalam memenuhi kebutuhan tamunya, dengan cara mencurahkan segenap kemampuannya, perasaan dan ketrampila yang dimiliki sehingga tercapai tujuan yaitu diperoleh kepuasan yang dirasakan oleh orang yang dilayaninya. Sektor pariwisata, yang memiliki karakteristikusahanya lebih banyak bersifat jasa, maka peran dari SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan faktor yang strategis, karena melalui sumber daya manusia yang kompeten akan tercipta suatu proses pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain mampu memberikan nilai (*value*) berupa kepuasan bagi pihak yang menerima pelayanan jasanya (wisatawan).[[36]](#footnote-36)

Proses maupun produk yang dihasilkan, industri pariwisata tergolong dalam industri jasa. Purwanto menyatakan bahwa pariwisata seperti layaknya suatu industri yang menghasilkan produk, produk wisata berbentuk jasa, dimana pariwisata merupakan sekumpulan atribut yang mencakup atraksi, paket, harga, prestige serta pelayanan yang mungkin diterima pengunjung sebagai sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan dalam memperoleh pengalaman.[[37]](#footnote-37)

### Ruang Lingkup Layanan Pariwisata

Aktivitas pariwisata di Indonesia sudah mulai tumbuh dan berkembang, bahkan sudah mulai menjadi trend dan gaya hidup tersendiri dalam masyarakat. Sehingga aktivitas pariwisata diharapkan dapat menjadi sektor andalan yang mampu menggerakkan sektor-sektor ekonomi lain yang terkait erat. Pemerintah Indonesia dalam program pembangunan 5 tahun ke depan memfokuskan pada sektor infrastruktur, maritim, energi, pangan, dan pariwisata. Penetapan kelima sektor ini dengan pertimbangan karena mempunyai peran yang sangat signifikan dalam pembangunan nasional, baik untuk jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Dari kelima sektor tersebut, pariwisata ditetapkan sebagai leading sektor karena dalam jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang diprediksi akan mempunyai pertumbuhan yang positif serta dianggap sebagai sektor yang strategis serta mampu menjadi media integrasi program antar sektor.[[38]](#footnote-38)

Pariwisata setiap tahun mengalami peningkatan meningkat menjadi pemasukan utama devisa negara Indonesia. Namun, ada beberapa permasalahan utama yang muncul selama “perjalanannya” menjadi sumber pendapatan utama, dan yang terbesar adalah rendah kualitas layanan pariwisata.[[39]](#footnote-39) Disamping sebagai elemen pertumbuhan ekonomi, kepariwisataan juga bertujuan memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional, sehingga kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dituntut untuk dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, bertanggung jawab.[[40]](#footnote-40)

Pariwisata menurut Mc Intos adalah gabungan kegiatan, pelayanan, dan industri yang memberikan pengalaman perjalanan, seperti transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, pertokoan, fasilitas kegiatan hiburan, dan pelayanan lainnya yang tersedia bagi individu atau kelompok yang melakukan. Pariwisata merupakan suatu usaha yang komplek, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha perhotelan (*home stay*), usaha kerajinan /cindera mata, usaha perjalanan, dan usaha-usaha lainnya. Usaha pariwisata dapat dikaitkan dengan sarana pokok kepari-wisataan yaitu perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata.[[41]](#footnote-41)

Camilleri mengungkapkan bahwa biro perjalanan wisata menyiapkan paket wisata yang lengkap untuk dijual, seperti transportasi, akomodasi dan berbagai pengaturan obyek wisata. Secara umum, biro perjalanan wisata dikategorikan menjadi dua, yaitu inbound dan outbound. Biro perjalanan wisata inbound mengatur paket wisata untuk wisatawan yang masuk ke dalam negeri tempat organisasi tersebut berada. Sebaliknya organisasi outbound mengatur perjalanan ke luar negeri.[[42]](#footnote-42) Pendapat yang sama dari Leslie & Holland terhadap biro perjalanan wisata yang bergerak dalam kegiatan inbound yaitu, operator yang menangani wisatawan yang masuk ke dalam negeri dan menyiapkan layanan berupa paket-paket wisata untuk wisatawan yang datang dari luar negeri.[[43]](#footnote-43)

### Pengaturan Layanan Pariwisata

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan sektor kepariwisataan adalah adanya regulasi/ aturan yang jelas dan memadai. Dengan demikian, dibentuklah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan Negara Kesejahteraan melalui sektor Kepariwisataan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan memberikan pengaturan secara menyeluruh terkait pengelolaan dan pemanfaatan potensi-potensi pariwisata yang ada di Indonesia. Pengelolaan sector Kepariwisataan juga harus memberikan dampak kesejahteraan yang sebesar-besarnya bagi rakyat Indonesia.[[44]](#footnote-44)

Pembangunan kepariwisataan dilakukan berdasarkan asas manfaat, kekeluargaan, adil, merata, keseimbangan, kemandirian, kelestarian, partisipatif, berkelanjutan, demokratis, kesetaraan dan kesatuan yang diwujudkan melalui pelaksanaan rencana pembangunan kepariwisataan dengan memperhatikan keanekaragaman, keunikan dan kekhasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata, yang telah didesentralisasikan dapat tercermin pada pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintahan yang bersifat lokal.[[45]](#footnote-45)

Landasan umum kepariwisataan di Indonesia diatur di di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (selanjutnya disingkat menjadi Undang-Undang Kepariwisataan). Undang-undang kepariwisataan lahir dilatarbelakangi hal-hal berikut:

1. Pertama, keadaan alam, flora, dan fauna sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa serta peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni, dan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan pembukaan UUD 1945.
2. Kedua, kebebasan melakukan perjalanan dan memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata merupakan bagian dari hak asasi manusia.
3. Ketiga, kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberi perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.
4. Keempat, pembangunan kepariwisataan diperlukan untukmendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat sertamampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.[[46]](#footnote-46)

## Tinjauan Umum tentang Perjanjian

### Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian dalam hukum perjanjian merupakan kesepadanan dari istilah *overeenkomst* dalam bahasa Belanda atau *agreement* dalam Bahasa Inggris. Menurut teori klasik, perjanjian merupakan *een tweezijdige overeenkomst* atau suatu perbuatan hukum yang bersisi 2 (dua) yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Istilah “hukum perjanjian” mempunyai cakupan yang lebih sempit dari istilah hukum perikatan.[[47]](#footnote-47) Perjanjian menurut ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Hal ini berarti bahwa perjanjian menimbulkan adanya hak-hak dan kewajiban-kewajiban diantara para pihak yang membuatnya.[[48]](#footnote-48)

Subekti mengatakan perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Sedangkan perikatan adalah perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.[[49]](#footnote-49) Menurut R Wirjono Prodjodikoro perjanjian diartikan sebagai suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan suatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.[[50]](#footnote-50)

Secara umum perjanjian adalah kesepakatan para pihak tentang sesuatu hal yang melahirkan perikatan/hubungan hukum, menimbulkan hak dan kewajiban, apabila tidak dijalankan sebagai mana yang diperjanjikan akan ada sanksi. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang lainnya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.[[51]](#footnote-51)

Subyek dalam perjanjian adalah pihak-pihak yang terdapat dalam perjanjian. Ada dua macam subyek, yakni seseorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat beban kewajiban atau mendapat hak atas pelaksanaan kewajiban itu. Subyek yang berupa seorang manusia haruslah memenuhi syarat sah untuk melakukan tindakan hukum yaitu sudah dewasa dan tidak berada dibawah pengampuan. Sedangkan obyek dalam perjanjian adalah berupa prestasi, yang berujud memberi sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu. Perikatan untuk memberi sesuatu ialah kewajiban seseorang untuk memberi atau menyerahkan sesuatu, baik secara yuridis maupun penyerahansecara nyata. Perikatan untuk berbuat sesuatu yaitu prestasi dapat berujud berbuat sesuatu atau melakukan perbuatan tertentu yang positif.[[52]](#footnote-52)

### Macam-Macam Perjanjian

Perjanjian adalah persetujuan (baik lisan maupun tulisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang disebut dalam persetujuan itu.[[53]](#footnote-53) Perjanjian selanjutnya jika dilihat dari segi bentuknya dibedakan menjadi dua macam, yaitu tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang buat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak).[[54]](#footnote-54) Ada tiga bentuk perjanjian tertulis, yaitu sebagai berikut:

1. Perjanjian di bawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja. Perjanjian itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga. Dengan kata lain, jika perjanjian tersebut disangkal oleh pihak ketiga maka para pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian itu berkewajiban mengajukan bukti-bukti yang diperlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan.
2. Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak. Fungsi kesaksian notaris atas suatu dokumen semata-mata hanya untuk melegalisir kebeneran tanda tangan para pihak. Akan tetapi, kesaksian tersebut tidaklah mempengaruhi kekuatan hukum dari isi perjanjian. Namun, pihak yang menyangkal itu adalah pihak yang harus membuktikan penyangkalannya.
3. Perjanjian yang dibuat dihadapan dan oleh notaris dalam bentuk akta notaris. Akta notaris adalah akta yang dibuat dihadapan dan dimuka pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang itu adalah notaris, camat, PPAT dan lain-lain. Jenis dokumen ini merupakan alat bukti yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.[[55]](#footnote-55)

Perjanjian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu perjanjian obligatoir dan perjanjian non obligatoir. Perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang mewajibkan seseorang untuk menyerahkan atau membayar sesuatu. Terdapat 4 (empat) macam perjanjian obligatoir yaittu :

1. Perjanjian sepihak dan perjanjian timbal balik.
2. Perjanjian cuma-cuma dan perjanjian atas beban.
3. Perjanjian konsensuil, perjanjian riil dan perjanjian formil.
4. Perjanjian bernama, perjanjian tak bernama dan perjanjian campuran.[[56]](#footnote-56)

Sedangkan perjanjian non obligatoir merupakan perjanjian yang tidak mewajibkan seseorang untuk menyerahkan atau membayar sesuatu, yang terbagi menjadi 4 (empat) yaitu:

1. *Zakelijk overeenkomst*, yaitu perjanjian yang menetapkan dipidindahkannya suatu hak dari seseorang kepada orang lain.
2. *Bevifs overeenkomst*, yaitu perjanjian untuk membuktikan sesuatu.
3. *Liberatoir overeenkomst*, yaitu perjanjian ketika seseorang membebaskan pihak lain dari suatu kewajiban.
4. *Vaststelling overenkomst*, yaitu perjanjian untuk mengakhiri perselisihan yang ada di muka pengadilan.[[57]](#footnote-57)

### Pengaturan Perjanjian

Perjanjian diatur dalam KUHPerdata Buku III (Pasal 1233-1864) tentang Perikatan. BW menggunakan istilah kontrak dan perjanjian untuk pengertian yang sama. Hal ini dapat dilihat jelas dari judul Bab II Buku III BW yaitu: Tentang perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian.[[58]](#footnote-58) Perjanjian memiliki asas-asas yaitu:

1. Asas kebebasan berkontrak merupakan semua orang bebas mengikatkan diri dalam melakukan kontrak.
2. Asas konsensualisme merupakan kesepakatanantara dua belah pihak tentang objek perjanjain yang akan dijadikan objek dalam perjanjian.
3. Asas kepribadian merupakan asasini berlaku bagi siapa yang melakukan atau membuat perjanjian tersebut.
4. Asas keseimbangan merupakan memenuhi kedua pihak untuk melaksanakan perjanjian tersebut agar seimbang.
5. Asas kepastian hukum merupakan bentuk wujud hukum bersifat pasti.
6. Asas moral merupakan asas yang terdapat dalam diri seseorang.
7. Asas kepatutan merupakan asas yang harus tetap dipertahankan karena pihak ditentukan dari rasa keadilan di masyarakat.[[59]](#footnote-59)

Pelaksanaan perjanjian adalah realisasi atau pemenuhan hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan oleh para pihak yang membuat perjanjian, supaya perjanjian itu dapat mencapai tujuannya. Tujuan tidak akan terwujud tanpa ada pelaksanaan perjanjian.[[60]](#footnote-60) Agar dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, sebuah perjanjian yang dibentuk oleh para pihak haruslah memenuhi beberepa syarat sahnya sebuah perjanjian. Ilmu hukum mengenal empat syarat pokokyangharus dipenuhi agar suatu perbuatan hukum dapat disebut dengan perjanjian (yang sah), keempat syarat tersebut diatur dalam rumusan Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

1. Adanya kata sepakat daripara pihak.
2. Kecakapanmelakukan perbuatan hukum.
3. Hal tertentu.
4. Sebab yang halal.[[61]](#footnote-61)

Syarat perjanjian diatas, merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhiuntuk syahnya suatu perjanjian, apabila salah satu syarat tersebut tidak dipenuhimaka perjanjian tersebut dengan sendirinya batal (*nietig*). Bilamana kesepakatan terjadi disebabkan karena adanya kesesatan (*dwaling*), paksaan (*dwang*) dan penipuan (*bedrog*) maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan (*vernieteg verbaar*) kepada hakim dan apabila kesepakatan diberikan dengan secara tidak bebas, sehingg salah satu pihak dianggap tidak cakap untuk melakukan perbuatan hukum sendiri, maka perjanjian itu adalah cacat dan karenanya dapat dibatalkan oleh hakim atas permintaan pihak yang telah memberikan kesepakatannya dengan secara tidak bebas atau oleh orang yang tidak cakap membuat perjanjian tersebut.[[62]](#footnote-62) Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan, meski demikian, dalam penerapanya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut.[[63]](#footnote-63)

## Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

### Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen (*Consumer*) menurut Hornby adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa. Seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Sesuatu atau Seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.[[64]](#footnote-64) Dalam *Black’s Law Dictionary*, pengertian konsumen diberi batasan yaitu:

*“... A person who buys goods or services for personal family or househlduse, with no intention of resale; a natural person who uses products for personal rather than business purpose*”.

“*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga,, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”.[[65]](#footnote-65)

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukun dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat prepentifmaupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.[[66]](#footnote-66) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen.[[67]](#footnote-67)

Perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.[[68]](#footnote-68) Pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Mochtar Kusumaatmadja yaitu keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan serta permasalahan dalam berbagai pihak antara satu dengan yang lain, selain itu berkait pula dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam kehidupan masyarakat.[[69]](#footnote-69) Az. Nasution juga mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen adalah hukum yang bersifat komperhensif mencakup berbagai hal. Sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih merupakan bagian yang khusus mengatasi perlindungan Konsumen.[[70]](#footnote-70)

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada urnumnya akan merasakan dampaknya.[[71]](#footnote-71) Alasan pengaturan perlindungan konsumen dilatarbelakangi oleh hak-hak konsumen, yakni:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.[[72]](#footnote-72)

### Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.[[73]](#footnote-73) Oleh karena itu ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis undang-undang seperti UUPK. Berkaitan dengan pengertian tersebut dapat disimpulkan beberapa pokok pemikiran :

1. Hukum konsumen memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan hukum perlindungan konsumen.
2. Subyek yang terlibat dalam perlindungan konsumen adalah masyarakat selaku konsumen dan pelaku usaha atau pihak-pihak yang terkait, misalnya distributor, media cetak, televisi, agen atau biro iklan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, BPOM dan sebagainya.
3. Obyek yang diatur adalah barang, dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha/produsen kepada konsumen.
4. Ketidak setaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha mengakibatkan pemerintah mengeluarkan kaidah-kaidah hukum yang dapat menjamin dan melindungi konsumen.[[74]](#footnote-74)

Untuk menjamin hak-hak konsumen sebagaimana yang di amanatkan Undang-Undang, maka diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersikap pencegahan (preventif) maupun yang bersikap pemaksaan (represif), baik secaratertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.[[75]](#footnote-75) Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai hak-hak konsumen diantaranya sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.[[76]](#footnote-76)

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

1. Asas manfaat.
2. Asas keadilan.
3. Asas keseimbangan.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen.
5. Asas kepastian hukum.[[77]](#footnote-77)

### Pengaturan Perlindungan Konsumen

Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999 telah mengesahkanUndang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha (misalnya penjual dan pembeli), sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya.[[78]](#footnote-78) Lebih lanjut Bagian menimbang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang merupakan landasan filosofis dari Undang-Undang tersebut mengatakan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen merupakan bagian dari implementasi sebagai negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut sebagai konstitusi ekonomi yang mengandung ide negara kesejahteraan. Sebagai konstitusi ekonomi, Undan-Undang Dasar 1945 harus dipahami sebagai kebijakan ekonomi tertinggi yang harus dijadikan acuan dan rujukan dalam mengembangkan setiap kebijakan pembangunan ekonomi nasional.[[79]](#footnote-79)

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan. Dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen dikatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan, penyelenggaraan, perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha. Badan perlindungan konsumen (BPKN) salah satu badan yang diatur secara khusus dalam undang-undang, yang mana mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.[[80]](#footnote-80)

## Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Pelaku Jasa Pengangkutan Terhadap Konsumen Dalam Pariwisata

### Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Jasa Pengangkutan Terhadap Konsumen Dalam Pariwisata

Tanggung jawab pelaku jasa pengangkutan dalam pariwisata menurut Yoeti mencakup kewajiban untuk memastikan keamanan dan keselamatan penumpang selama perjalanan. Hal ini termasuk pemeliharaan kendaraan yang digunakan, kualifikasi dan kompetensi pengemudi atau pilot, serta penyediaan asuransi perjalanan. Penerapan tanggung jawab pelaku jasa pengangkutan dalam pariwisata seperti :

1. Tanggung jawab terhadap keselamatan

Pelaku jasa pengangkutan harus memastikan bahwa seluruh aspek perjalanan memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan, termasuk pemeliharaan rutin kendaraan, pelatihan staf, dan kesiapan menghadapi situasi darurat.

1. Tanggung jawab terhadap kenyamanan

Menyediakan layanan yang nyaman dan sesuai dengan janji yang diberikan dalam iklan atau kontrak, seperti ketepatan waktu, kebersihan, dan fasilitas yang memadai.

1. Tanggung jawab terhadap keamanan

Mengambil langkah-langkah untuk melindungi penumpang dari tindakan kriminal atau gangguan selama perjalanan, termasuk kerjasama dengan otoritas keamanan jika diperlukan.

1. Kompensasi dan Ganti Rugi

Memberikan kompensasi yang adil dan cepat jika terjadi kelalaian atau pelanggaran terhadap hak konsumen, seperti keterlambatan, pembatalan, atau kerusakan barang.[[81]](#footnote-81)

Pelaku jasa pengangkutan harus memiliki prosedur yang jelas dan mudah diakses oleh konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi jika terjadi masalah. Bentuk kompensasi bisa berupa pengembalian uang, voucher perjalanan, atau bentuk kompensasi lainnya yang adil dan sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

### Pengaturan Tanggung Jawab Pelaku Jasa Pengangkutan Terhadap Konsumen Dalam Pariwisata

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata dalam pasal :

1. Pasal 12, Mengatur kewajiban pelaku usaha jasa perjalanan wisata untuk memberikan informasi yang benar dan bertanggung jawab atas layanan yang diberikan kepada konsumen.
2. Pasal 14, Menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi kelalaian atau ketidaksesuaian dalam pelayanan yang diberikan.

Selain itu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan dalam pasal :

1. Pasal 4, Menyatakan hak-hak konsumen yang harus dilindungi, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Pasal 19, Menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan dalam pasal :

1. Pasal 20, Menyatakan bahwa pelaku usaha pariwisata wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan jasa yang diberikan.
2. Pasal 26, Menekankan pentingnya keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi wisatawan yang menggunakan jasa pariwisata.

Tanggung jawab pelaku jasa pengangkutan terhadap konsumen dalam pariwisata meliputi aspek hukum, standar industri, dan praktik terbaik yang diakui secara internasional. Pelaku jasa pengangkutan harus memastikan keselamatan, kenyamanan, dan keamanan konsumen serta memberikan kompensasi yang adil jika terjadi ketidaksesuaian atau kerugian. Dengan mengikuti peraturan dan standar yang telah ditetapkan, pelaku jasa pengangkutan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan konsumen.

1. Tri Artanto, Rizki Tri Anugrah Bhakti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Online Perjalanan Wisata” *PETITA*, 3 (1), 2021:15-16. https://www.journal. unrika.ac.id/index.php/petita/article/view/3403. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dahana, M., *Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan*, Surabaya: Paramita, 2012:14. [↑](#footnote-ref-2)
3. Dewa Gde Rudy, I Dewa Ayu Dwi Mayasari, “Prinsip-Prinsip Kepariwisataan Dan Hak Prioritas Masyarakat Dalam Pengelolaan Pariwisata Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan”, *Kertha Wicaksana*, 13 (2), 2019:74. https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/kertawicaksana/article/view/1215. [↑](#footnote-ref-3)
4. Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat (Transaksi dalam Fiqh Islam)*, Jakarta: Amzah, 2010:57. https://books.google.co.id/books/about/FiqhMuamalat.html?id=P8fwj wEACAAJ&redir\_esc=y. [↑](#footnote-ref-4)
5. Tri Artanto, Rizki Tri Anugrah Bhakti, *op.cit*, hlm.21. [↑](#footnote-ref-5)
6. Kevin Kurniawan, “Modul-7 Agen Perjalanan”. diakses melalui http://www.slideshare.net/kevinkurniawan14019/modul7-agen-perjalanan, pada tanggal 9 Oktober 2023. [↑](#footnote-ref-6)
7. Septira Putri Mulyana, Febrina Triswati, “Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi di PT. Tiga Bidadari Wisata, Lombok)” *PERSPEKTIF*, 24 (3), 2019:132 https://www.neliti.com/publications/529886/tanggung-jawab-biro-perjalanan-wisata-dalam-perjanjian-perjalanan-wisata-studi-d. [↑](#footnote-ref-7)
8. Tri Jata Ayu Pramesti, “Perhatikan Ini Bila Ingin Berlibur Menggunakan Jasa Travel Agent” diakses dalam Hukum Online melalui https://www.hukumonline.com/klinik/a/perhatikan-ini-bila-ingin-berlibur-menggunakan-jasa-itravel-agent-i-lt53f457b05faef pada 7 Desember 2023. [↑](#footnote-ref-8)
9. I Nyoman Surya Dharma Subawa, Anak Agung Ketut Sukranatha, “ompensasi Wajib Penyedia Jasa Perjalanan Wisata Atas Keterlambatan WaktuKeberangkatan Pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata Lokal” *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 7 (3), 2023:5-6. https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/47453 [↑](#footnote-ref-9)
10. Lanugranto Adi Nugroho “Konsumen Dan Jasa Transportasi (Studi Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat Dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus Di Kabupaten Wonogiri)”. *Skripsi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta,* 2008. https://eprints.ums.ac.id/4164/. [↑](#footnote-ref-10)
11. Indri Hadi Siswati, Reni Dwi Puspitasari. “Pemenuhan Hak Dan Tanggung Jawab Konsumen Dan Pelaku Usaha Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Melalui Konsep Pemberdayaan: (Studi Di Kawasan Wisata Pantai Gemah Tulungagung)” *AHKAM: Jurnal Hukum Islam,* 8 (2), 2020. https://doi.org/10.21274/ahkam.2020.8.2.333-350. [↑](#footnote-ref-11)
12. Tri Ananda Caesaryan Dasril, Jeane Neltje Saly. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata Di Yogyakarta Yang Mengalami Kerugian Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, J*urnal Hukum Adigma,* 4 (2), 2021. https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/18006. [↑](#footnote-ref-12)
13. Tim Penulis dan Penyusun, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Tegal: Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal, 2023:2-3. [↑](#footnote-ref-13)
14. Mukti Fajar, Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010:34 [↑](#footnote-ref-14)
15. I Gusti Ketut Ariawan, “Metode Penelitian Hukum Normatif”, *Kertha Widya*, 1 (1) 2013:26. https://ejournal.unipas.ac.id/index.php/KW/article/view/419/344. [↑](#footnote-ref-15)
16. Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*,Jakarta: Rineka Cipta, 2011:104. [↑](#footnote-ref-16)
17. Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, Depok: Rajagrafindo, 2019:71. [↑](#footnote-ref-17)
18. Putu Ari Sagita, I Nyoman Wita, “Keabsahan Jasa Pengangkutan Ojek Online Di Indonesia”, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 1 (1), 2019:5-6. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1333396. [↑](#footnote-ref-18)
19. Marcella Agustia Lestari, Andriyanto Adhi Nugroho, “Tanggungjawab Angkutan Online

Terhadap Kehilangan Barang Konsumen”, *Jurnal Yuridis*, 6 (1), 2019:116. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1684922&val=14393. [↑](#footnote-ref-19)
20. Pendi Ahmad, “Perlindungan Hukum Terhadap Tarif Pengguna Jasa Angkutan Umum Berbasis Online”, Jurnal Sekretari, 5 (1), 2018:5. http://download.garuda.kemdikbud .go.id/article.php?article=1067997. [↑](#footnote-ref-20)
21. Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022:9. [↑](#footnote-ref-21)
22. Ananda Amalia Tasya, Hilda Yunita Sabrie, “Implementasi Sifat Hukum Pengangkutan

Dalam Pelaksanaan Ojek Online”, *Jurnal Prespektif*, 24 (3), 2019:157. https://jurnal-perspektif.org/index.php/perspektif/article/view/746. [↑](#footnote-ref-22)
23. Amany Rania Azzahra, Asyila Shamara, Mohamad Zein Saleh, “Fenomena Pelayanan Jasa Transportasi Online Gojek Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya” *Manekin*, 2 (1), 2023:184. https://www.journal.mediapublikasi.id/index.php/manekin/article/view/3747 [↑](#footnote-ref-23)
24. R. Juli Moertiono, “Penyelesaian Sengketa Pengangkutan Laut”, *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 4 (1), 2019:485. https://www.jurnal-lp2m.umnaw.ac.id/index.php /JP2SH/article/view/272/236. [↑](#footnote-ref-24)
25. Fitriana Novitasari Istiharoh, Tuhana, “Studi Tentang Jasa Pengiriman Hewan

Melalui Pengangkutan Darat Di PT Herona Express Cabang Surakarta”, *Privat Law*, 6 (1), 2018:71. https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/download/19230/15230. [↑](#footnote-ref-25)
26. Putra Halomoan HSB, “Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian”, *Al-IhkamJurnal Ahwal Al-Syakhshiyah*, 9 (1), 2017:154. https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/alihkam/article/view/1159/604. [↑](#footnote-ref-26)
27. Rinitami Njatrijani, *Hukum Transportasi*, Semarang: Undip Law Press, 2016:20. [↑](#footnote-ref-27)
28. Nur Handayati, Galuh Lintang Taslim, Satyagraha Suryaagust, “Pengangkutan Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009”, *Lex Journal : Kajian Hukum & Keadilan*, 3 (2), 2019:6. https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum/article/view/2187. [↑](#footnote-ref-28)
29. Surahmad, Mallyyas Muhamad Krisna, “Pertanggungjawaban PT Birotika Semesta

Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengangkutan Barang”, *Lex Librum : Jurnal Ilmu Hukum*, 8 (2), 2022:173. https://media.neliti.com/media/publications/557808-pertanggungjawaban-pt-birotika-semesta-t-47040539.PDF. [↑](#footnote-ref-29)
30. I Wayan Werasmana Sancaya, I Made Aditya Mantara Putra, “Tanggungjawab Perusahaan Angkutan Terhadap Kerugian yang Ditimbulkan Akibat Kelalaian Pengemudi Selama Kegiatan Penyelenggaraan Pengangkutan”, *KERTHA WICAKSANA: Sarana Komunikasi Dosen dan Mahasiswa*, 15 (1), 2021:38. https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/kertawicaksana /article/view/2822. [↑](#footnote-ref-30)
31. Ni Ketut PitriAdiGunarti, A.A Ketut Sukranatha, I Made Pujawan, “Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Angkutan Barang Karena Kelalaian Pekerjanya Dalam Perjanjian Pengangkutan (Studi Kasus CV. Duta DewataTransportindo), *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 4 (2), 2016:2-3. https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view /40877. [↑](#footnote-ref-31)
32. Resanda Hendrawanto Bintara Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Kereta Api Dalam Peristiwa Kecelakaan Kereta Api Di Indonesia”, *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, 19 (2), 2021:493. https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/ qodiri/article/view/4390/3125. [↑](#footnote-ref-32)
33. Mey Anjani, I Nyoman Putu Budiartha, Desak Gde Dwi Arini, “Penyelesaian Sengketa Cargoatas Keterlambatan Terhadap Pengangkutan Muatan Melaluikapal Laut (Studi Kasus Di PT.Bali Intercont Cargo)”, *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3 (1), 2022L113. https://www.ejournal. warmadewa.ac.id/index.php/juinhum/article/view/4722/3340. [↑](#footnote-ref-33)
34. Rizki Nurul Nugraha, Vickrham ShahJehan Achmad, “Strategi Pengiklanan Dan Pelayanan Pariwisata Di IndonesiaPasca Pandemi Covid-19”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9 (11), 2023:512. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/5109/3503. [↑](#footnote-ref-34)
35. Agus Dipayanaa, I Nyoman Sunartaa, “Dampak Pariwisata Terhadap Alih Fungsi Lahan Di Desa Tibubeneng Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung (Studi Sosial-Budaya*)“, Jurnal Destinasi Pariwisata*, 3 (2), 2015:58. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article= 1586406&val=4936. [↑](#footnote-ref-35)
36. Sri Harjanti, Tri Mardiana, Hafsah, *Pelayanan Prima Bagi Para Front Liner Kepariwisataan*, Yogyakarta: LPPM UPN “Veteran” Yogyakarta, 2018:32. [↑](#footnote-ref-36)
37. Novi Marlyana, Nuzulia Khoiriyah, “Model Konseptual Peningkatan Kualitas Layanan

Industri Pariwisata Di Jawa Tengah Menggunakan Tourservqual”, *Kawistara*, 5 (2), 2015:145. https://journal.ugm.ac.id/kawistara/article/view/7587. [↑](#footnote-ref-37)
38. Lory Marcus Parera, Melda Dahoklory, Josseano Amakora Parera, “Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Pariwisata Sebagai Media Layanan Jasa Pemesanan Paket Destinasi Wisata Alam Desa Oma Berbasis Web”, *Jurnal Pengabdian Masyarakat Iron* *(sipil, elektro, mesin)*, 4 (2), 2021:358. https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JPMIRON/article/view/993/513. [↑](#footnote-ref-38)
39. Ni Nyoman Yunike Kurniarini, “Analisis Kebutuhan Materi Ajar Bahasa Inggris Mandiri Untuk Mahasiswa Pariwisata Berdasarkan Asean Toolboxes”, *Prosiding Seminar Nasional Riset Linguistik Dan Pengajaran Bahasa (SENARILIP VII)*, 5 (1), 2023:87. https://ojs2.pnb.ac.id/index.php/SENARILIP/article/view/1398. [↑](#footnote-ref-39)
40. Adrian Adi Hamzana, “Pelaksanaan Standarisasi Pelayanan Pariwisata Halal Dalam Pengembangan Pariwisata Di Nusa Tenggara Barat”, Pena Justisia: Media Komunikasi Dan Kajian Hukum, 17 (2), 2017:2. https://jurnal.unikal.ac.id/index.php/hk/article/view/545/492. [↑](#footnote-ref-40)
41. Tri Weda Raharjo, Herrukmi Septa Rinawati, *Penguatan Strategi Pemasaran dan Daya Saing UMKM Berbasis Kemitraan Desa Wisata*, Surabaya: Jakad Publishing, 2019:12-13. [↑](#footnote-ref-41)
42. Nelsye Lumanauw, “Perencanaan Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata Inbound (Studi Kasus Di PT. Golden Kris Tours, Bali)”, *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9 (1), 2020:22. https://stp-mataram.e-journal.id/JIH/article/view/26. [↑](#footnote-ref-42)
43. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-43)
44. Kamal Fahmi Kurnia, “Pengaturan Penyelenggaraan Kepariwisataan Dalam Perspektif Negara Kesejahteraan”, *Doctrinal*, 4 (1), 2019:903. https://jurnal.um-palembang.ac.id/doktrinal /article/view/1860/1526. [↑](#footnote-ref-44)
45. Abdul Kadir Jaelani, “Pengembangan Destinasi Pariwisata Halal Pada Era Otonomi Luas di Provinsi Nusa Tenggara Barat”, *Pariwisata*, 5 (1), 2018:59. http://download.garuda.kemdikbud .go.id/article.php?article=668280. [↑](#footnote-ref-45)
46. Ilka Sandela, Nila Trisna, Phoenna Ath Thariq, “Konsep Pengaturan Pariwisata Halal Di Aceh”, *Jurnal Ius Civile*, 5 (1), 2021:92-93. http://jurnal.utu.ac.id/jcivile/article/view/3540/2148. [↑](#footnote-ref-46)
47. Cristoforus Valentino Alexander Putra, “Urgensi Klausula Definisi Dalam Perjanjian Kerja”, *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Udayana*, 39 (1), 2017:67. https://ojs.unud.ac.id /index.php/kerthapatrika/article/download/32709/19795. [↑](#footnote-ref-47)
48. Miftah Arifin, “Membangun Konsep Ideal Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian”, *Jurnal Ius Constituendum*, 5 (1), 2020:67. https://journals.usm.ac.id/index.php/jic /article/view/2119/1484. [↑](#footnote-ref-48)
49. Niru Anita Sinaga, “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian”, *Binamulia Hukum*, 7 (2), 2018:110-111. https://ejournal.hukumunkris.id/index.php/ binamulia/article/view/318/73. [↑](#footnote-ref-49)
50. I Dewa Ayu Sri Ratnaningsih,Putu Eka Trisna Dewi, “Sahnya Suatu Perjanjian Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, *Kajian Ilmiah Hukum dan Kenegaraan (KIHAN)*, 2 (2), 2023:98. https://penerbitgoodwood.com/index.php/kihan/article/view/2384/779. [↑](#footnote-ref-50)
51. Niru Anita Sinaga, “Peranan Asas Itikad Baik Dalam Mewujudkan Keadilan Parapihak Dalam Perjanjian”, *Jurnal M-Progress*, 8 (1), 2018:48. https://journal.universitassuryadarma.ac.id /index.php/ilmiahm-progress/article/view/186/164. [↑](#footnote-ref-51)
52. Achmad Busro, “Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Inform Consent) Dalam Pelayanan Kesehatan”, *Law & Justice Journal*, 1 (1), 2018:4. https://ejournal2.undip.ac.id/index. php/lj/article/view/3570/1991. [↑](#footnote-ref-52)
53. Ryan Hidayat, “Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Kemitraan Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, *Journal of Law ( Jurnal Ilmu Hukum )*, 6 (2), 2020:4. http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/DD/article/view/5200/4953. [↑](#footnote-ref-53)
54. I Wayan Agus Vijayantera, “Kajian Hukum Perdata Terhadap Penggunaan Perjanjian Tidak Tertulis Dalam Kegiatanbisnis”, *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 6 (1), 2020:118. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/23445/14344. [↑](#footnote-ref-54)
55. Salim H.S, *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021:43. [↑](#footnote-ref-55)
56. Aid Pramudya Husain, Mutia Cherawaty Thalib, Dolot Alhasni Bakung, “Analisis Yuridis Penerapan Pasal 1320 KUHPerdata Terhadap Sistem Ijon pada Petani Cengkeh di Desa Kaidundu Sebagai Kearifan Lokal”, *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1 (3), 2023:127. https://journal. widyakarya.ac.id/index.php/jmk-widyakarya/article/view/599/636. [↑](#footnote-ref-56)
57. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-57)
58. Niru Anita Sinaga, Nurlely Darwis, “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”, *Jurnal Mitra Manajemen*, 7 (2), 2020:45. https://journal.universitassuryadarma.ac.id /index.php/jmm/article/download/534/500. [↑](#footnote-ref-58)
59. Putu Arya Bagus Utama, I Nyoman Sumardika, Ni Gusti Ketut Sri Astiti, “Perjanjian Pengikatan Jual Beli Hak Atas Tanah Sebagai Dasar Pembuatan Akta Jual Beli Dihadapan PPAT”, *Jurnal Preferensi Hukum*, 2 (1), 2021:179. https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/ juprehum/article/view/3064/2200. [↑](#footnote-ref-59)
60. I Gusti Bagus Arya Anggara Paramarta, Ida Bagus Wyasa Putra, Ni Ketut Sri Utari, “Akibat Hukum Perjanjian Lisensi Terhadap Pihak Ketiga”, *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan*, 1 (1), 2017:78. https://www.academia.edu/download/104211522/20615.pdf. [↑](#footnote-ref-60)
61. Gentur Cahyo Setiono, Herry Sulistyo, Satriyani Cahyo Widayati, “Cidera Janji Dalam Perjanjian Kreditj Aminan Fidusia”, *Jurnal Transparansi Hukum*, 1 (1), 2018:65. https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/transparansihukum/article/view/159. [↑](#footnote-ref-61)
62. Ashadi L. Diab, “Perjanjian Kredit Pada Bank Perkreditan Rakyat (Telaah Terhadap Penerapan Perkreditan BPR Latunru Latinro), *Jurnal Al-‘Adl*, 10 (1), 2017:4. https://ejournal. iainkendari.ac.id/index.php/al-adl/article/view/685/630. [↑](#footnote-ref-62)
63. Muhamad Hasan Muaziz, Achmad Busro, “Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak”, *Jurnal Law Reform*, 11 (1), 2015:75. https://media.neliti.com/media/publications/163144-ID-pengaturan-klausula-baku-dalam-hukum-per.pdf. [↑](#footnote-ref-63)
64. Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Deepublish, 2019:2. [↑](#footnote-ref-64)
65. Sri Siti Munalar, “Kajian Teoritis Pemanfaatan Aplikasi Angkutan Berbasis Online Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berkaitan Dengan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik”, *Rechtsregel* *Jurnal Ilmu Hukum*, 1 (1), 2018:220. https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/rjih/article/d ownload/1930/1627. [↑](#footnote-ref-65)
66. Desi Sommaliagustina, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commercedi Indonesia”, *Jurnal Equitable*, 3 (2), 2018:52. https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/JEQ/article /view/1170. [↑](#footnote-ref-66)
67. Niru Anita Sinaga, Nunuk Sulisrudatin, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen

Di Indonesia”, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, 5 (2), 2018:76. https://journal. universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/110. [↑](#footnote-ref-67)
68. Leliya, “Perlindungan Konsumen Melalui Sertifikasi Dan Labelisasi Halal Atas Industri Rumah Tangga Pangan”, *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 3 (1), 2018:48. https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/2937/1647. [↑](#footnote-ref-68)
69. Cornelia Dewi Anggarani, Mariske Myeke Tampi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkaitharga Masker Yang Melonjak Tinggi Disaat Pandemicovid-19berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Adigama*, 3 (2), 2020:1005. https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/article/view/10602/6776. [↑](#footnote-ref-69)
70. Nurul Tika Pratiwi, Aprina Chintya, “Studi Komperatif Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, *Fikri : Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, 2 (1), 2017:147. https://journal.iaimnumetrolampung .ac.id/index.php/jf/article/view/101. [↑](#footnote-ref-70)
71. Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022:5. [↑](#footnote-ref-71)
72. Dhevi Nayasari Sastradinata, “Aspek Pertanggungjawaban Pengemudi Ojek Onlinedalam Kasus Kecelakaan Yang Melibatkan Penumpang Dilihat Dari Hukum Perlindungan Konsumen”, Jurnal Independent Fakultas Hukum, *Jurnal Independent*, 6 (2), 2018:116. https://jurnalhukum .unisla.ac.id/index.php/independent/article/view/80. [↑](#footnote-ref-72)
73. Rina Shahriyani Shahrullah, Hindra, “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan Kadaluarsa Di Kota Batam”, *Journal Of Law And Policy Transformation*, 5 (1), 2020:92. https://journal.uib.ac.id/index.php/jlpt/article/view/813/642. [↑](#footnote-ref-73)
74. Rinitami Njatrijani, “Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Upaya Perlindungan Terhadap Konsumen”, *Diponegoro Private Law Review*, 1 (1), 2017:25. https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/1935/1258. [↑](#footnote-ref-74)
75. Raka Wicaksono1, Andriyanto Adhi Nugroho, Rosalia Dika Agustanti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8 (2), 2021:151. https://mail.ojs.uma.ac.id/index.php/gakkum/ article/view/4793/3673. [↑](#footnote-ref-75)
76. Perjaka Purba, I Ketut Sudiatmaka, Dewa Gede Sudika Mangku, “Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng”, *e-Journal Komunitas Yustisia*, 2 (3), 2019:159. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/view/28781. [↑](#footnote-ref-76)
77. Tyrsa Tesalonika Tambuwun, Fatmah Paparang, Anna S. Wahongan, “Peranan Badan Pengawas Obat Dan Makanan (BPOM) Dalam Perlindungan Konsumen Yang Mengandung Zat Berbahaya”, *Lex Privatum*, 8 (4), 2020:99. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum /article/view/30972. [↑](#footnote-ref-77)
78. Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam, “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3 (1), 2021:15. http://journal. stiejayakarta.ac.id/index.php/JMBJayakarta/article/view/85. [↑](#footnote-ref-78)
79. Mabarroh Azizah, “Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim di Indonesia”, *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 4 (2), 2021:155. https://ejournal.uinsaizu.ac.id /index.php/volksgeist/article/view/5738. [↑](#footnote-ref-79)
80. Ayub A. Utomo, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Produk Cacat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Lex Privatum*, 7 (6), 2019:32. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/27377. [↑](#footnote-ref-80)
81. Oka A. Yoeti. *Tours and Travel Marketing*, Jakarta : Pradnya Paramita, 2003:14. [↑](#footnote-ref-81)