



**PERTANGGUNG JAWABAN TRAVEL AGENT TERHADAP  
KONSUMEN APABILA TERJADI WANPRESTASI DI TINJAU DARI  
UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS : CV. LOMBOK WISATA ADVENTURE)**

*LIABILITY OF TRAVEL AGENT TOWARDS CONSUMERS IN THE  
EVENT OF BREACH IN VIEW OF LAW NO. 8 OF 1999 CONCERNING  
CONSUMER PROTECTION (CASE STUDY: CV. LOMBOK TOUR  
ADVENTURE)*

**Sahroni**

Owner CV. Lombok Wisata Adventure

Email: [sahroniunizar@gmail.com](mailto:sahroniunizar@gmail.com)

**Ainuddin**

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar

Email: [Ainuddinsister@gmail.com](mailto:Ainuddinsister@gmail.com)

**Abdul Gani Makhrup**

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar

Email: [agrariasore@gmail.com](mailto:agrariasore@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perjanjian yang disepakati antara Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure dengan konsumen dan untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure bila terjadi kerugian yang dialami penumpang akibat tidak terpenuhinya klausula klausula dalam penawaran yang di perjanjikan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian hukum empiris (*Empirical Legal Research*), yaitu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilakunyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung (*Field Research*) di CV Lombok Tour Adventure. Dalam kasus ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan serta pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan yang digunakan yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Pendekatan kasus yang diteliti yaitu pada Agent Travel CV. Lombok Wisata Adventure. Hasil penelitian yaitu 1) bentuk perjanjian yang disepakati antara konsumen dan Travel Agent. Dalam kasus ini perjanjian tidak cukup dengan lisan saja tetapi harus tertulis dan dibubuhi materai, ataupun bisa dihadapan notaris jika perjanjian tersebut berskala lebih besar dan sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah perjanjian dan pasal 1338 KUHPerdata tentang perjanjian yang bersifat mengikat kedua belah pihak. 2) Bentuk pertanggungjawaban Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure bila terjadi kerugian yang dialami penumpang akibat tidak terpenuhinya klausula klausula dalam penawaran yang di perjanjikan. dalam kasus ini sesuai dengan pasal 7 huruf a sampai g UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang kewajiban pelaku usaha, serta telah memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999. Lombok Wisata Adventure terbukti melakukan wanprestasi tetapi dalam keadaan memaksa (*Overmacht*), dan dikategorikan dalam *Overmacht relative*, sehingga masih bisa melakukan prestasinya ketika keadaan tersebut kembali normal. Hal ini sesuai dengan Pasal 1244 dan 1245 KUHPerdata tentang penggantian biaya, kerugian karena keadaan memaksa.

**Kata Kunci:** *Wanprestasi, Overmacht, UUPK, Travel Agent*

## Abstract

*This research aims to find out what form of agreement is agreed between Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure with consumers and to find out what form of responsibility the CV Travel Agent takes. Lombok Wisata Adventure if passengers experience losses due to failure to fulfill the clauses in the agreed offer. In this research, the method used is empirical legal research (Empirical Legal Research), namely a legal research method that uses empirical facts taken from human behavior, both verbal behavior obtained from interviews and real behavior carried out through direct observation (Field Research) at CV Lombok Tour Adventure. In this case, the approach used is the statutory approach and the case approach. The legislative approach used is Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and the Civil Code. The case approach studied is the CV Travel Agent. Lombok Adventure Tourism. The results of the research are 1) the form of agreement agreed between consumers and Travel Agents. In this case, it is not enough for an agreement to be verbal but must be written and stamped, or it can be done before a notary if the agreement is on a larger scale and in accordance with article 1320 of the Civil Code regarding the legal conditions for an agreement and article 1338 of the Civil Code regarding agreements that are binding on both parties. 2) Form of responsibility of CV Travel Agent. Lombok Wisata Adventure if passengers experience losses due to failure to fulfill the clauses in the agreed offer. in this case in accordance with article 7 letters a to g UUPK no. 8 of 1999 concerning the obligations of business actors, as well as fulfilling consumer rights in accordance with article 4 UUPK no. 8 of 1999. Lombok Wisata Adventure was proven to have defaulted but was under forced circumstances (Overmacht), and was categorized as relative Overmacht, so that it could still carry out its achievements when the situation returned to normal. This is in accordance with Articles 1244 and 1245 of the Civil Code regarding compensation for costs and losses due to force majeure.*

**Keywords:** *Default, Overmacht, UUPK, Travel Agent*

## A. PENDAHULUAN

Lombok hari ini sangat jauh berbeda dengan Lombok 10 tahun yang lalu. Pulau Lombok kini menjelma menjadi pusat perhatian dunia setelah sukses membangun sirkuit MotoGP pertama di Indonesia, serta sukses menggelar event bertaraf internasional yaitu World Super Bike (WSBK) dan MotoGP Mandalika 2022. Usai MotoGP pelaku usaha pariwisata semakin optimistis destinasi wisata Mandalika, Lombok dan NTB makin populer dan diminati. Ditambah lagi dengan diberlakukannya kemudahan perjalanan bagi wisatawan di tengah terkendalanya penyebaran Covid-19. Sebelumnya, Lombok dikenal wisatawan mancanegara sebagai destinasi wisata bulan madu (honeymoon) kelas dunia karena keindahan, suasana, dan panoramanya yang unik. Kini, Lombok akan semakin populer dengan atraksi baru yaitu *sport tourism*.

Di lansir dari Majalah Travel and Leisure merilis 10 pulau terbaik di Asia Tenggara tahun 2022. Lombok, Nusa Tenggara Barat (NTB) masuk menjadi salah satu 10 pulau terbaik di Asia Tenggara dan berada di peringkat keenam. Selain Lombok, ada juga Bali yang berada di peringkat ketiga. Predikat tersebut diberikan melalui penghargaan Travel and Leisure Asia's Best Awards 2022: Top 10 Islands in Southeast Asia. Penghargaan digelar Travel and Leisure, majalah perjalanan dan gaya hidup global yang berbasis di New York, Amerika Serikat (AS). Adapun 10 pulau terbaik di Asia Tenggara versi Travel and Leisure. Yaitu, Phuket Thailand,

Koh Samui Thailand, Bali Indonesia, Phu Quoc Vietnam, Langkawi Malaysia, Lombok Indonesia, Palawan Filipina, Penang Malaysia, Koh Phi Phi Thailand dan Con Dao Vietnam.<sup>1</sup>

Kini, Lombok akan semakin populer dengan atraksi baru sport tourism. Sandiaga mengatakan, bakal banyak event balap motor dan olahraga lainnya akan digelar secara rutin dan terjadwal di Sirkuit Mandalika. Selain bidang pariwisata, event Moto GP Mandalika juga menjadi momentum penting kebangkitan ekonomi, terutama ekonomi masyarakat Mandalika, Lombok, NTB. Rangkaian ajang balap motor yang berlangsung di Mandalika International Street Circuit tersebut memberikan multiplier effect berupa perputaran ekonomi yang diperkirakan di atas target Rp500 miliar.<sup>2</sup>

Selain itu, tercipta lapangan kerja baru baik langsung maupun tidak langsung mencapai 35 ribu hingga 50 ribu. Event Moto GP banyak menyerap tenaga lokal dari Mandalika. Dengan rincian; tenaga kerja konstruksi pembangunan jalan kawasan khusus sekitar 300 orang, UMKM Lombok; merchandising 3.000 orang dan homestay 600 orang, masing-masing 3 ribu dan 600 orang, sektor transportasi dan logistik 1.500 orang.<sup>3</sup>

Suksesnya penyelenggaraan event Moto GP dan yang lainnya mengakibatkan menjamurnya pelaku usaha pariwisata travel agent, event organizer, Travel and ticketing, Homestay, Hotel dan lain sebagainya. Hal ini berdampak baik bagi perekonomian masyarakat Lombok. Mulai tumbuhnya perekonomian masyarakat harus diikuti dengan pelayanan dan fasilitas yang baik. Mulai dari sarana transportasi, ruang publik, kantor pelayanan publik, dll. Menjamurnya Perusahaan Travel Agent membawa angin segar bagi perkembangan wisata yang ada di Lombok. Terbukti dengan bertambahnya jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Lombok. Menurut Data BPS, jumlah pengunjung yang masuk ke Lombok selama 5 bulan awal tahun 2022 ini sebanyak 510.431 orang wisatawan domestik dan 30.720 orang wisatawan mancanegara. Data ini lebih tinggi dibandingkan pada tahun sebelumnya.<sup>4</sup>

Disamping suksesnya event gelaran bertaraf internasional yang ada di Lombok, ada beberapa hal yang menjadi keresahan bagi pengguna jasa travel yaitu ketidakpuasan terhadap pelayanan. Banyak kasus yang terjadi beberapa bulan belakangan ini, seperti Konsumen yang ditelantarkan oleh Travel, jadwal keberangkatan yang tidak sesuai prosedur, harga paket travel yang berbeda dengan yang diiklankan, pelayanan yang tidak sesuai standar, Guide Travel yang tidak ramah, Hotel dan Homestay yang berbeda dengan yang dijanjikan dan lain sebagainya.

Kasus-kasus ketidakpuasan Konsumen ini banyak terjadi pada Travel Agent yang tidak mau bertanggung jawab terhadap Konsumen. Kurangnya komunikasi antara Konsumen dan Travel agent juga memicu permasalahan yang sering terjadi. Konsumen merasa dirugikan karena kurangnya transparansi pada pihak Travel Agent tentang paket wisata yang diiklankan.

---

1 Muhammad Nasir, 2022, "Lombok Masuk Daftar Pulau terbaik Asia Tenggara 2022" <https://ntb.idntimes.com/news/ntb/muhammad-nasir-18/lombok-masuk-10-pulau-terbaik-di-asia-tenggara-tahun2022>

2 *Ibid*

3 *Ibid*

4 Badan Pusat Statistik, 2022, Jumlah kunjungan wisatawan tahun 2020.

Konsumen merasa tertipu, dirugikan dan tidak tahu harus melaporkan kasusnya kemana. Banyak kasus pelanggaran oleh Travel yang hilang begitu saja, karena Konsumen merasa bosan dan tidak mau berhubungan lagi dengan Travel tersebut. Kasus yang fatal yaitu ketika ada Konsumen mengalami kecelakaan bahkan sampai meninggal karena keteledoran dan kelalaian pihak travel serta armada akomodasi yang kurang standar.

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Bab III Pasal 4 tentang Hak-hak Konsumen yaitu,

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau 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.<sup>5</sup>

Dari pemaparan di atas, kita tahu bahwa konsumen mempunyai banyak hak yang harus dipenuhi oleh pihak Pemberi Jasa atau Travel Agent, jika suatu ketika terjadi hal – hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan, kehilangan barang, jadwal yang tidak sesuai dan sebagainya maka Pihak Travel Agent harus bertanggung jawab terhadap konsumen atau Konsumen sesuai dengan peraturan dan perjanjian yang berlaku. Kepuasan konsumen harusnya menjadi prioritas utama bagi Pemberi Jasa atau Travel Agent. Apabila Konsumen puas secara tidak langsung konsumen akan merekomendasikan Travel yang mereka gunakan kepada orang lain. Hal ini seperti melakukan promosi gratis yang dilakukan oleh Travel Agent.

Kepuasan konsumen juga bisa diukur dari ketaatan pelaku usaha biro travel memenuhi ganti rugi kepada pengguna jasa yang merasa haknya dilanggar. Pelaku usaha biro travel Seharusnya tidak cukup menginformasikan wisata saja kepada pengguna jasa. Akan tetapi yang harus diinformasikan juga adalah mekanisme penyelesaian pengaduan pengguna jasa sehingga pengguna jasa bisa mengetahui hak-haknya apabila dirugikan oleh biro jasa travel tersebut. Komunikasi antara konsumen dan Travel Agent adalah solusi dari permasalahan yang kerap terjadi. Tetapi jika masalah tersebut sudah masuk pada ranah hukum, maka hukum harus berjalan sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

---

<sup>5</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Republik Indonesia.

Contoh kasus pertama yang terjadi yaitu menawarkan harga tiket dan liburan ke Lombok dengan budget super murah. Kasus ini terjadi pada konsumen dari Jakarta dan Surabaya yang ingin berlibur ke Lombok. Mereka tergiur iming – iming harga tiker murah dan paket liburan ke Lombok yang jauh dari harga pasar. Akhirnya, terjadilah transaksi dengan oknum tersebut, melalui transfer ke rekening tujuan. Usut punya usut, gambar – gambar liburan yang ada di website oknum tersebut menggunakan gambar dari website yang ada di CV. Lombok Wisata Adventure. Sehingga, pada hari H keberangkatan, kode boking yang dikirimkan palsu serta paket perjalanan yang dijanjikan tidak sesuai.

Dari kasus ini, ada dua belah pihak yang dirugikan. Pertama yaitu konsumen, kedua yaitu CV. Lombok Wisata Adventure sebagai pihak yang ditunggangi oknum. Kasus kedua yaitu ketika konsumen dari Jakarta dan Jogja menikmati paket Summit Rinjani. CV. Lombok Wisata Adventure dalam hal ini bermitra dengan salah satu Travel dan Tracking Rinjani untuk summit Rinjani selama 4 hari 3 malam. CV. Lombok Wisata Adventure mengurus bagian tiket penerbangan sedangkan Travel dan Tracking Rinjani mengurus bagian Tracking Summit dan akomodasi perjalanan. Pada awalnya semua berjalan lancar. Masalah terjadi ketika konsumen komplain mengenai pelayanan Tracking yang tidak sesuai perjanjian. Mulai dari peralatan pendakian sampai konsumsi pendakian yang terbatas. Masalah berlanjut ketika konsumen tidak mendapatkan akomodasi untuk perjalanan pulang dari Summit Rinjani. Beberapa konsumen terlantar dan komplain, mengenai keterlambatan penjemputan serta tidak adanya akomodasi yang disediakan. Sehingga, berimbas pada keterlambatan jadwal kepulangan menggunakan pesawat.

selanjutnya kasus ini pula ada dua pihak yang dirugikan. Pertama konsumen dan yang kedua CV. Lombok Wisata Adventure. Walaupun bukan sepenuhnya kesalahan dari CV. Lombok Wisata Adventure tetapi nama baik CV. Lombok Wisata Adventure buruk karena merupakan mitra dari Travel dan Tracking Rinjani. Dua kasus ini akan menjadi bahan kajian yang akan dibahas di skripsi ini. Banyak kasus yang terjadi antara konsumen dengan pihak travel agent, mulai dari miskomunikasi, kurang telitinya kosumen memilih travel agent, konsumen yang tergiur harga tiket super murah, dll. Dari kasus ini kita mengetahui bahwa hak-hak apa saja yang harus diberikan Travel Agent ke konsumen, apasaja kewajiban Travel Agent yang harus dipenuhi ke pihak konsumen serta bentuk pertanggungjawaban pihak Travel Agent ke konsumen. Lebih lanjut akan dibahas bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak travel agent jika kasus tersebut ditinjau dari segi undang-undang.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana di uraikan di atas maka penulis akan mengkaji Bagaimana bentuk perjanjian yang disepakati antara Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure dengan konsumen dan bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure bila terjadi kerugian yang dialami penumpang akibat tidak terpenuhinya klausula klausula dalam penawaran yang di perjanjikan.

## B. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris (*Empirical Legal Research*). Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung (*Field Research*). Sifat penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara obyektif, sifat penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi. Analisis bahan hukum sebagai tindak lanjut sebagai proses pengolahan bahan hukum merupakan kerja seorang peneliti yang memerlukan ketelitian, dan penerarahan daya pikir secara optimal.<sup>6</sup> Data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder dianalisis dengan teknik kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

## C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 1. Bentuk perjanjian yang disepakati antara Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure dengan konsumen

CV. Lombok Wisata Adventure merupakan sebuah Perusahaan Travel Agent yang sudah berpengalaman dan memulai merintis usahanya sejak tahun 2010. CV. Lombok Wisata Adventure didirikan oleh Sahroni, yang bertempat tinggal di Bhayangkara Residence blok F No 1, Ranjok, Taman Sari, Gn. Sari, Kota Mataram, Nusa Tenggara Bar. 83351, Indonesia.

Perusahaan Travel ini dirintis sendiri oleh Sahroni. Dimulai dari usaha menyewakan mobil (ren car) selama beberapa tahun. Baru kemudian Pada tahun 2013, usahanya mulai berkembang lagi dengan berbagai paket perjalanan wisata. Wisatawan domestik dan mancanegara mulai berdatangan pada high season yaitu pada bulan April sampai September. Pada High season inilah tamu-tamu mancanegara berlibur ke Bali dan Lombok.

CV. Lombok Wisata Adventure mengusung kepuasan Konsumen sebagai moto perusahaan. Kepuasan Konsumen adalah nomor satu yang didahulukan. Tidak heran, banyak Konsumen yang merasa senang dan puas menggunakan jasa travel Sahroni. Berbekal dari mulut ke mulut Travel Sahroni mulai banyak dikenal oleh Konsumen mancanegara. Konsumen banyak berasal dari Australia, Amerika, Jepang dan Singapura.

Selain paket wisata berlibur, CV. Lombok Wisata Adventure juga merambah paket perjalanan Trekking Rinjani dan Paket Diving. Paket ini lebih khusus untuk para pecinta diving ataupun Trekking gunung. Paket yang ditawarkan lengkap dengan berbagai peralatan dan akomodasinya. Dimulai dari penjemputan di bandara atau pelabuhan dan diantar sampai destinasi tujuan.

<sup>6</sup> Roni Hanitjosoemiro, 2008 Metodologi Penelitian Hukum dan Juru Metri, Ghalia Indonesia, Jakarta, Hlm. 87

Di dalam menjalankan usaha Travelnya, CV. Lombok Wisata Adventure sudah banyak mengalami pahit dan manisnya dunia pariwisata. Banyak bertemu dan berkenalan dengan berbagai jenis dan tipe Konsumen. Ada yang baik dan perhatian, ada yang pelit dalam memberikan tip, ada loyal kepada guide, ada yang pemilih dalam menentukan paket wisata dan lain sebagainya. Selain itu, ada berbagai poin permasalahan yang kerap terjadi dengan Konsumen dikuti dari beberapa wawancara dengan konsumen di Mataram, yaitu :

1. Guide yang tidak ramah,
2. Kondisi akomodasi yang tidak sesuai (tidak sesuai brosur),
3. Lokasi wisata yang tidak sesuai ekspektasi (beda dengan di brosur),
4. Biaya tambahan yang besar (tipping guide, parkir, biaya masuk wisata),
5. Waktu penjemputan dan keberangkatan yang tidak sesuai jadwal,
6. Penundaan dan Pembatalan sepihak dari Travel.

Poin-poin di atas adalah permasalahan yang sering sekali terjadi antara Konsumen dengan pihak travel agen. Banyak Konsumen yang merasa dirugikan dan kecewa dengan kondisi di atas. Tetapi, tidak sedikit juga Konsumen yang puas dengan pelayanan tersebut. Beberapa permasalahan tersebut biasanya terjadi karena disebabkan oleh beberapa hal diantaranya yaitu:

1. Kurangnya komunikasi Konsumen dengan travel agen (admin travel),
2. Beberapa karakter Konsumen yang pendiam dan acuh ketika diajak berbicara,
3. Kondisi alam yang berubah mengakibatkan kontur dan geografi kawasan wisata berubah,
4. Konsumen tidak membaca brosur dan surat perjanjian yang telah diberikan dengan teliti.

Beberapa permasalahan bisa diselesaikan dengan kekeluargaan tetapi pada kasus-kasus tertentu ruang lingkup permasalahan bisa menjadi lebar dan berat. Sehingga penyelesaian hukum bisa mengarah ke yang lebih jauh yaitu ganti rugi, dan atau menempuh jalur hukum sesuai ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan bentuknya perjanjian dapat dibagi menjadi dua yakni perjanjian secara lisan dan tertulis. Perjanjian secara lisan adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dengan kesepakatan cukup secara lisan saja. Sedangkan perjanjian secara tertulis dibuat dalam bentuk tertulis (kontrak) baik berupa akta otentik atau akta dibawah tangan.

Bentuk perjanjian antara konsumen dan Travel Agent tidak cukup dengan lisan tetapi harus tertulis dan dibubuhi materai, ataupun bisa dihadapan notaris jika perjanjian tersebut berskala lebih besar dan sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sah perjanjian dan pasal 1338 KUHPerdara tentang perjanjian yang bersifat mengikat kedua belah pihak.

Berikut ini adalah bentuk tertulis perjanjian CV. Lombok Wisata Adventure dengan konsumen :

Gambar 1. Contoh Form boking tiket online

Gambar 2. Contoh Form Pemesanan Paket Wisata

Gambar 3. Contoh Form Pemesanan Room HomeStay Kerjasama dengan Heat Travel Agent

Lombok Wisata Adventure memiliki form, syarat dan ketentuan untuk layanan pemesanan tiket ataupun paket wisata yang akan digunakan konsumen. Sebelum konsumen melakukan perjalanan wisata, terlebih dahulu melakukan booking melalui aplikasi dan mengisi form yang telah disediakan. Form tersebut bisa diunduh melalui aplikasi ataupun website yang tertera di brosur.

Berikut contoh-contoh brosur Mitra Kerjasama dengan Nangmi Travel dan Lombok Wisata Adventure :

Gambar 4. Brosur Paket MotoGP

Gambar 5. Brosur Paket Trip to Lombok 3 hari 2 malam

Gambar 6. Paket Trip WSBK

**2. Bentuk pertanggungjawaban Travel Agent CV. Lombok Wisata Adventure bila terjadi kerugian yang dialami penumpang akibat tidak terpenuhinya klausula klausula dalam penawaran yang di perjanjikan.**

Studi kasus 1 Lombok Wisata Adventure. Rincian kasusnya sebagai berikut, sejumlah anggota keluarga dari Jakarta (sebut saja Keluarga A) ingin berlibur ke Lombok menggunakan Jasa Travel (sebut saja Jasa Travel X) yang ada di Lombok, yang sudah berpengalaman. Jauh hari sebelum keberangkatan, Keluarga X mencari, memilah dan memilih jasa Travel yang akan mereka gunakan untuk berlibur di Lombok di internet dan social media. Dari sekian banyak pilihan akhirnya mereka sepakat memilih jasa travel X. Jika dilihat dari profilnya, Travel X ini sangat menjanjikan. Dimulai dari website yang bagus, gambar-gambar yang banyak dan keren. Foto-foto dari testimony konsumen yang dapat dipercaya, serta keramahan dari admin Travel X yang ramah dan bisa dipercaya.

Setelah itu, dihubungilah admin Travel X oleh Keluarga A dari Jakarta ini melalui aplikasi WA. Perbincangan intens mulai dari rincian keberangkatan menggunakan akomodasi pesawat, itinerary yang akan dirincikan sampai tujuan wisata yang akan mereka tuju. Perbincangan berlanjut sampai ke tanggal keberangkatan yang akan mereka sepakati, jumlah peserta yang ikut serta jenis pesawat yang akan mereka gunakan. Tampaknya Travel X sudah berpengalaman di bidangnya sampai pertanyaan yang detailpun bisa dirincikan. Akhirnya keluarga A ini percaya dengan Travel X dan memutuskan untuk Transfer sejumlah besar uang untuk biaya perjalanan liburan ke Lombok. Tidak ada satu kecurigaanpun keluarga A terhadap Travel X ketika mentransfer uang full dengan jumlah banyak.

Beberapa hari sebelum keberangkatan, kecurigaanpun mulai dirasakan, ketika kode boking tiket untuk Keluarga A belum juga dikirimkan. Akhirnya setelah dihubungi beberapa lama, kode boking tiket dikirmkan 1 hari menjelang keberangkatan, dengan berbagai alasan yang betele-tele. Tiba hari keberangkatan, kecurigaan mulai terasa ketika WA Admin Travel X susah untuk dihubungi. Beberapa kali aktif kemudian menghilang. Puncak kecurigaan dan kekecewaan Keluarga A yaitu ketika sampai di bandara dan kode boking tiket yang dikirimkan tidak cocok dengan penerbangan manapun saat itu. Keluarga A kecewa dan marah, nomor admin yang biasa dihubungi juga tidak aktif. Akhirnya dihubungilah kepolisian serta sanak saudara Keluarga A yang ada di Lombok.

Dengan berbagai pertimbangan Keluarga A akhirnya memutuskan mencari pelaku ke Lombok. Sesampainya di Lombok, Keluarga dibantu sanak saudaranya, keluarga memperlihatkan profil dan foto-foto Travel X dan ternyata sanak saudara keluarga A mengenal dan mengetahui lokasi dari foto-foto yang ditunjukkan tersebut. Maka dibawah mereka menuju kantor travel yang ditunjukkan difoto tersebut. Kantor tersebut adalah salah satu kantor travel yang sudah berpengalaman sebut saja Travel Y. Setelah sampai di sana, Travel Y membenarkan bahwa foto-foto lokasi dan wisata yang diperlihatkan merupakan milik mereka. Tetapi mereka menyanggah bahwa, bahwa merekalah yang melakukan penipuan perjalanan wisata atas keluarga A, akhirnya terungkap disini bahwa Travel X, melakukan pembajakan

foto – foto wisata milik Travel Y. Berbekal pengalaman dan kenalan, Travel Y memutuskan membantu keluarga A, mencari tahu keberadaan pelaku. Selang beberapa bulan, akhirnya pelaku ditemukan dan dibantu pihak berwajib menyelesaikan kasus tersebut.

Studi Kasus 2 Lombok Wisata Adventure. Sekelompok pemuda pemudi dari Jogjakarta ingin melakukan Trekking Summit Rinjani selama 4 hari 3 malam. Dipilihlah Travel Agent sebut saja Travel Agent X, untuk membantu mereka mengurus semua keperluan dan persyaratan yang dibutuhkan. Setelah melakukan chat via WA, melakukan penawaran dan kesepakatan, akhirnya disepakatilah harga dengan perjanjian dan aturan – aturan yang telah disepakati kedua belah pihak. Mereka mentransfer full sejumlah uang untuk perjalan trekking summit rinjani. Tiba di bandara, mereka dijemput dan langsung menuju sembalun. Perjalanan berjalan lancar, tetapi sedikit gerimis tipis dan angin kencang. Sampai di sembalun, mereka diantar ke homestay (basecamp) untuk beristirahat dan mempersiapkan peralatan esok hari.

Sebelum trekking summit, diperiksa kesehatan, dan dijelaskan SOP pendakian. Bahwa pendakian diakhir tahun sedikit berbeda dengan pendakian pada bulan – bulan biasanya. Peralatan yang dibawa lebih banyak dan lebih lengkap. Cuaca tidak menentu dan harus waspada. Perjalanan dimulai di sembalun, semua lancar tidak ada kendala. Pendakian sedikit mengalami kendala ketika salah satu peserta summit mengalami keseleo kaki ketika turun menuju pelawangan. Setelah diberikan pertolongan pertama, kondisi kaki konsumen sudah lumayan baik. Perdebatan terjadi ketika akan melanjutkan perjalanan atau memutuskan untuk pulang dikarenakan kondisi kaki konsumen yang belum sembuh untuk melanjutkan perjalanan. Dikhawatirkan jika melanjutkan perjalanan maka kondisi kaki konsumen tersebut akan semakin parah. Konsumen bersikeras bahwa mereka mampu melanjutkan perjalanan dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Akhirnya guide dan porter memutuskan untuk balik menuju sembalun daripada turun melanjutkan perjalanan.

Raut kekecewaan muncul dari para tamu, bahwa mereka merasa mampu melanjutkan perjalanan. Mengingat kondisi cuaca yang sering berubah di gunung, guide dan porter memutuskan perjalanan untuk pulang. Perjalanan pulang diikuti oleh cuaca hujan sedang dan angin kencang tetapi masih dalam kondisi normal. Beberapa wilayah lain di Lombok juga diwarnai hujan lebat dan angin kencang untuk akhir bulan ini. Perjalanan akhirnya sampai di base camp. Konsumen istirahat dan makan. Sesuai jadwal konsumen diantar ke bandara sore pukul 16.00 wita. Ketika sore tiba mobil penjemputan belum juga datang, kondisi cuaca juga sedang hujan lebat dan angin kencang, konsumen merasa ditelantarkan dan kecewa dikarenakan jadwal keberangkatan pesawat akan hangus. Selama lebih dua jam menunggu driver mobil belum juga datang dan tanpa kabar. Akhirnya tiket pesawat mereka pun hangus dikarenakan sudah lewat dari jadwal.

Konsumen komplain dan mengajukan ganti rugi penuh atas kejadian ini. Setelah menunggu sampai malam driver mengabarkan bahwa mobil yang dikendarai mengalami kerusakan akibat hujan lebat dan angin kencang, serta beberapa pohon di hutan sembalun tumbang mengakibatkan tidak bisa dilalui oleh kendaraan yang mengakibatkan kemacetan dan harus

putar balik. Penjemputan dilakukan keesokan hari melalui jalur utara. Konsumen mengajukan komplain dang anti rugi penuh atas kejadian ini. Tetapi pihak travel tidak bisa menyetujui sepenuhnya, dikarenakan kondisi yang terjadi tidak sepenuhnya tanggung jawab travel melainkan dikarenakan kondisi cuaca dan alam. Akhirnya setelah dilakukan musyawarah dan diskusi disepakatilah beberapa perjanjian dan ganti rugi.

Ditinjau dari kasus wanprestasi pada penggunaan jasa Lombok Wisata Adventure diatas yang merugikan para konsumen dapat diuraikan perlindungan hukumnya dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen bisa didefinisikan menjadi segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan pada konsumen. Adapun bentuk perlindungan konsumen bagi pengguna jasa biro travel di Kota Mataram terwujud melalui diaturnya sejumlah hak konsumen berbagai macam peraturan perundang-undangan. Saat ini pengertian konsumen tidak lagi identik menggunakan pengertian masyarakat yang memakai produksi dari hasil industri dan perdagangan saja, tetapi juga masyarakat pengguna jasa.

Intinya perlindungan hukum terhadap konsumen pada suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yakni perlindungan hukum dalam bentuk perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah) yang bersifat umum dan perlindungan hukum sesuai perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dan pelaku jasa, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka saat pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.<sup>7</sup>

Berdasarkan kasus pertama di atas bahwa Pihak Travel telah melakukan cacat janji, ingkar janji atau wanprestasi atas perjanjian yang telah disepakati dengan konsumen. Pihak Travel tidak dapat memenuhi janjinya atau prestasinya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Apabila perjanjian telah dibuat berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara maka konsekuensinya perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sebagaimana terdapat pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan maka disebut wanprestasi. Dalam kasus 1 ini, sudah jelas Pihak Travel melakukan wanprestasi sebagaimana tersebut di atas, telah melakukan penipuan berupa mengambil uang konsumen dan tidak melakukan jasa perjalanan wisata seperti yang telah disepakati.

Unsur-unsur wanprestasi yang dilakukan Pihak Travel antara lain yaitu : Adanya perjanjian yang sah (Pasal 1320 KUHPerdara), adanya kesalahan (karena kelalaian atau kesengajaan), adanya sanksi, adanya kerugian, dapat berupa ganti rugi, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai dibawa ke pengadilan).

Tindakan wanprestasi yang dilakukan Pihak Travel membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang

<sup>7</sup> Sukarni, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha* (Jakarta : Pustaka Sutra, 2007), hlm.170

dirugikan karena wanprestasi tersebut. Karena Pihak Travel juga melakukan wanprestasi yang bukan dalam keadaan memaksa (*Overmacht*) maka Pihak Travel berhak melakukan ganti rugi.

Berdasarkan pasal 2 UUPK No. 8 Tahun 1999 yaitu Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pasal 4 huruf c, e dan h berbunyi Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; maka sesuai dengan pasal yang tersebut di atas Pihak Travel wajib melakukan ganti rugi penuh kepada pihak konsumen atas wanprestasi yang telah dilakukan.

Berdasarkan kasus 2 Lombok Wisata Adventure didapatkan bahwa Pihak Travel melakukan wanprestasi kepada konsumen dikarenakan adanya keadaan mendesak atau (*overmacht*). Keadaan mendesak ini biasanya disebut *Force Majeure* atau *Overmacht*.

Wanprestasi dapat terjadi baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Pihak yang tidak sengaja, wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Dalam pelaksanaan perjanjian apabila terjadi suatu keadaan, dimana debitur (pihak yang berkewajiban) tidak melaksanakan prestasi (kewajiban) yang bukan dikarenakan keadaan memaksa, maka debitur akan dimintai ganti rugi. Dari paparan ini terlihat bahwa Pihak Travel tidak sengaja melakukan wanprestasi atau terpaksa untuk tidak melakukan prestasi dikarenakan suatu keadaan.

Jika diperhatikan pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999 maka Pihak Travel sudah berusaha melakukan kewajibannya sebagai Pelaku Usaha yang baik untuk memenuhi kewajibannya memberikan hak bagi konsumen pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 yaitu :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pihak Travel bisa dikategorikan dalam tiga keadaan wanprestasi yaitu :

- a. wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi,

- b. wanprestasi berupa terlambat memenuhi prestasi,
- c. wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi.

dari kategori ini, Pihak Travel masuk dalam kategori b dan c.

Merujuk pasal 1313 KUHPerdara tentang perjanjian, pasal 1338 KUHPerdara tentang pengikatan perjanjian serta pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sah dan isi perjanjian maka Pihak Travel tidak mencederai pasal-pasal tersebut. Pihak Travel terbukti melakukan isi dari semua perjanjian pada pasal tersebut.

Berdasarkan ketentuan pasal 1244 dan 1245 KUHPerdara, maka unsur utama yang dapat menimbulkan keadaan Force Majeure adalah :

- a. Adanya kejadian yang tidak terduga,
- b. Adanya halangan yang menyebabkan suatu prestasi tidak mungkin dilaksanakan,
- c. Ketidakmampuan tersebut tidak disebabkan oleh kesalahan debitur,
- d. Ketidakmampuan tersebut tidak dapat dibebankan risiko kepada debitur.

Sehingga Pihak Travel masuk dalam kategori a dan b, keadaan yang tidak terduga dan halangan yang menyebabkan suatu prestasi tidak dapat dilaksanakan.

Jika dikategorikan dalam unsur Force Majeure maka termasuk dalam kategori pertama, Force Majeure berdasarkan penyebab yaitu, dikarenakan keadaan alam yaitu keadaan memaksa yang disebabkan oleh suatu peristiwa alam yang tidak dapat diduga dan dihindari oleh setiap orang karena bersifat alamiah tanpa unsur kesengajaan. Misalnya banjir, longsor, gempa bumi, badai, gunung meletus, dan sebagainya. Kedua yaitu masuk dalam kategori Force Majeure berdasarkan Subyek.

Pada dasarnya keadaan memaksa dapat dibedakan atas keadaan memaksa absolute dan keadaan memaksa relatif. "Keadaan memaksa absolut adalah suatu keadaan dimana debitur sama sekali tidak dapat memenuhi perutangnya (perikatannya) kepada kreditur". Selanjutnya "keadaan memaksa relatif adalah suatu keadaan yang menyebabkan debitur masih mungkin untuk melaksanakan prestasinya, tetapi pelaksanaan prestasi itu harus dilakukan dengan memberikan pengorbanan yang besar, yang tidak seimbang" dan dalam hal ini Pihak Travel masuk dalam kategori keadaan memaksa yang subjektif relative dimana debitur masih mungkin memenuhi prestasinya tetapi dengan kesulitan atau pengorbanan yang besar.

Terlepas dari keadaan memaksa (*Overmacht*), Pihak Travel tetap harus melakukan ganti rugi berdasarkan pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang kewajiban Pelaku Usaha terhadap konsumen sesuai dengan pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen. Serta pasal 1244-1245 KUHPerdara mengatakan bahwa penundaan kewajiban terjadi ketika peristiwa keadaan memaksa bersifat sementara, bila halangan telah pulih kembali maka pelaksanaan prestasi atau perjanjian dapat dilanjutkan. Sehingga dari penjabaran kasus dan pembuktian perkara dapat kita simpulkan bahwa Pihak Travel pada kasus 2 Lombok Wisata Adventure melakukan wanprestasi tetapi dalam keadaan memaksa (*Overmacht*). *Overmacht* tersebut tidak bersifat absolut tetapi bersifat sementara, sehingga pelaksanaan prestasi dapat dilakukan setelah semuanya selesai.

Pihak Travel tidak melakukan cacat janji seperti di pasal 1313, 1320 dan 1338 KUHPperdata. Bentuk tanggung jawab dilakukan Pihak Travel kepada konsumen sesuai dengan pasal 7 UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang kewajiban Pelaku Usaha dan pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang hak-hak konsumen.

Bentuk-bentuk dan besarnya ganti rugi kepada konsumen maka dibuatkan kesepakatan lagi sesuai dengan kesanggupan dan asas-asas yang berlaku, asas kekeluargaan, mediasi atau dengan bantuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

#### **D. KESIMPULAN**

Kesimpulan Berdasarkan hasil analisa dan yaitu (1) Bentuk perjanjian antara konsumen dan Travel Agent tidak cukup dengan lisan tetapi harus tertulis dan dibubuhi materai, ataupun bisa dihadapan notaris jika perjanjian tersebut berskala lebih besar dan sesuai dengan pasal 1320 KUHPperdata tentang syarat sah perjanjian dan pasal 1338 KUHPperdata tentang perjanjian yang bersifat mengikat kedua belah pihak (2) Bentuk pertanggungjawaban Lombok Wisata Adventure dalam kasus ini sesuai dengan pasal 7 huruf a sampai g UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang kewajiban pelaku usaha, serta telah memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999. Lombok Wisata Adventure terbukti melakukan wanprestasi tetapi dalam keadaan memaksa (*Overmacht*), dan dikategorikan dalam *Overmacht relative*, sehingga masih bisa melakukan prestasinya ketika keadaan tersebut kembali normal. Hal ini sesuai dengan Pasal 1244 dan 1245 KUHPperdata tentang penggantian biaya, kerugian karena keadaan memaksa.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku-Buku**

- Abdul Halim Barkatulah, Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- A.J Burkat dalam Damanik (2006) Perencanaan Ekowisata.
- H. Salim, H. Abdullah, Wiwiek Wahyuningsih, 2019, Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU), Sinar Grafika, Jakarta.
- J. Satrio, 1992, Hukum Perjanjian, PT. Aditya Bhakti, Bandung.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lawson dan Band Bovy (1977, Mathieson dan Wall, 1982:31). dalam Pitana, I Gde. dan Gayatri Putu G. (2005). Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta.
- Mill Robert Christie and Morrison. 1985, The Tourism System, Prentice-Hall Inc, New Jersey.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif, Pustaka Pelajar.
- Muhammad Nasir, 2022, "Lombok Masuk Daftar Pulau terbaik Asia Tenggara 2022"<https://ntb.idntimes.com/news/ntb/muhammad-nasir-18/lombok-masuk-10-pulau-terbaik->

di- asia-tenggara-tahun2022

Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, (Mandar Maju, Bandung).

R. Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.

Roni Hanitjosoemitro, 2008, *Metodologi Penelitian Hukum dan Juru Metri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Sukarmi, 2007, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Jakarta.

Yoeti, Okta A, 1991, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, ANGKASA, . Bandung.

Yoeti, Okta A, 1982, *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Zulham, , 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2013, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang – undang Hukum Perdata

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.