

TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA WISATA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN: STUDI KASUS PUTUSAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 1183 K/PDT/2010

Moch Nurul Huda

ABSTRAK

Wisata sebagai penyedia jasa mempunyai tanggung jawab untuk memberikan perlindungan terhadap wisatawan sebagai konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana aspek hukum wanprestasi dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam jasa perjalanan wisata dan analisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010 mengenai praktik tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif melalui studi kepustakaan, dengan Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010 sebagai sumber data utama. Teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teori tanggung jawab hukum dan teori perlindungan hukum. Dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010, diketahui bahwa berdasarkan Akta Perjanjian tanggal 13 Oktober 2006, telah terjadi perjanjian pinjam-meminjam antara Sdr. Herman untuk dalam hal ini disebut Tergugat dengan Sdri. Mediati Rozana dalam hal ini disebut Penggugat. Perjanjian pinjam meminjam antara Penggugat dengan Tergugat termasuk dalam Perjanjian Riil karena perjanjian tersebut telah terjadi adanya kesepakatan para pihak yang disertai dengan penyerahan nyata atas barangnya. Tergugat selanjutnya melakukan ingkar janji atas perjanjian sampai jangka waktu yang telah disepakati, sehingga berdasarkan aspek hukum wanprestasi dapat dikatakan bahwa Tergugat sebagai debitur yang tidak memenuhi prestasi sama sekali. Tanggung jawab Tergugat sebagai pelaku usaha atas perjanjian termasuk dalam tanggung jawab *contractual liability*, yaitu pelaku usaha harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat dilakukan melalui jalur pengadilan dan non pengadilan.

Kata kunci: tanggung jawab, wisata, perlindungan konsumen

ABSTRACT

Travel agencies as service providers have responsibilities to provide protection to the tourist as a consumer. This study aims to understand the legal aspects of the breach of contract of the contract between businessman and consumers, a businessman responsibility to the consumer losses and analysis of the Supreme Court Ruling Number 1183 K/Pdt/2010 of the implementation of businessman's responsibility towards consumer losses. In this study, the writer use normative legal research methods through literature study, with the Supreme Court Ruling No.1183 K/Pdt/2010 as the main data source. The theory used in this research include the theory of legal liability and legal protection theory. Based on the Supreme Court Ruling No.1183 K/Pdt/2010, it is known that under the Deed of Agreement dated 13 October 2006, have occurred a loan contract between Herman as defendant with Rozana Mediati as plaintiff. The contract between the defendant and the plaintiff is included as Real Contract since there is a deal between two parties accompanied with the handover of the object. Futhermore, the defendant hasn't fulfill the deal until exceeding the period of time, so based on the legal aspects of tort can be said that the defendant did not fulfil the obligation at all. The defendant's responsibility as a businessman to the contract is included as contractual liability, which mean businessman must be responsible under the agreement that has been agreed. With the businesses committed a breach of contract, then efforts to resolve the dispute that can be taken by consumers as the injured party can be done through the courts and non courts.

Keywords: liability, travel agency, consumer protection

A. LATAR BELAKANG

Wisata merupakan suatu kegiatan perjalanan dengan tujuan rekreasi atau aktifitas yang dapat melepaskan penat, menenangkan hati dan menyegarkan otak. Wisatawan merupakan orang yang melakukan kegiatan wisata.

Pariwisata sekarang telah menjadi kebutuhan bagi manusia. Pariwisata berkembang karena adanya gerakan manusia didalam mencari sesuatu yang belum diketahuinya, menjelajah wilayah yang baru, mencari perubahan suasana, atau untuk mendapat perjalanan baru.¹

Mengkaji mengenai pariwisata maka tidak akan terlepas dari bisnis pariwisata itu sendiri. Adapun bisnis pariwisata merupakan aspek kegiatan kepariwisataan yang berorientasi pada penyediaan jasa pariwisata.

Bisnis pariwisata meliputi seluruh kegiatan penyediaan jasa (*services*) yang dibutuhkan wisatawan. Kegiatan ini meliputi jasa perjalanan (*travel*) dan transportasi (*transportation*), pengi-napan (*accommodation*), jasa boga (*restaurant*), rekreasi (*recreation*), dan jasa-jasa lain yang terkait, seperti jasa informasi, telekomunikasi, penyediaan tempat dan fasilitas untuk kegiatan tertentu, penukaran uang (*money changer*), dan jasa hiburan (*entertainment*).²

Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal. Industri-industri pariwisata yang sangat berperan dalam pengembangan pariwisata adalah wisata, hotel dan restoran.³ Selain itu juga didukung oleh industri-industri pendukung pariwisata lainnya. Disini peran yang paling utama dalam pengembangan pariwisata adalah wisata karena merupakan jembatan penghubung antara wisatawan dengan penyedia jasa akomodasi, restoran, operator *adventure tour*, operator pariwisata dan lain-lain.⁴

Industri usaha jasa perjalanan wisata mengalami perkembangan yang sangat pesat dipandang dari segi pangsa pasar maupun ragam perjalanan wisata. Pasar sasaran tidak terbatas pada usia, jenis kelamin, wilayah, atau apapun juga. Sedangkan dari ragam perjalanan wisata, industri tersebut dapat memberikan pelayanan yang sangat bervariasi, misalnya wisata religi, wisata alam, wisata agro, wisata budaya, wisata dagang, wisata pendidikan, ragam wisata lainnya. Hal-hal tersebut memberikan peluang yang sangat besar bagi industri usaha perjalanan wisata untuk lebih berkembang.

Usaha Jasa Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang kegiatannya mengurus keperluan orang yang mengadakan perjalanan baik darat, udara, maupun laut dengan cara menjadi penghubung antara perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan dengan orang yang ingin melakukan perjalanan.⁵ Usaha Jasa Perjalanan Wisata ini terdiri dari dua jenis, yaitu wisata dan agen perjalanan wisata. Usaha wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Sedangkan usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan.⁶

Bahwa suatu perusahaan dapat disebut sebagai *tour operator*, bila kegiatan utamanya ditekankan pada perencanaan (*planning*), penyelenggaraan (*arrangements*) perjalanan wisata (*tours*) atas inisiatif sendiri

¹ I Gde Pitana dan Putu G Gayatri, *Sosiologi Pariwisata*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 40.

² I.B.Wyasa Putra, dkk, *Hukum Bisnis Pariwisata*, (Bandung: Refika Aditama, 2003), hlm.18.

³ I Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia, Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*, (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm.23. didalam artikel Ida Bagus Yog Puspakanta, A,A Ngurah Gede Dirksen, A,A G, A Dharma Kusuma, *Tanggung Jawab Wisata Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Jasa*, Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm.2.

⁴ Ibid

⁵ I Gde Pitana dan I Ketut Surya Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009), hlm.124.

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Kepariwisata*, Pasal 26 huruf a.

dan tanggung jawab sendiri dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut, sedangkan kegiatan lain dapat dikatakan sebagai pelengkap saja.⁷

Namun disisi lain dalam kenyataan di lapangan, masih banyak dijumpai industri usaha perjalanan wisata khususnya wisata yang tidak memenuhi standar usaha. Usaha wisata sering mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata untuk menarik minat wisatawan, namun keberadaan paket-paket perjalanan wisata tersebut tidak ditunjang dengan faktor perlindungan keselamatan wisatawan, misalnya tidak adanya atau jarang terlihat adanya perjanjian khusus yang dibuat secara tertulis antara pihak wisata dengan wisatawan.

Dengan tidak adanya perjanjian maupun kondisi hal-hal lainnya tersebut maka dapat mengakibatkan kerugian terhadap wisatawan sebagai konsumen pengguna jasa. Wisatawan sebagai konsumen pengguna jasa memiliki hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁸ salah satunya yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam mempermudah penelitian hukum mengenai kasus tanggung jawab pelaku usaha wisata terhadap kerugian konsumen, maka penulis menyertakan contoh Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010 yang memeriksa dan mengadili perkara perdata secara hukum dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap oleh Mahkamah Agung.

B. PERTANYAAN PENELITIAN

Pernyataan masalah diatas akan dibatasi dan difokuskan pada sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana aspek hukum wanprestasi dalam perjanjian pelaku usaha dengan konsumen?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam jasa wisata?
3. Bagaimana praktik tanggung jawab pelaku usaha wisata terhadap kerugian konsumen dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183/K/K/Pdt/2010?

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif, atau disebut juga penelitian kepustakaan adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁹

Penelitian normatif seringkali disebut penelitian doktrinal karena obyek kajiannya adalah dokumen peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka. Terkait dengan hal tersebut maka metode yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian ini bersifat deskriptif karena berbentuk menerangkan atau menggambarkan suatu permasalahan dengan menggunakan teori-teori sebagai landasan untuk memecahkan suatu masalah.¹⁰

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Pendekatan Perundang-undangan (*The Statute Approach*). Dalam hal ini peneliti melakukan analisis terhadap peraturan-peraturan yang terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha wisata terhadap kerugian konsumen.

⁷ Oka AYeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, (Bandung: Angkasa,1996),hlm.237.

⁸ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara No. 42 tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara No.3821. (Untuk selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta:RajaGrafindo Persada, 2010), hlm.13-14.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia-UI Press, 1981), hlm.51.

D. TINJAUAN TENTANG PERJANJIAN DAN WANRESTASI

Dalam ilmu hukum yang kita pelajari menjelaskan bahwa suatu perjanjian dan perikatan itu merujuk pada dua hal yang berbeda, perikatan ialah suatu hal yang lebih bersifat abstrak, yang mana lebih menunjuk dalam hubungan hukum pada suatu harta kekayaan antara dua orang ataupun dua pihak atau lebih. Perikatan lebih luas dari perjanjian, yang mana tiap-tiap perjanjian adalah perikatan, tetapi perikatan belum tentu suatu perjanjian. Dengan demikian berarti suatu perjanjian ini juga akan melahirkan suatu hak dan kewajiban dalam lapangan hukum harta kekayaan bagi para pihak yang membuat perjanjian tersebut.¹¹

Menurut Pasal 1320 KUHPerduta¹², syarat sahnya suatu perjanjian adalah:

1. kesepakatan para pihak;
2. kecakapan para pihak dalam perjanjian;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal.

Dalam setiap perjanjian para pihak, maka masing-masing pihak diwajibkan untuk memenuhi isi dari perjanjian/memenuhi prestasinya. Perjanjian melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Apabila dari perjanjian yang telah disepakati bersama tersebut ada sesuatu hal yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, maka hal ini menimbulkan wanprestasi.

Berbicara mengenai wanprestasi, hal titik berat dari masalah tersebut adalah kelalaian dari salah satu pihak yang membuat perjanjian. Menurut A. Ridwan Halim, wanprestasi adalah kelalaian suatu pihak dalam memenuhi kewajibannya terhadap pihak lain yang seharusnya ditunaikannya berdasarkan perikatan yang telah dibuat¹³.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, ada tiga bentuk atau tiga jenis wanprestasi, yakni ¹⁴:

- a. Debitur sama sekali tidak berprestasi;
- b. Debitur salah berprestasi;
- c. Debitur terlambat berprestasi .

E. TINJAUAN TENTANG TANGGUNG JAWAB

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁵

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut¹⁶:

- a. prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan;
- b. prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab;
- c. prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab;
- d. prinsip tanggung jawab mutlak; dan
- e. prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

¹¹ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang lahir dari Perjanjian*, Ed. I, Cet.II, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2004), hlm.2.

¹² *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, Diterjemahkan oleh R Subekti dan R Tjitrosudibio, Cet.8, (Jakarta : Pradnya Paramita, 1976), Pasal 1320

¹³ A. Ridwan Halim, *Hukum Dalam Tanya jawab*, (Jakarta: Gahlia Indonesia, 1982), hlm.58.

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman,dkk, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Cet.I, (Badung: Citra Aditya Bakti, 2001), hlm.19.

¹⁵ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm.26.

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), hlm.59

Dalam KUHPerdara perihal mengenai tanggung jawab diatur dalam Pasal 1365, dan Pasal 1366 KUHPerdara. Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara¹⁷ dinyatakan bahwa: Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Selanjutnya Pasal 1366 KUHPerdara¹⁸ menyatakan bahwa: Setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.

Dalam rangka untuk lebih melindungi konsumen dari sikap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, selain KUHPerdara, tanggung jawab pelaku usaha secara jelas diatur dalam Bab VI dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Salah satu alasan ditetapkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.

F. HASIL PEMBAHASAN

1. Kasus Posisi Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010

Kasus ini merupakan kasus gugatan perbuatan melawan hukum antara Sdri. Mediati Rozana bertempat tinggal di Jalan Utama Inanta No.3 RT/RW 04/07, Kelurahan Parak Kopi, Kecamatan Padang Utara Kota Padang (dalam hal ini sebagai Penggugat) melawan Sdr. Herman bertempat tinggal di Jalan Rohana Kudus No. 67 B Padang, sebagai pengusaha yang bergerak dibidang wisatadengan nama perusahaan PT. Al Haram Islamic Wisata (dalam hal ini sebagai Tergugat).¹⁹

Bahwa pada tanggal 13 Oktober 2006, Sdr. Herman dengan Sdri. Mediati Rozana, telah membuat suatu perjanjian di hadapan Notaris Putri Erita, SH yaitu berupa Akta Perjanjian No.17 tanggal 13 Oktober 2006 yang berisi hal-hal sebagai berikut²⁰:

- a. bahwa pada bulan Oktober 2006 Tergugat memerlukan dana kontan untuk membayar uang muka sewa hotel di Madinah dan di Mekkah sebesar Rp.150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah);
- b. bahwa Penggugat memiliki 2 (dua) sertifikat deposito berjangka pada Bank Muamalat Cabang Padang Jalan Rasuna Said No. 107 Padang, yaitu masing- masing Deposito Nomor 42105060001160, jangka waktu 6 (enam) bulan nominal Rp.155.000.000,- (seratus lima puluh lima juta rupiah) dan Deposito Nomor 42104040001003, jangka waktu 3 (tiga) bulan, nominal Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah);
- c. bahwa Penggugat telah meminjamkan kepada Tergugat sertifikat Deposito tersebut senilai Rp.150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah), yang akan digunakan oleh Tergugat sebagai Jaminan Bank Garansi atas nama Tergugat pada Bank Muamalat tersebut;
- d. bahwa sebagai kompensasi atas pinjaman Tergugat tersebut, kepada Penggugat diberikan bonus untuk menanggung segala biaya pelaksanaan ibadah umroh Penggugat, yang akan diberangkatkan paling lambat pada periode bulan April 2007;
- e. Perjanjian antara Penggugat dan Tergugat tersebut berlangsung untuk jangka waktu 3 (tiga) bulan, terhitung sejak tanggal 13 Oktober 2006, sehingga akan berakhir pada tanggal 13 Januari 2007;

Dalam pelaksanaan perjanjian tersebut, realitanya Tergugat telah melakukan wanprestasi atas Akta Perjanjian No.17 tanggal 13 Oktober 2006 yang berupa pengembalian pinjaman sertifikat deposito yang telah dicairkan oleh Tergugat sebesar Rp.150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah), paling lambat pada

¹⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1365

¹⁸ *Ibid.*, Pasal 1366

¹⁹ Putusan Mahkamah Agung No 1183 K/Pdt/2010, hlm 1.

²⁰ *Ibid.*, hlm 1-2.

tanggal 13 Januari 2007 sekaligus juga memberangkatkan dan menanggung perjalanan umroh Penggugat paling lambat pada periode bulan April 2007 sebagai kompensasi peminjaman sertifikat deposito.²¹

Selanjutnya Pengadilan Negeri Padang telah menjatuhkan putusan No. 88/PDT.G/2008/PN.PDG, tanggal 25 Februari 2009 yang amar putusannya sebagai berikut²²:

- a. mengabulkan gugatan Penggugat sebahagian.
- b. menyatakan syah Akte Perjanjian No. 17 tanggal 13 Oktober 2006 antara Penggugat dengan Tergugat yang dibuat dihadapan Notaris Puteri Erita, SH.
- c. menyatakan Tergugat telah melakukan perbuatan ingkar janji (Wanprestasi).
- d. menghukum Tergugat untuk membayar kepada Penggugat uang kontan sejumlah Rp. 150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah).
- e. menghukum Tergugat untuk memberangkatkan dan menanggung segala biaya perjalanan Umroh Penggugat.
- f. menolak gugatan Penggugat selain dan selebihnya.
- g. menghukum Tergugat membayar ongkos perkara sebesar Rp.361.000,- (tiga ratus enam puluh satu ribu rupiah).

Dalam tingkat banding, Putusan Pengadilan Negeri Padang No. 88/PDT.G/2008/PN.PDG tanggal 25 Februari 2009 telah dikuatkan oleh Pengadilan Tinggi Padang dengan putusan No. 58/PDT/2009/PT.PDG tanggal 10 November 2009.²³

Selanjutnya Tergugat mengajukan permohonan kasasi Akta No. 88/PDT.G/2008/PN.PDG, Akta No. 01/2010/PN.PDG secara lisan pada tanggal 5 Januari 2010 yang disertai memori kasasi dan telah diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri pada tanggal 15 Januari 2010. Setelah itu oleh Penggugat/Terbanding yang pada tanggal 18 Januari 2010 telah diberi tahu tentang memori kasasi dari Tergugat/ Pembanding dan diajukan jawaban memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Padang pada tanggal 28 Januari 2010.²⁴

Dalam putusannya, Majelis Hakim Mahkamah Agung yang diketuai oleh H. Abdul Kadir Mappong, SH., beranggotakan Dr. H. Mohammad Saleh, SH.MH., dan Dr. Artidjo Alkostar, SH.LLM., menyatakan sebagai berikut²⁵ :

1. menolak permohonan kasasi dari pemohon kasasi : Herman tersebut
2. menghukum Pemohon Kasasi/Tergugat untuk membayar biaya perkara dalam tingkat kasasi ini sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).

2. Aspek Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Pelaku Usaha Wisata Dengan Konsumen

Sebagaimana diketahui berdasarkan Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010 terjadi perjanjian antara Sdr. Herman (PT. Al Haram Islamic Wisata) dengan Sdri. Mediati Rozana. yang dibuat dihadapan Notaris Putri Erita, SH dengan Akte Perjanjian No. 17 tanggal 13 Oktober 2006.

Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata²⁶, yang menyebutkan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Berdasarkan pengertian perjanjian tersebut, maka dalam perjanjian antara Sdr. Herman dengan Sdr.

²¹ Ibid

²² Ibid.,hlm 5.

²³ Ibid

²⁴ Ibid.,hlm 5-6.

²⁵ Ibid.,hlm 7-8.

²⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*), Pasal 1313

Mediati Rozana telah terdapat perbuatan hukum diantara kedua belah pihak. Melalui perjanjian tersebut menimbulkan hak dan kewajiban para pihak untuk memenuhi atas suatu prestasi dari perjanjian.

Berdasarkan jenis-jenis dalam perjanjian maka perjanjian yang dibuat Sdr. Herman dan Sdr. Mediati Rozana termasuk kategori Perjanjian konsensual mengingat perjanjian tersebut timbul karena adanya kesepakatan kedua belah pihak.

Berdasarkan salah satu isi Akte Perjanjian No. 17 tanggal 13 Oktober 2006, yang menyebutkan bahwa Sdr. Mediati Rozana telah meminjamkan sertifikat deposito senilai 150.000.000, (seratus Lima puluh juta rupiah), maka perjanjian tersebut merupakan perjanjian pinjam-meminjam.

Dasar hukum perjanjian pinjam-meminjam dalam Pasal 1754 KUHPerd²⁷ yang menyebutkan Perjanjian pinjam-meminjam adalah perjanjian di mana pihak yang satu memberikan kepada pihak yang lain suatu jumlah tertentu barang-barang yang menghabiskan karena pemakaian, dengan syarat bahwa pihak yang terakhir ini akan mengembalikan sejumlah yang sama dari macam dan keadaan yang sama pula.

Berdasarkan Pasal 1754 KUHPerd²⁷ tersebut, perjanjian antara Sdr. Herman dengan Sdr. Mediati Rozana sama halnya dengan perjanjian pinjam meminjam pada umumnya yang jika habis batas waktu yang diperjanjikan maka satu pihak yang menerima kredit atau debitur harus membayar pinjaman sesuai dengan yang diperjanjikan.

Selanjutnya dalam Pasal 1763 KUHPerd²⁸ dinyatakan bahwa “orang yang menerima pinjaman sesuatu, diwajibkan mengembalikannya dalam jumlah dan keadaan yang sama, dan pada waktu yang ditentukan”. Dengan melihat isi Pasal 1763 KUHPerd²⁸ maka Sdr. Herman sebagai peminjam sertifikat deposito diwajibkan mengembalikannya kepada Sdr. Mediati Rozana dalam jumlah dan keadaan yang sama, dan pada waktu yang ditentukan sesuai yang ada dalam dengan Akte Perjanjian No. 17 tanggal 13 Oktober 2006.

Sebagaimana dijelaskan dalam Putusan Mahka-mah Agung tersebut telah terjadi wanprestasi atas Akte Perjanjian No. 17 tanggal 13 Oktober 2006 dari Sdr. Herman.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1238 KUHPerd²⁸, juga ditegaskan bahwa wanprestasi hanya dapat terjadi setelah terlebih dahulu terdapat perjanjian yang telah disepakati para pihak. Dari pemahaman Pasal tersebut, maka dapat diketahui tanpa adanya perjanjian antara Sdr. Herman dengan Sdr. Mediati Rozana, maka tidak akan ada wanprestasi.

Perbuatan Sdr. Herman sebagai debitur dalam hal ini dapat dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi karena berdasarkan kesepakatan yang di buat oleh kedua pihak bahwa debitur harus segera melunasi hutangnya sebelum tanggal 13 Januari 2007, tetapi sampai dengan bulan Januari 2007 debitur tidak juga melunasi hutangnya atau dapat dikatakan bahwa debitur lalai karena tidak memenuhi prestasi tepat pada waktunya.

Selanjutnya dengan melihat berbagai bentuk-bentuk wanprestasi, maka adanya wanprestasi atas perjanjian dari Sdr. Herman sebagai pelaku usaha termasuk kategori debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali. Dalam hal kejadian tersebut diketahui Sdr. Herman sama sekali tidak memberikan prestasi dengan mengembalikan sertifikat deposito maupun memberikan kompensasi terhadap Sdr. Mediati Rozana dalam memberikan bonus perjalanan umroh sesuai dengan yang tertulis dalam Akta Perjanjian No 17 tanggal 13 Oktober 2006. Sdr. Herman sama sekali tidak memberikan prestasi dapat disebabkan karena memang Sdr. Herman betul-betul sudah tidak ada kemampuan sama sekali untuk melaksanakan prestasinya sehingga tidak diperlukan lagi pernyataan lalai.

²⁷ Ibid., Pasal 1754

²⁸ Ibid., Pasal 1763

Ganti rugi atas tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh Sdr. Herman sebagai debitur diatur dalam Pasal 1243 KUHPdata²⁹ yang menyatakan bahwa :“Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya” .

Selanjutnya dalam hal Sdr. Herman sebagai debitur telah melakukan wanprestasi atas perjanjian, maka Sdri. Mediati Rozana sebagai kreditur dalam kasus tersebut memilih tuntutan haknya berupa pemenuhan perjanjian, hal ini dapat diketahui dari gugatan Sdr. Mediati Rozana kepada Sdr. Herman agar segera melunasi hutangnya sesuai dengan yang tertulis dalam Akta Perjanjian No 17 tanggal 13 Oktober 2006.

Dengan mengacu mengenai batasan-batasan ganti kerugian dapat diberikan penjelasan bahwa kerugian yang dialami Sdri. Mediati Rozana dalam kasus perjanjian antara Sdr. Herman dengan Sdri. Mediati Rozana merupakan kerugian sebagai akibat langsung dari wanprestasi mengingat adanya ingkar janji dan tipu daya Sdr. Herman sebagai pelaku usaha wisata.

Jika dihubungkan antara wanprestasi dengan perlindungan konsumen khususnya terhadap perjanjian antara Sdr. Herman dengan Sdri. Mediati Rozana, dapat dilihat dari sisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf h yang mana konsumen memiliki hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam perkembangan industri pariwisata, pada umumnya pelaku usaha wisata melakukan pembakuan syarat perjanjian dalam hal penawaran paket wisata.

Dengan adanya penggunaan perjanjian baku oleh pelaku usaha bro perjalanan wisata dapat membuka peluang pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Meskipun sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut karena pemahaman konsumen yang rendah serta posisi pelaku usaha yang lebih tinggi menjadi salah satu contoh dari banyak hal yang merugikan konsumen.

3. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Jasa Wisata

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Putusan Mahkamah Agung Nomor 1183 K/Pdt/2010 terdapat Akta Perjanjian No.17 tanggal 13 Oktober 2006 yang berisi mengenai tanggung jawab Sdr. Herman sebagai berikut:

- a. mengembalikan Sertifikat Deposito tersebut senilai Rp.150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah);
- b. memberikan bonus pelaksanaan ibadah umroh Penggugat, sebagai kompensasi atas pinjaman sertifikat deposito senilai Rp.150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah).

Dalam pelaksanaan perjanjian tersebut diketahui Sdr. Herman telah melakukan wanprestasi sampai berakhirnya perjanjian, sehingga merugikan Sdri Mediati Rozana.

Kondisi konsumen yang dirugikan tentu memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, hal ini dimaksudkan agar tercipta keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan ³⁰ bahwa pihak konsumen sebagai pengguna jasa mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/

²⁹ Ibid., Pasal 1243

³⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4

atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selanjutnya dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen³¹ disebutkan bahwa Pelaku Usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Berdasarkan hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha tersebut jelas terlihat bahwa Sdri. Mediati Rozana sebagai konsumen yang dirugikan berhak mendapatkan ganti kerugian dari Sdr. Herman. Apabila Sdr. Herman telah melakukan wanprestasi atas perjanjian maka selanjutnya wajib memberikan ganti kerugian kepada Sdri. Mediati Rozana.

Majelis Hakim Mahkamah Agung dalam putusan Nomor 1183 K/Pdt/2010 tidak mengkaitkannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan menurut pendapat Hakim pada hakekatnya perjanjian yang dibuat antara Sdr. Herman dengan Sdri. Mediati Rozana mengikat dan berlaku bagi kedua belah pihak untuk saling memenuhi hak dan kewajiban, sehingga apabila ada salah satu pihak yang wanprestasi maka pihak tersebut harus membayar kerugian sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Tanggung Jawab Perdata pelaku usaha wisata terhadap wisatawan sebagai konsumen pengguna jasa terikat pada Pasal 1365 KUHPperdata. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPperdata dapat disimpulkan bahwa Sdr. Herman sebagai pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang disebabkan karena perbuatannya atas wanprestasi perjanjian dengan Sdri Mediati Rozana yaitu mengembalikan sertifikat deposito senilai Rp.150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah) serta memberikan bonus biaya pelaksanaan ibadah umroh Sdri Mediati Rozana sebagai kompensasi atas pinjaman sertifikat deposito tersebut.

Dalam rangka untuk lebih melindungi konsumen dari sikap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, selain KUHPperdata, tanggung jawab pelaku usaha secara jelas diatur dalam Bab VI dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tertuang dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen³² yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Dengan memperhatikan tanggung jawab berdasarkan substansi Pasal 19 ayat (1) dimaksud maka tanggung jawab Sdr. Herman kepada Sdri. Mediati Rozana merupakan tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Tanggung jawab ganti kerugian oleh Sdr Herman berdasarkan akta perjanjian Akta Perjanjian No.17 tanggal 13 Oktober 2006.

Ada 3 (tiga) substansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen. Ketiga dasar tuntutan tersebut adalah tuntutan karena kelalaian (*negligence*), tuntutan karena wanprestasi/ingkar janji (*breach of warranty*), dan tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).³³

Dengan memperhatikan ketiga dasar tuntutan ganti kerugian konsumen tersebut, dapat diketahui Sdri. Mediati Rozana sebagai konsumen yang dirugikan mengajukan tuntutan ganti kerugian konsumen karena wanprestasi/ingkar janji (*breach of warranty*). Tuntutan ganti kerugian dilakukan Sdri. Mediati Rozana karena Sdr Herman telah wanprestasi/ingkar janji atas Akta Perjanjian No 17 Tahun 2006.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha yaitu Sdr. Herman terhadap Sdri. Mediati Rozana dalam perjanjian kedua belah pihak tersebut termasuk dalam tanggung jawab *Contractual liability*. Berdasarkan tanggung jawab *Contractual liability* tersebut, maka Sdr. Herman harus bertanggung jawab berdasarkan

³¹ Ibid., Pasal 7

³² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 19 ayat (1).

³³ Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Loc.Cit*

Akta Perjanjian Nomor 17 tanggal 13 Oktober 2006.

Dengan demikian telah dibuktikan bahwa hukum telah melindungi konsumen pengguna jasa dari setiap perbuatan pelaku usaha wisata yang tidak bertanggung jawab. Selain itu dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu tanggung jawab Sdr. Herman terhadap kerugian Sdri. Mediati Rozana sebagai konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar sebagai perlindungan bagi konsumen pengguna jasa wisata.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebagaimana tersebut di atas, maka kesimpulan penulis sebagai berikut:

1. Perjanjian antara Sdr. Herman sebagai pelaku usaha wisata dengan konsumen yaitu Sdri. Mediati Rozana sebagaimana diatur dalam Putusan Mahkamah Agung No.1183 K/Pdt/2010 yang dapat penulis simpulkan merupakan perjanjian pinjam meminjam sebagaimana diatur dalam Pasal 1754 KUHPerduta. Perjanjian pelaku usaha dengan konsumen tersebut juga merupakan sebagai perjanjian konsensual karena telah terjadi kesepakatan para pihak berdasarkan Akta Perjanjian No 17 tanggal 13 Oktober 2006. Adanya wanprestasi dari Sdr. Herman sebagai pelaku usaha atas perjanjian dengan Sdri. Mediati Rozana dalam Putusan Mahkamah Agung tersebut di atas, dapat dikatakan sebagai debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali (lalai), karena pelaku usaha tersebut tidak memenuhi perjanjian sampai jangka waktu yang telah disepakati berdasarkan Akta Perjanjian Nomor 17 tanggal 13 Oktober 2006.
2. Selanjutnya bentuk tanggung jawab pelaku usaha wisata terhadap kerugian konsumen yang penulis simpulkan berdasarkan analisa sebagaimana tersebut di atas maka tanggung jawab Sdr. Herman sebagai pelaku usaha termasuk dalam tanggung jawab *Contractual liability*. Tanggung jawab tersebut berdampak pada kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi perjanjian atas kontrak yang telah disepakati sesuai dengan Akta Perjanjian Nomor 17 tanggal 13 Oktober 2006. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi akta perjanjian tersebut termasuk dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) yaitu pelaku usaha baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang telah dilakukan. Tanggung Jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen terikat dalam Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUHPerduta serta Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang tersebut, pelaku usaha yang melakukan wanprestasi atas perjanjian bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen.
3. Majelis Hakim Mahkamah Agung berdasarkan putusannya Nomor 1183 K/Pdt/2010 dalam praktik tanggung jawab pelaku usaha wisata terhadap kerugian konsumen tidak mengkaitkannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen melainkan hanya menerapkan KUHPerduta. Menurut pendapat Hakim pada hakekatnya perjanjian yang dibuat antara Sdr. Herman dengan Sdri. Mediati Rozana dalam bentuk Akta Perjanjian No.17 tanggal 13 Oktober 2006 mengikat dan berlaku bagi kedua belah pihak untuk saling memenuhi hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan, sehingga apabila ada salah satu pihak yang wanprestasi maka pihak tersebut harus membayar kerugian sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Penyelesaian sengketa konsumen selain melalui jalur pengadilan maka dapat ditempuh juga melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Halim, A. Ridwan., *Hukum Dalam Tanya jawab*, Jakarta: Gahlia Indonesia, 1982
- Muljadi, Kartini., dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang lahir Dari Perjanjian, Ed. I, Cet.II*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004
- Pitana, I Gde dan Putu G Gayatri, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta: Andi 2005
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2009
- Putra, I.B.Wyasa, dkk, *Hukum Bisnis Pariwisata*, Bandung: Refika Aditama, 2003
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia-UI Press, 1981
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Oka A Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: Angkasa, 1996
- Gelgel, I Putu, *Industri Pariwisata Indonesia, Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*, Bandung: Refika Aditama, 2006 I Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia, Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*, (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm.23. didalam artikel Ida Bagus Yog Puspakanta, A,A Ngurah Gede Dirksen, A,A G, A Dharma Kusuma, *Tanggung Jawab Wisata Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pengguna Jasa*, Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm.2.
- Nur, Yudha Hadian dan Dwi Wahyuniarti Prabowo, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*, Buletin Ilmiah Litbang Peragangan, Vol No 2 Desember 2011
- Indonesia, *Undang-Undang tentang Kepariwisataan*, UU No 10 LN No 11 Tahun 2009 TLN No 4966
- Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 LN No 42 Tahun 1999, TLN No 3821
- Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata*, PP No 52 Thn 2012, LN No 105 TLN No 5311
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Diterjemahkan oleh R Subekti dan R Tjitrosudibio, Cet.8, Jakarta : Pradnya Paramita, 1976
- Putusan Mahkamah Agung No 1183 K/Pdt/2010.