



TANGGUNG JAWAB BIRO PERJALANAN WISATA DALAM PERJANJIAN PERJALANAN WISATA (STUDI DI PT. TIGA BIDADARI WISATA, LOMBOK)

Septira Putri Mulyana

Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga
e-mail: septiraputrimulyana@gmail.com

Febrina Triswati

Magister Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga
e-mail: triswatifebrina2304@gmail.com

ABSTRAK

Ada dua masalah pokok yang diteliti yaitu mengenai hubungan hukum Biro Perjalanan Wisata dengan para pihak dalam perjanjian perjalanan wisata dan Tanggung Jawab PT. Tiga Bidadari Wisata terhadap wisatawan dalam perjanjian perjalanan wisata. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Hubungan hukum Biro Perjalanan Wisata dengan wisatawan atau konsumen hakikatnya sebagai penjual jasa wisata dengan pembeli jasa wisata dan hubungan hukum Biro Perjalanan Wisata dengan pihak hotel maupun transport ada pada perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh para pihak. Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata terhadap para pihak tidak diatur secara rinci di dalam Undang-Undang. Biro Perjalanan Wisata bertanggung jawab penuh atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya. Tanggung Jawab Hotel pada perjanjian perjalanan wisata yaitu atas keselamatan, kenyamanan dan keamanan tamu hotel dan pihak transportasi bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan selama kegiatan perjalanan wisata.

Kata Kunci: Tanggung Jawab; Perjanjian; Biro Perjalanan Wisata

ABSTRACT

There is two main problem examined in this research are the legal relations between tour Bureau and the parties in the tour agreement and PT. Tiga Bidadari Wisata responsibilities towards the tourists in tour agreement. Research method used in this research is normative method. Legal relations between the tour bureau with the tourists or consumer principally as seller and buyer of travel services and the legal relations between the tour bureau and hotels and transportation company include in the agreements that have conclude between the parties. The tour bureau responsibilities is not regulate with detailed in law. The tour bureau have a fully responsibilities on tourists safety that have a tour based on his tour package. Hotels responsibilities on tour agreements are safety, convenience and security of hotel guests and transportation company responsibilities are safety and security of the tourists during the tour.

Keywords: Responsibility; Agreement; Tour Bureau

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata yang terus meningkat tentu menjadi pendukung bagi bisnis *tour* dan *travel*. Sebab, bisnis tidak hanya mengandalkan konsumen atau wisatawan yang meningkat, namun

faktor yang menjadikan wisatawan meningkat turut menjadi faktor pendukung lancarnya bisnis. Disini peran yang paling utama dalam pengembangan pariwisata adalah biro perjalanan wisata karena

merupakan jembatan penghubung antara pihak yang melakukan perjanjian perjalanan wisata yakni wisatawan/konsumen dengan pihak penyedia jasa akomodasi atau hotel, restoran, operator *adventure tour*, operator pariwisata dan lain-lain.¹ Biro perjalanan wisata harus mempunyai perjanjian atau kontrak kerjasama dengan para pihak penyedia jasa layanan atau perusahaan yang terkait dengan perjalanan wisata.

Dalam penyelenggaraan pembangunan di sektor kepariwisataan harus berdasarkan asas-asas manfaat, usaha bersama, kekeluargaan, adil, merata, peri kehidupan dalam keseimbangan dan kepercayaan pada diri sendiri.² Dengan adanya pembangunan yang terstruktur serta mendasarkan pada asas-asas tersebut maka sektor bisnis kepariwisataan dapat berkembang dan mengundang lebih banyak wisatawan sehingga menambah devisa negara.

Hubungan Hukum Antara Biro Perjalanan Wisata Dengan Wisatawan/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/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 biro perjalanan wisata tersebut 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 harus sesuai dengan apa yang tertera dalam “janji jasa perjalanan wisata” yang kemudian mereka jual dalam bentuk “brosur perjalanan wisata”.³ Jadi disinilah diperlukan adanya rasa tanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan yang dilakukan berkaitan dengan hukum yang berlaku

demikian 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 biro perjalanan.

Perkembangan jumlah konsumen yang meningkat pesat ini dapat mengakibatkan adanya ketidakseimbangan hubungan produsen dan konsumen dalam bertransaksi. Dan juga hubungan antara pelaku usaha biro perjalanan wisata dengan pelaku usaha lainnya atau pihak-pihak terkait yakni perusahaan yang melakukan perjanjian dengan biro perjalanan wisata di dalam kebutuhan konsumen/wisatawan.

PT. Tiga Bidadari Wisata *Tours & Travel* merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang bertempat di Lombok Barat yang sudah cukup lama berdiri sebagai penyedia jasa kepariwisataan dan merupakan perusahaan perseroan terbatas yang resmi tergabung dalam ASITA (*Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies*) dan sudah banyak melakukan perjanjian-perjanjian dengan para pihak baik konsumen maupun pihak ketiga yakni transportasi, jasa akomodasi atau hotel, dan operator pariwisata lainnya. PT. Tiga Bidadari Wisata *Tours & Travel* hadir untuk memberi kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam kebutuhan masyarakat atau wisatawan yang ingin melakukan perjalanan wisata.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tanggung jawab PT. Tiga Bidadari Wisata sebagai biro perjalanan wisata terhadap pihak-pihak dalam hal kenyamanan atau *service* hotel dan keterlambatan transportasi.

PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Biro Perjalanan Wisata dengan Para Pihak dalam Perjanjian Perjalanan Wisata

Di dalam pengaturan hukum Biro Perjalanan Wisata sebagai pihak pertama dengan para pihak yaitu pihak kedua konsumen atau wisatawan dan juga pihak ketiga seperti jasa akomodasi atau hotel maupun jasa transportasi diatur di dalam beberapa ketentuan atau sumber hukum. Berikut penjelasan mengenai sumber-sumber hukum pengaturan Biro

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

² Gamal Suwanto. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi, h. 7.

³ Kevin Kurniawan. “Modul-7 Agen Perjalanan”. diakses dalam <http://www.slideshare.net/kevinkurniawan14019/modul-7-agen-perjalanan>, tanggal 18 Oktober 2016

Perjalanan Wisata dalam perjanjian perjalanan wisata, antara lain:

1. Menurut KUH Perdata;
2. Menurut Ketentuan Undang-Undang Kepariwisata;
3. Menurut Peraturan Pemerintah Tentang Penyelenggaraan Kepariwisata;
4. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Sistem pengaturan hukum perjanjian biro perjalanan dengan para pihak mengacu pada ketentuan dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan asas-asas hukum perjanjian/kontrak. Mengingat perjanjian membawa akibat hukum bagi para pihak yang membuatnya, maka suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sahnya suatu perjanjian.

Pada suatu perjanjian, setidaknya terdapat 5 (lima) asas penting yang harus diperhatikan, antara lain: 1. Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*); 2. Asas konsensualisme; 3. Asas kepastian hukum dalam perjanjian (*pacta sunt servanda*); 4. Asas itikad baik; 5. Asas kepribadian (*privity of contract*).⁴

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat, yakni adanya:⁵

- 1) Kesepakatan para pihak;
- 2) Kecakapan membuat suatu perjanjian;
- 3) Hal tertentu;
- 4) Sebab yang diperbolehkan.

Di Indonesia pada umumnya aplikasi hukum yang diterapkan pada hukum kepariwisataan adalah menggunakan tradisi hukum sipil atau *civil law* yang merupakan warisan pemerintah Belanda. Jika dikaitkan penerapan tradisi hukum, dalam masalah kontrak sebenarnya digunakan kedua tradisi hukum yaitu *common law* dan *civil law*.

Pada *common law system* keputusan-keputusan pengadilan dijadikan dasar pembentukan kontrak,

⁴ Fani Martiawan Kumara Putra. "Urgensi Batasan atau Pengendalian Asas Kebebasan Berkontrak Pada Peristiwa Pre-Project Selling". *Jurnal Perspektif*. Volume 24 Nomor 1 Tahun 2019 Edisi Januari, h. 32

⁵ Sentosa Sembiring. (2008). *Hukum Dagang*. Ed. Revisi. Cet. Ketiga. Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 128.

sedangkan pada *civil law*, yang dijadikan dasar adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD).⁶ Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tidak terdapat pengaturan khusus mengenai perjanjian jual beli dalam perdagangan atau perniagaan.

Menurut Ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Biro perjalanan wisata telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yaitu pada Pasal 14 ayat (1) point (d), usaha pariwisata meliputi jasa perjalanan wisata. Menurut Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, usaha pariwisata merupakan usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata diatur seluruh ketentuan mengenai Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata dan penjelasan mengenai para pihak yang terdapat dalam perjanjian perjalanan wisata seperti pihak jasa akomodasi atau hotel dan pihak jasa transportasi. Pada Undang-Undang tersebut diatur juga tentang tanggung jawab secara umum seluruh pihak yang terdapat dalam perjanjian perjalanan wisata tersebut.

Menurut Pengaturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Apabila terjadi cacat hukum (wanprestasi) dalam transaksi antara Biro Perjalanan Wisata dengan konsumen atau wisatawan, berlaku ketentuan Hukum Perdata dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai

⁶ <https://subadra.wordpress.com/2007/03/14/civil-law-and-common-law-convergence-metode-kerjasama-mutualistik-bagi-hotel-dan-biro-perjalanan-wisata/> diakses tanggal 28 Desember 2016.

penyelesaian sengketa konsumen.⁷ 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 No. 8 Tahun 1999 tentang 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.

Para pihak yang dimaksud dalam perjanjian ini yaitu pelaku usaha yakni Biro Perjalanan Wisata, konsumen atau wisatawan, dan pihak ketiga yakni jasa akomodasi atau hotel, jasa transportasi, restoran, dan operator pariwisata lainnya. Disini penulis akan menjelaskan bentuk hubungan hukum Biro Perjalanan Wisata dengan para pihak yaitu konsumen atau wisatawan dan dengan pihak ketiga yaitu pihak jasa akomodasi (hotel) dan pihak jasa transportasi.

Hubungan Hukum antara Biro Perjalanan Wisata dengan Konsumen atau Wisatawan

Hubungan Hukum Antara Biro Perjalanan Wisata dengan Konsumen atau Wisatawan hakikatnya sebagai penjual jasa wisata dengan pembeli jasa wisata. Biro Perjalanan sebagai pelaku usaha memberikan pelayanan kepada konsumen atau wisatawan yang ingin berwisata. Sedangkan konsumen menerima pelayanan perjalanan wisata yang telah diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata dan disepakati antara kedua belah pihak.

Pelayanan yang diberikan Biro Perjalanan Wisata pada umumnya digolongkan atas pelayanan menuju tempat tujuan dan pelayanan di tempat tujuan. Menurut prakteknya terdapat penggolongan aktivitas Biro Perjalanan Wisata, antara lain sebagai berikut: 1) Informasi Perjalanan; 2) Memberikan Saran Program Perjalanan Wisata; 3) Menjual Tiket Perjalanan Wisata; 4) Mengurus Akomodasi Perjalanan Wisata; 5) Pengurusan Perjalanan Wisata.⁸

⁷ Abdul Hakim Barkatullah. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media, h. 5.

⁸ Hasil Wawancara Dengan Responden Penelitian Ini (Agus Mulyadi selaku Pimpinan PT. Tiga Bidadari Wisata Tours & Travel) pada tanggal 27 Desember 2016.

Hubungan Hukum antara Konsumen atau Wisatawan dengan Pihak Ketiga (Jasa Akomodasi dan Transportasi)

Bentuk hubungan hukum konsumen atau wisatawan dengan pihak ketiga seperti pihak jasa akomodasi atau hotel maupun pihak jasa transportasi, yakni keduanya tidak terlibat hubungan secara langsung, karena seluruh kepentingan konsumen dalam perjalanan wisata tersebut sudah diwakilkan oleh *travel agent* atau Biro Perjalanan Wisata. Biro Perjalanan Wisata sebagai jembatan penghubung antara konsumen atau wisatawan dengan pihak-pihak ketiga.

Hubungan Hukum antara Pihak Ketiga dengan Biro Perjalanan Wisata

Hubungan hukum antara pihak ketiga dengan Biro Perjalanan Wisata yaitu ada pada perjanjian atau kontrak kerjasama yang dibuat oleh pihak ketiga dan disepakati bersama. Hubungan hukum Biro Perjalanan Wisata dengan pihak jasa akomodasi atau hotel ada pada kontrak kerjasama yang digunakan pada bisnis pariwisata seperti di perhotelan memiliki relevansi atau ada koherensi dengan beberapa teori hukum baik yang secara praktis digunakan maupun yang hanya menjadi landasan teori hukum saja. Secara umum, pengaturan hukum perjanjian biro perjalanan wisata dengan pihak hotel yaitu ada pada *contract rate* yang telah dibuat oleh pihak hotel dan disepakati bersama. Sedangkan hubungan hukum Biro Perjalanan Wisata dengan pihak jasa transportasi yaitu sebagai angkutan umum yang banyak dimanfaatkan oleh biro-biro perjalanan atau lazim disebut *travel* untuk bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan yang saling menguntungkan masing-masing pihak.

Pengaturan perjanjian biro perjalanan wisata dengan jasa transportasi ada pada kontrak kerjasama yang dibuat oleh perusahaan jasa transportasi tersebut kepada biro perjalanan wisata. Dimana biro perjalanan wisata akan memakai jasa transportasi apabila ada perjalanan wisata yang membutuhkan alat pengangkut atau angkutan.

Tanggung jawab PT. Tiga Bidadari Wisata Terhadap Service atau Kenyamanan Hotel

Tanggung Jawab Hotel pada perjanjian perjalanan wisata diatur dalam Pasal 62 ayat (2) yaitu badan

usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel. Didalam perjanjian atau kontrak antara pihak pertama yakni Biro Perjalanan Wisata dengan pihak ketiga yaitu hotel, tidak ada perjanjian tertulis tentang masalah ganti rugi terhadap kerugian yang dialami pihak kedua yaitu konsumen atau wisatawan yang menggunakan jasa layanan hotel. Perjanjian tertulis yang dibuat oleh pihak hotel dan Biro Perjalanan Wisata hanya perjanjian mengenai harga (*contract rate*).

Untuk contoh kasus yang pernah dan sering dialami oleh seluruh Biro Perjalanan Wisata khususnya PT. Tiga Bidadari Wisata, misalnya wisatawan mengalami kamar hotel tersebut kurang dingin karena masalah *Air Conditioner* (AC), biasanya wisatawan akan menghubungi dan komplain kepada pihak *travel agent* atas kamar yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan di brosur paket wisata, selanjutnya *travel agent* akan mengirim salah seorang atau biasanya pemandu wisata (*guide*) yang akan berhubungan langsung dengan pihak hotel atas masalah tersebut. Dengan demikian pihak hotel akan menurunkan teknisi untuk memperbaikinya dan jika tetap bermasalah dengan kamar tersebut, maka pihak hotel akan memberikan alternatif untuk pindah kamar. PT. Tiga Bidadari *Tours & Travel* sebagai Biro Perjalanan Wisata yang sudah berpengalaman dalam menangani konsumen atau wisatawan dalam keadaan ataupun masalah seperti ini, jika konsumen atau wisatawan masih mengeluh atau *complaint* dengan masalah kamar tersebut, pihak hotel akan memberikan solusi yang lain yakni memberikan jenis kamar yang lebih baik atau lebih tinggi kelasnya yang dalam sehari-hari sering kita sebut *up grade room*.⁹

Tanggung Jawab PT. Tiga Bidadari Wisata Terhadap Keterlambatan Transportasi

Tanggung Jawab biro perjalanan wisata dengan jasa transportasi terhadap wisatawan yaitu terdapat dalam perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh biro perjalanan wisata dengan jasa transportasi. Biro perjalanan wisata bertanggung jawab penuh atas wisatawan yang menggunakan alat transportasi tersebut selama kegiatan perjalanan wisata. Dan perusahaan jasa transportasi bertanggung jawab

atas kenyamanan dan keselamatan wisatawan saat melakukan perjalanan wisata sesuai dengan yang diperjanjikan. Adapun yang sering terjadi terhadap pihak konsumen atau wisatawan yakni kerugian waktu yang sering diakibatkan oleh pihak jasa angkutan atau transportasi seperti penerbangan atau *airline* maupun angkutan darat yakni mobil atau bis yang digunakan selama kegiatan perjalanan wisata, seperti keterlambatan kedatangan sehingga mengganggu program yang sudah disusun oleh pihak Biro Perjalanan Wisata dalam hal ini PT. Tiga Bidadari Wisata.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Tiga Bidadari Wisata *Tours & Travel*, jika konsumen atau wisatawan mengalami kerugian atau hal yang tidak sesuai dalam paket wisata dengan pihak ketiga seperti hotel atau transportasi maka PT. Tiga Bidadari Wisata sebagai Biro Perjalanan Wisata akan terlebih dahulu menjalankan tugas atau program paket wisata sesuai dengan prosedur yang telah di berikan kepada konsumen, hal ini sudah dijelaskan kepada konsumen ketika melakukan konsultasi kepada pihak Biro Perjalanan Wisata.¹⁰

Jadi, pihak hotel atau jasa akomodasi dan transportasi akan bertanggung jawab baik kepada pihak konsumen yang merasa dirugikan atas ketidaksesuaian layanan yang diberikan maupun kepada Biro Perjalanan Wisata yang sudah memersetujui perjanjian atau kontrak yang telah disepakati bersama. Biro Perjalanan Wisata juga bertanggung jawab penuh atas seluruh kerugian atau ketidaknyamanan konsumen atau wisatawan atas paket wisata yang telah diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggung jawab perusahaan biro perjalanan wisata terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen jasa biro perjalanan wisata adalah didasarkan pada prinsip di mana biro perjalanan wisata bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya sehingga

⁹ Hasil Wawancara Penelitian dengan Responden Penelitian ini (Marianah selaku *Operational Manager* PT. Tiga Bidadari Wisata *Tours&Travel*) pada tanggal 28 Desember 2016.

¹⁰ Hasil Wawancara Penelitian dengan Responden Penelitian ini (Bapak Agus Mulyadi, S.E. selaku Pimpinan PT. Tiga Bidadari Wisata *Tours & Travel*) pada tanggal 28 Desember 2016.

apabila terjadi kerugian pada pihak pengguna jasa akibat kesalahan maupun kelalaian perusahaan maka wajib mengganti kerugian sebagaimana prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata terhadap wisatawan dalam hal *service hotel*/kenyamanan hotel dan keterlambatan transportasi dalam perjalanan wisata yaitu terdapat pada kontrak atau perjanjian yang dibuat oleh Biro Perjalanan Wisata dengan perusahaan jasa akomodasi dan transportasi tersebut baik kontrak yang dibuat secara tertulis maupun tidak tertulis/lisan.

Rekomendasi

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata belum diatur mengenai tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata dalam kaitan perjanjian perjalanan wisata, Biro Perjalanan Wisata disarankan untuk perlu mempertegas hak-hak dan kewajibannya serta tanggung jawab selaku penyedia jasa dalam perjanjian perjalanan wisata untuk memberi perlindungan yang lebih baik kepada wisatawan selaku konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan-Peraturan:

- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.
- Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.85/HK. 501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3658.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Buku:

- Abdul Hakim Barkatullah. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung: Nusa Media.
- Gamal Suwanto. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- I Putu Gelgel. (2006). *Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Sentosa Sembiring. (2008). *Hukum Dagang*. Ed. Revisi. Cet. Ketiga. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Jurnal:

- Fani Martiawan Kumara Putra. "Urgensi Batasan atau Pengendalian Asas Kebebasan Berkontrak Pada Peristiwa Pre-Project Selling". *Jurnal Perspektif*. Volume 24 Nomor 1 Tahun 2019 Edisi Januari.

Website/Lainnya:

- Hasil Wawancara Penelitian Dengan Responden Penelitian Ini (Bapak Agus Mulyadi, S.E. selaku Pimpinan PT. Tiga Bidadari Wisata Tours & Travel) pada tanggal 27 Desember 2016.
- Hasil Wawancara Penelitian dengan Responden Penelitian ini (Marianah selaku *Operational Manager* PT. Tiga Bidadari Wisata Tours & Travel) pada tanggal 28 Desember 2016.
- <https://subadra.wordpress.com/2007/03/14/civil-law-and-common-law-convergence-metode-kerjasama-mutualistik-bagi-hotel-dan-biro-perjalanan-wisata/> diakses tanggal 28 Desember 2016.
- Kevin Kurniawan. "Modul-7 Agen Perjalanan". diakses dalam <http://www.slideshare.net/kevinkurniawan14019/modul-7-agen-perjalanan>, tanggal 18 Oktober 2016.

ojek *online* dalam rangka kegiatan pengangkutan ojek *online*. Pasal 18 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Maka perjanjian pengangkutan yang dibuat secara elektronik eksistensinya telah diakui oleh hukum dan dapat dijadikan sebagai dasar pelaksanaan ojek *online* oleh para pihak. Dengan dijadikannya aplikasi jasa transportasi *online* seperti Gojek dan Grab sebagai media pemesanan ojek *online*, maka terdapat pula hubungan hukum antara penumpang sebagai pengguna aplikasi dengan perusahaan aplikasi.

Hubungan keperdataan antara penumpang dan perusahaan aplikasi didasari oleh adanya suatu perjanjian penggunaan aplikasi, dimana penumpang sebagai pengguna aplikasi menggunakan layanan yang tersedia baik dalam aplikasi Gojek atau Grab. Perusahaan aplikasi dalam hal ini Gojek dan Grab dapat diklasifikasikan sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 6a UU ITE, yaitu setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain. Dalam hal ini, yang disebut dengan pengguna sistem elektronik adalah penumpang yang menggunakan aplikasi jasa transportasi. Sehingga, diantara penumpang dengan perusahaan aplikasi tidak terbentuk perjanjian pengangkutan karena dalam hal ini Gojek dan Grab bukanlah perusahaan pengangkutan. Sama halnya dengan perjanjian pengangkutan *online*, perjanjian penggunaan aplikasi juga termasuk dalam jenis kontrak elektronik. Mariam Darus Badruzaman menyebutkan 6 (enam) komponen dalam kontrak melalui internet secara garis besar: 1. Ada kontrak dagang; 2. Kontrak itu dilaksanakan dengan media internet; 3. Kehadiran fisik dari para pihak tidak mutlak diperlukan; 4. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik; 5. Sistemnya terbuka yaitu dengan internet atau *world wide web (www)*; 6. Kontrak itu terlepas dari batas yurisdiksi nasional.¹⁹

Dalam hal ini, perjanjian antara perusahaan aplikasi dilaksanakan melalui media elektronik berupa aplikasi *online* pada *handphone*, aplikasi

tersebut dapat diunduh secara bebas dan gratis, dan dapat dijalankan dengan menggunakan jaringan internet karena sifatnya yang *online*. Perjanjian penggunaan aplikasi tersebut terbentuk pada saat pengguna aplikasi menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi, dan tidak selalu hanya berkaitan dengan pelaksanaan ojek *online* saja tetapi juga layanan lain yang ditawarkan oleh perusahaan aplikasi itu sendiri. Pada umumnya, saat pengguna aplikasi mendaftarkan diri untuk dapat menikmati layanan dalam aplikasi tersebut, pengguna akan diberikan syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi. Apabila pengguna menyetujui syarat dan ketentuan tersebut, maka pendaftaran dapat dilanjutkan dan pada saat persetujuan tersebut telah lahir perjanjian penggunaan aplikasi antara perusahaan aplikasi dengan pengguna aplikasi. Terbentuknya perjanjian tersebut tetap didasarkan pada ketentuan Pasal 1338 jo. Pasal 1320 BW, karena berdasarkan Pasal 1319 BW, perjanjian penggunaan aplikasi merupakan perjanjian tanpa nama yang tidak secara khusus disebutkan dalam BW namun tetap tunduk pada peraturan-peraturan umum tentang perjanjian dalam BW.

Terbentuknya suatu hubungan hukum yang berdasarkan pada perjanjian menandakan adanya hak dan kewajiban yang mengikat dan harus dipenuhi oleh para pihak. Dalam suatu perikatan, pada umumnya menimbulkan prestasi timbal balik bagi para pihak, apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasi maka yang bersangkutan dapat dinyatakan wanprestasi. Sehingga, hak dan kewajiban para pihak harus dilindungi oleh hukum apabila salah satunya tidak memenuhi perjanjian. Pasal 4 UUPK memberikan pengaturan mengenai hak-hak konsumen, antara lain:

- 1) Konsumen berhak atas rasa nyaman, aman dan selamat dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa, serta diperlakukan atau dilayani dengan baik dan tidak diskriminatif;
- 3) Konsumen berhak untuk mengemukakan pendapat dan keluhannya, serta diberi pembinaan pendidikan konsumen dan perlindungan dalam penyelesaian sengketa terkait perlindungan konsumen;

¹⁹ Mariam Darus Badruzaman, *et.al.* (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 284.

- 4) Konsumen berhak mendapatkan kompensasi ganti kerugian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai atau tidak sebagaimana mestinya.

Sedangkan Pasal 5 UUPK memberikan pengaturan mengenai kewajiban yang harus dilakukan konsumen, antara lain:

- 1) Konsumen wajib membaca dan mengikuti informasi prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa;
- 2) Konsumen wajib beritikad baik dalam melakukan transaksi dan melakukan pembayaran sesuai nilai tukar yang telah disepakati;
- 3) Konsumen wajib mengikuti penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan UUPK, konsumen yang dilindungi oleh Pasal 4 dan Pasal 5 dalam pelaksanaan ojek *online* adalah penumpang. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen didasari oleh adanya *unfair trading* yang pada umumnya dilakukan oleh pelaku usaha, dimana konsumen seringkali dirugikan karena pelaku usaha tidak mengindahkan hak-hak konsumen demi mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Hal tersebut menyebabkan ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan suatu kegiatan usaha. Namun, bukan berarti konsumen selalu dianggap sebagai pihak yang beritikad baik karena pada praktiknya seringkali pelaku usaha menjadi pihak yang dirugikan oleh konsumen. Sehingga, UUPK tidak hanya memberikan perlindungan dan kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga terhadap hak dan kewajiban pelaku usaha. Pasal 6 UUPK mengatur mengenai hak-hak dari pelaku usaha, antara lain:

- 1) Pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan dengan konsumen.
- 2) Pelaku usaha berhak mendapat perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad tidak baik serta melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.
- 3) Pelaku usaha berhak atas rehabilitasi nama baik apabila pelaku usaha terbukti tidak bersalah.

Sedangkan Pasal 7 UUPK mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha, antara lain:

- 1) Pelaku usaha wajib beritikad baik dengan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen, serta melayani konsumen dengan benar dan tidak diskriminatif;

- 2) Pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standarisasi, dan memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan;

- 3) Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi ganti kerugian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai atau terdapat akibat dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut.

Dalam pengoperasian ojek *online*, para pihak memiliki hak dan kewajiban baik secara tertulis maupun tidak tertulis bersifat mengikat dan harus dipenuhi selama perjanjian masih berlaku. Hak dan kewajiban para pihak tersebut antara lain:

A. Pengemudi Ojek *Online*

- a. Hubungan hukum antara pengemudi ojek *online* dan penumpang:

- 1) Pengemudi berhak untuk menerima atau menolak pesanan ojek *online* melalui aplikasi, dan mendapatkan pembayaran tarif jasa transportasi yang dilaksanakannya;
- 2) Pengemudi berkewajiban untuk mengangkut penumpang dari titik penjemputan menuju tempat tujuan yang telah disepakati sesuai aplikasi dengan selamat, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

- b. Hubungan hukum antara pengemudi ojek *online* dan perusahaan aplikasi:

- 1) Pengemudi berhak atas hasil pembagian keuntungan sesuai sistem *profit sharing* dan insentif berdasarkan poin yang diterima oleh pengemudi, dan mendapatkan perlindungan kerja selama menjadi mitra dari perusahaan aplikasi.
- 2) Pengemudi berkewajiban adalah untuk memberikan beberapa persen dari pendapatannya sebagai pemenuhan sistem *profit sharing* kepada perusahaan aplikasi, dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen untuk menjaga citra nama baik dan eksistensi dari perusahaan aplikasi.

B. Penumpang Ojek *Online*

- a. Hubungan hukum antara penumpang dan pengemudi ojek *online*:

- 1) Penumpang berhak atas pengangkutan dari titik penjemputan menuju tempat tujuan yang telah disepakati sesuai aplikasi dengan selamat, mendapatkan fasilitas pengangkutan seperti helm dan masker.
 - 2) Penumpang berkewajiban untuk membayar jasa transportasi yang telah diberikan oleh pengemudi sesuai dengan tarif yang tertera dalam aplikasi.
- b. Hubungan hukum antara penumpang dan perusahaan aplikasi:
- 1) Penumpang berhak atas performa aplikasi yang baik dan mendapatkan asuransi pengangkutan.
 - 2) Penumpang berkewajiban untuk mematuhi segala syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan aplikasi baik dalam penggunaan aplikasi maupun penggunaan layanan ojek *online*.

C. Perusahaan Aplikasi

- a. Hubungan hukum antara perusahaan aplikasi dan pengemudi ojek *online*:
- 1) Perusahaan aplikasi berhak atas komisi dari pendapatan pengemudi sesuai dengan sistem *profit sharing* dalam perjanjian kemitraan.
 - 2) Perusahaan aplikasi berkewajiban untuk memberikan insentif kepada pengemudi dan memberikan perlindungan kerja selama pengemudi menjadi mitra perusahaan.
- b. Hubungan hukum antara perusahaan aplikasi dan penumpang:
- 1) Perusahaan aplikasi berhak atas tanggapan apabila penumpang menyalahi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan aplikasi baik dalam penggunaan aplikasi maupun penggunaan layanan ojek *online*.
 - 2) Perusahaan aplikasi berkewajiban untuk menjaga data pribadi penumpang, memberikan jaminan asuransi pengangkutan, dan memberikan pelayanan terbaik dalam performa aplikasi.

PENUTUP

Kesimpulan

Perjanjian pengangkutan memiliki 3 (tiga) sifat, yaitu konsensual, timbal balik dan pelayanan berkala. Dalam pelaksanaan ojek online, konsensus antara para pihak terjadi pada saat penawaran (*offer*) yang dilakukan oleh aplikasi ojek *online* dengan memberikan tarif ojek online, dan pada saat penerimaan (*acceptance*) yang dilakukan oleh pengguna aplikasi dengan melakukan pemesanan layanan ojek *online* sesuai tarif tersebut. Hak dan kewajiban para pihak bertimbang balik seketika setelah perjanjian pengangkutan terbentuk melalui konsensus. Sedangkan sifat pelayanan berkala dalam perjanjian pengangkutan berkaitan dengan berakhirnya perjanjian pengangkutan setelah pengangkutan selesai dilakukan sesuai yang diperjanjikan. Pengangkutan orang dengan jasa transportasi ojek *online* melibatkan 3 (tiga) pihak, yaitu pengemudi ojek *online*, penumpang dan perusahaan aplikasi. Hubungan kontraktual yang mengikat pengemudi ojek *online* dengan penumpang didasarkan pada perjanjian pengangkutan. Sedangkan antara pengemudi ojek online dengan perusahaan aplikasi terikat hubungan kemitraan berdasarkan perjanjian kemitraan. Penumpang dan perusahaan aplikasi juga memiliki hubungan kontraktual yang didasarkan pada perjanjian penggunaan aplikasi sesuai dengan kedudukan perusahaan aplikasi sebagai perantara pengemudi dan penumpang.

Rekomendasi

Apabila melihat pelaksanaan ojek *online* yang berkembang pesat dan diminati oleh masyarakat, maka pemerintah diharapkan lebih tegas untuk membuat peraturan mengenai legalitas ojek *online*. Regulasi ojek *online* diperlukan untuk menjamin kelancaran proses pengangkutan dan juga untuk memberikan perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat. Keamanan dan keselamatan juga dapat terwujud dengan diaturnya ketentuan mengenai standarisasi pelaksanaan ojek *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-undangan:

Burgerlijk Wetboek.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Yayasan.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.
- Buku:**
- Abdulkadir Muhammad. (1991). *Hukum Pengangkutan Darat, Laut, dan Udara*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____. (2013). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Mariam Darus Badruzaman, et.al. (2001). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mohammad Jafar Hafisah. (2000). *Kemitraan Usaha*. Jakarta: Sinar Harapan.
- R. Soeroso. (2011). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sedjum W. Manalang. (1990). *Pokok-pokok Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Subekti. (1992). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia.
- _____. (2003). *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermedia.
- Wuri Adriyani dan H. Samzari Boentoro. (2007). *Buku Ajar Hukum Pengangkutan*. Surabaya: Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
- Internet:**
- Bergabung menjadi Mitra GoRide dalam Website Gojek, <https://www.gojek.com/faq/mitra/bergabung-menjadi-mitra-kami/#bergabung-menjadi-mitra-go-ride>, dikunjungi pada tanggal 20 September 2019.
- Apa saja dokumen dan syarat yang harus dipersiapkan untuk menjadi biker? dalam Website Grab, <https://www.grab.com/id/driver/transport/bike/>, dikunjungi pada tanggal 20 September 2019.
- Hendaru Tri Hanggoro, "Mengorek Sejarah Ojek", *Historia* (online), <https://historia.id/urban/articles/mengorek-sejarah-ojek-DB9B6>, dikunjungi pada tanggal 4 September 2019.
- Ketentuan Layanan Bagi Pengguna GrabBike Indonesia dalam Website Grab, <https://www.grab.com/id/terms/consumer/> dikunjungi pada tanggal 16 September 2019.
- Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek dalam Website Gojek, <https://www.gojek.com/terms-and-condition/> dikunjungi pada tanggal 16 September 2019.