

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata Indonesia saat ini terus diperkuat melalui kebijakan pembangunan yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan berbasis teknologi digital. Hal ini sejalan dengan strategi kebijakan Kementerian Pariwisata yang menargetkan peningkatan kontribusi pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penciptaan devisa negara, peningkatan jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara, serta perluasan lapangan kerja.¹ Melalui berbagai kebijakan pemerintah untuk mencapai target tersebut, ditetapkan lima program unggulan, yakni inovasi pariwisata berbasis digital (*Tourism 5.0*), program wisata ramah lingkungan, pengembangan produk wisata melalui program Pariwisata Naik Kelas, penyelenggaraan event berbasis budaya, serta percepatan pembangunan desa wisata berbasis komunitas. Kebijakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja baru, dan memperkuat ketahanan sosial, serta diharapkan dapat menjadikan sektor pariwisata Indonesia berkembang pesat dan memberikan manfaat luas bagi masyarakat.²

Salah satu bentuk layanan wisata yang semakin populer ialah *Open trip*. Layanan ini memberikan kemudahan bagi individu yang ingin berlibur

¹ “Badan Otoritas Borobudur 5 Program Unggulan Kementerian Pariwisata 2025 : Menuju Destinasi Kelas Dunia”, <https://bob.kemendparekraf.go.id/371941-5-program-kementerian-pariwisata/>, diakses pada 16 Juli 2025.

² *Ibid.*

tanpa harus merencanakan perjalanan secara terperinci. *Open trip* adalah suatu konsep perjalanan wisata yang bersifat terbuka bagi masyarakat umum, di mana individu dari berbagai daerah dapat bergabung dalam satu kelompok perjalanan wisata tanpa harus saling mengenal satu sama lain sebelumnya.³ Pada umumnya penyelenggara *open trip* telah menentukan jadwal perjalanan (*itinerary*) yang mencakup destinasi wisata, akomodasi, transportasi, dan kegiatan selama perjalanan. Utama menjelaskan bahwa paket wisata merupakan rangkaian perjalanan ke satu atau beberapa destinasi yang telah dirancang dengan menggabungkan berbagai layanan perjalanan dalam sebuah jadwal tetap, kemudian ditawarkan dengan satu harga yang mencakup seluruh komponen perjalanan tersebut.⁴

Kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara serta sarana transportasi yang digunakan dalam perjalanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan dan wisatawan. Meskipun *open trip* memberikan banyak keuntungan, namun dalam praktiknya *open trip* tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama kendala pada sarana transportasi yang digunakan. Masalah seperti keterlambatan, kerusakan transportasi, hingga ketidaksesuaian jadwal perjalanan sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kehilangan waktu, berkurangnya kenyamanan, maupun tambahan biaya yang tidak terduga. Gangguan pada transportasi selama perjalanan juga menyebabkan ketidaksesuaian jadwal

³ “Apa Itu *Open trip* dan Bagaimana Cara Mengikutinya?”, <https://adyatamatour.co.id/apa-itu-open-trip/>, diakses pada 17 Juli 2025

⁴ I Gustri Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata*, Deepublish, Yogyakarta, 2016.

kunjungan wisata yang telah ditentukan oleh biro perjalanan. Kondisi ini menimbulkan permasalahan hukum terkait tanggung jawab penyelenggara wisata terhadap konsumen sebagai pihak yang dirugikan.

Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya tidak dimaksudkan untuk menghambat aktivitas usaha, melainkan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang sehat, adil, dan kompetitif sekaligus mendorong munculnya pelaku usaha yang kuat dalam menghadapi persaingan dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta penyediaan produk atau jasa.⁵ Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya dapat disingkat UUPK. Peraturan ini mengatur kebijakan perlindungan konsumen, mencakup aspek hukum materiil dan hukum formil yang berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa.

Ketentuan dalam hukum perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada hak dan kepentingan konsumen, tetapi juga menegaskan pentingnya yang proposional, adil, tidak memihak, dan bebas diskriminasi antara hak dan kepentingan pelaku usaha. Dalam UUPK, pelaku usaha memperoleh perlindungan yang sama sebagaimana konsumen, sehingga keduanya memiliki hak serta kewajiban yang seimbang.⁶ Wisatawan yang memanfaatkan jasa biro perjalanan wisata berstatus sebagai konsumen yang memiliki hak sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK serta regulasi

⁵ Rizalin Ahmad Zuhadma, "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata (Studi Beberapa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta)", *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018, hlm. 5.

⁶ *Ibid*

terkait lainnya. Namun, tidak jarang konsumen biro perjalanan wisata dirugikan akibat pelayanan yang kurang optimal atau adanya kelalaian dari pihak penyelenggara perjalanan.

UUPK menekankan hak fundamental konsumen ialah memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Selain itu para wisatawan harus diberikan pelayanan yang baik. Pada jenis layanan wisata *Open trip*, jika penyelenggara gagal memenuhi kewajiban tersebut, misalnya dengan tidak menyediakan transportasi yang layak jalan, maka kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran akan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan.

Selain UUPK, ketentuan mengenai penyelenggaraan wisata juga diatur dalam UU No. 10/2009 tentang Kepariwisata yang selanjutnya disebut UU Kepariwisata. Pasal 26 UU tersebut menegaskan bahwa penyelenggara perjalanan wisata wajib menjamin keselamatan dan kenyamanan wisatawan, memberikan informasi yang transparan, serta memastikan layanan yang disediakan sesuai standar yang berlaku.⁷ Setiap pelanggaran terhadap perjanjian yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen harus dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara perjalanan wisata sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Transportasi yang memadai dan laik jalan merupakan aspek penting

⁷ Firya Oktaviarni, "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata". *Wajah Hukum*, 2 (2), 2018, hlm. 143.

untuk mendukung kelancaran perjalanan. Armada yang digunakan semestinya dipastikan dalam kondisi baik sebelum keberangkatan. Salah satu kasus yang menjadi objek penelitian terjadi pada sebuah *Open trip* ke Banyuwangi yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel*. Dalam perjalanan menuju tujuan wisata, kendaraan yang digunakan mengalami gangguan teknis yang mengharuskan kendaraan berhenti untuk pemeriksaan. Kejadian ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi peserta *trip* dikarenakan seharusnya transportasi yang digunakan telah dipastikan dalam kondisi yang layak jalan sebelum keberangkatan. Selain itu, selama perjalanan pada destinasi wisata yang akan dikunjungi di Kota Banyuwangi, armada yang digunakan mengalami insiden pada kendaraan dan mengakibatkan tertundanya perjalanan selama beberapa jam. Tertundanya waktu berwisata ini mengganggu jadwal perjalanan yang telah direncanakan dan mengurangi kualitas pengalaman wisata peserta.

Pihak penyelenggara *open trip* beserta *crew* dari pihak transportasi berinisiatif untuk mencari armada pengganti untuk melanjutkan perjalanan wisata sesuai dengan rencana yang telah disusun. Namun, hingga seluruh rangkaian destinasi wisata telah selesai dilaksanakan, bus tersebut belum juga dapat beroperasi. Akibatnya, pihak penyelenggara *open trip* beserta *crew* dari pihak transportasi kembali harus mencari armada lain yang dapat mengantarkan peserta kembali ke kota asal, yaitu di Surabaya. Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan dalam satu rangkaian perjalanan terjadi dua kali pergantian armada transportasi yang menyebabkan kerugian

bagi peserta dari sisi waktu dan kenyamanan. Selain itu, waktu kedatangan peserta *trip* di kota asal pun tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya kepastian hukum dalam hubungan antara penyelenggara perjalanan wisata dan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji aspek hukum dari hubungan hukum antara penyelenggara *open trip* dengan peserta, serta mengkaji kewajiban hukum biro perjalanan wisata dalam memberikan kompensasi atas kerugian konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap penguatan perlindungan konsumen sekaligus meningkatkan akuntabilitas pelaku usaha pariwisata di Indonesia.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan penelitian pada skripsi ini dengan mengangkat judul **“PELAKSANAAN KOMPENSASI KERUGIAN KONSUMEN DALAM LAYANAN *OPEN TRIP* OLEH SAHABAT RATU *TOUR AND TRAVEL* DI SURABAYA”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan kompensasi kerugian konsumen dalam layanan *Open trip* oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Apa hambatan dan solusi pelaksanaan kompensasi kerugian konsumen dalam layanan *Open trip* oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami dan mengkaji pelaksanaan kompensasi kerugian

konsumen dalam layanan *open trip* yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* sebagai *travel agent* perorangan, serta implikasinya terhadap hak-hak konsumen.

2. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* dalam pemberian kompensasi terhadap kerugian konsumen *open trip* dan mencari alternatif penyelesaian yang tepat diperlukan untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada kemajuan bidang ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen dan tata kelola perusahaan wisata. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai mekanisme pemberian kompensasi kepada konsumen serta hambatan yang mungkin timbul dalam proses tersebut. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat menjadi rujukan atau landasan untuk kajian lebih lanjut dalam penelitian hukum yang serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan penulis tentang mekanisme pemberian kompensasi kepada konsumen dalam industri pariwisata, serta prosedur yang lebih efektif

dalam menangani keluhan konsumen, terutama dalam kasus *Open trip*.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi pengetahuan serta menjadi referensi terkait pemberian kompensasi terhadap kerugian konsumen dalam industri perjalanan wisata, serta memberikan pemahaman mengenai hambatan yang sering muncul dan solusi yang dapat diterapkan oleh penyelenggara jasa wisata.

1.5 Keaslian Penelitian

No.	Nama, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Ryofarrel Alvin Kusuma, 2021. "Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta" Judul "Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Hukum Pada Perjanjian Paket Wisata Antara Biro Perjalanan Wisata Dengan Konsumen di Solo Raya (Studi Batari Tours Travel Pada PT. Lajangiroe)"	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya karena keduanya mengkaji perlindungan hukum alam pada sektor pariwisata, khususnya mengenai tanggung jawab biro perjalanan wisata terhadap adanya ketidaksesuaian antara perjanjian dengan pelaksanaan. Selain itu, keduanya juga membahas mengenai hak-hak konsumen yang dilanggar serta alternatif mekanisme hukum yang dapat ditempuh untuk memperoleh ganti rugi.	Penelitian terdahulu mengkaji tanggung jawab hukum dalam perjanjian paket wisata secara lebih umum, yang mencakup berbagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang terlibat dalam paket wisata. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada pelaksanaan kompensasi dalam layanan wisata <i>Open trip</i> yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu <i>Tour and Travel</i> yang spesifik pada kerusakan transportasi.
2	Sakti Damenda Tarigan, 2021. "Skripsi Program Studi Hukum Universitas Medan Area" Judul "Pertanggungjawaban Hukum Agen Perjalanan Wisata (Travel Agent) Atas Ketidaksesuaian Paket Perjalanan Yang Ditawarkan Dengan Kenyataannya (Studi Pada PT.Efata Indonesia <i>Tour and Travel</i> Jl.Letjen Jamin Ginting Km.7,5 No.161/164 Padang Bulan, Medan Baru 20155)"	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya karena keduanya mengkaji tanggung jawab hukum agen perjalanan wisata atas kerugian yang dialami konsumen akibat ketidaksesuaian layanan dengan yang dijanjikan dalam paket wisata. Selain itu, keduanya juga menekankan pentingnya kewajiban biro perjalanan untuk memberikan kompensasi terhadap dirugikan konsumen.	Penelitian terdahulu menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan dan isi perjanjian antara agen perjalanan dengan konsumen. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan secara lebih spesifik mengkaji implementasi pemberian kompensasi dalam praktik, terutama yang muncul akibat kerusakan transportasi pada layanan wisata <i>Open trip</i> .
3	Ido Ferly Nuariyanto, 2022. "Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim" Judul "Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel Dengan Penggunaan Jasa (Studi Pada Biro Travel di Kota Malang)"	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian sebelumnya karena keduanya mengkaji perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan akibat adanya kerusakan atau ketidaksesuaian layanan wisata. Selain itu, keduanya juga menitikberatkan pada kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan perjalanan wisata.	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada wanprestasi dalam penyelenggaraan biro perjalanan wisata secara umum, meliputi berbagai bentuk kerugian konsumen seperti keterlambatan penjemputan maupun ketidaksesuaian biaya. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih spesifik pada kasus <i>Open trip</i> yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu <i>Tour and Travel</i> dengan menekankan pada kerusakan transportasi yang menyebabkan ketidaksesuaian jadwal perjalanan.

Tabel 1. Keaslian Penelitian (*Novelty*)

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian hukum adalah proses penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memberikan jawaban atau solusi yang tepat terhadap isu maupun permasalahan hukum yang diteliti. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum dapat dipahami sebagai suatu proses yang bertujuan untuk menggali dan menemukan norma hukum, asas-asas hukum, serta doktrin yang relevan untuk menjawab persoalan hukum yang muncul. Hasil dari proses menganalisa tersebut selanjutnya dijadikan sebagai temuan untuk memperbaiki norma hukum ataupun implementasi hukum dalam masyarakat. Selain itu, penelitian hukum juga mencakup kegiatan melakukan analisis secara mendalam terhadap fakta-fakta hukum guna merumuskan solusi atas masalah yang muncul dalam penerapan hukum.⁸ Dengan demikian, penelitian hukum tidak hanya bertujuan untuk memahami gejala hukum, tetapi juga menghasilkan argumentasi, teori, maupun konsep baru yang dapat berfungsi sebagai pedoman dalam mengatasi masalah hukum yang dihadapi.⁹

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penulisan ini adalah

⁸ Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar, "Metodelogi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Gema Keadilan*, 7(1), Juni 2020, hlm. 28. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>

⁹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram, Mataram University Press, 2020, hlm.

yuridis empiris. Metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hukum dijalankan dalam praktik di tengah masyarakat. Penelitian hukum yuridis empiris memusatkan perhatian pada perilaku masyarakat dalam kaitannya dengan hukum, sehingga sering pula disebut sebagai penelitian hukum sosiologis.¹⁰ Dalam skripsi ini, pendekatan yuridis empiris yang diterapkan bersifat deskriptif preskriptif. Sifat deskriptif berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik suatu peristiwa hukum yang diteliti.¹¹ Sedangkan preskriptif dimaksudkan untuk merumuskan rekomendasi atau solusi dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang ditemukan.¹²

Oleh karena itu, berdasarkan penelitian ini, penulis dapat menganalisis dan mengidentifikasi mengenai bentuk pelaksanaan ganti kerugian peserta *Open trip* sebagai konsumen yang seharusnya dilakukan oleh penyelenggara *Open trip* yaitu Sahabat Ratu *Tour and Travel* akibat kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan. Selanjutnya penulis juga menganalisis dan mengidentifikasi terkait mekanisme penyelesaian sengketa yang

¹⁰ Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*, 5, Yogyakarta, Mirra Buana Media, 2022, hlm. 174

¹¹ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, 1, Pasuruan, Qiara Media, 2021, hlm. 69.

¹² Muhaimin, *Op.Cit*, hlm. 26

dapat dilakukan oleh peserta *Open trip* sebagai konsumen terhadap kerugian yang telah dialami.

1.6.2 Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan struktural dan pendekatan konflik. Pendekatan struktural dalam penelitian hukum empiris dipahami sebagai cara untuk melihat bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat berdasarkan struktur sosial yang ada. Teori struktural fungsional melihat masyarakat sebagai sebuah sistem yang saling terkait dan berfungsi untuk menciptakan keteraturan serta stabilitas sosial. Sementara itu, pendekatan konflik digunakan untuk menelaah bahwa perubahan sosial bukan semata-mata hasil penyesuaian nilai-nilai, melainkan muncul dari adanya konflik yang kemudian melahirkan kompromi baru yang berbeda dari kondisi sebelumnya, sekaligus mengidentifikasi bentuk-bentuk konflik yang terjadi di masyarakat.¹³

Pada pendekatan struktural peneliti melakukan analisis yang berkaitan dengan bagaimana hukum bekerja di masyarakat dan pihak yang berkaitan dalam penyelenggaraan *Open trip* yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya. Pada pendekatan konflik yang digunakan oleh penulis sebagai tujuan utama untuk mencari sumber konflik yang terjadi dengan prinsip keadilan di masyarakat untuk mencapai kata kesepakatan

¹³ Irwansyah, *Op. Cit*, hlm. 206

khususnya pada penelitian terkait permasalahan kedua belah pihak antara peserta *Open trip* yang dirugikan oleh penyelenggara perjalanan wisata Sahabat Ratu *Tour and Travel*.¹⁴

1.6.3 Sumber Data

1.6.3.1 Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data utama. Data primer yaitu menggambarkan perilaku individu atau kelompok sebagai sasaran penelitian hukum yuridis empiris. Peneliti menggunakan metode kuesioner kepada peserta *Open trip* sebagai konsumen, dan wawancara kepada Sahabat Ratu *Tour and Travel* sebagai pihak penyelenggara perjalanan wisata tersebut.

1.6.3.2 Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai pendukung dari data primer. Data sekunder mencakup berbagai sumber seperti dokumen resmi, buku, dan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk laporan.¹⁵ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merujuk pada sumber hukum yang bersifat mengikat, yang meliputi

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, 3, Jakarta, Universitas Indonesia (UI-Press), 2010, hlm. 12

peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini.¹⁶ Pada skripsi ini, penulis mengacu pada beberapa peraturan yang relevan dengan topik penelitian ini, antara lain ialah:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata;
2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang berisi informasi yang mendukung bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder mencakup buku yang ditulis oleh pakar hukum, jurnal hukum, skripsi hukum, artikel hukum, serta sumber-sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian ini.¹⁷

1.6.3.3 Data Tersier

Data tersier adalah sumber penelitian yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum utama dan

¹⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, 1, Jakarta, Sinar Grafika, 2009, hlm. 223

¹⁷ Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, 1, Surabaya, Jakad Media Publishing, 2020, hlm. 113

bahan hukum tambahan yang terdiri dari buku-buku, laporan, dan jurnal yang tidak berkaitan langsung dengan hukum, tetapi memiliki hubungan dengan topik penelitian ini.¹⁸

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Data

1.6.4.1 Kuesioner

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan peneliti pada penelitian ini ialah melalui kuesioner yang akan dikembangkan oleh peneliti. Kuesioner tersebut akan dibagikan kepada peserta *trip* sebagai responden pada penelitian ini.

1.6.4.2 Wawancara

Salah satu bagian penting dari penelitian hukum, terutama penelitian hukum empiris adalah wawancara.¹⁹ Wawancara tersebut dilakukan ke pemilik Sahabat Ratu *Tour and Travel* dengan metode tanya jawab, menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis sebelumnya. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi penting yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

1.6.4.3 Observasi

Observasi dilakukan melalui peninjauan lapangan

¹⁸ Djulaeka, Devi Rahayu, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, 1, Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2020, hlm.36

¹⁹ Muhaimin, *Op. Cit*, hlm. 90.

terkait segala aspek yang berhubungan dengan penelitian ini serta perkiraan data yang dibutuhkan.²⁰ Observasi dilakukan secara langsung dan cermat terhadap pelaksanaan pemberian kompensasi terhadap kerugian konsumen *Open trip* oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya.

1.6.4.4 Studi Pustaka atau dokumen

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis berbagai literatur, seperti peraturan perundang-undangan, buku, dokumen resmi, serta karya ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

1.6.5 Analisis Data

Pengumpulan bahan hukum berfungsi untuk mendapatkan bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian. Proses pengumpulan atau pencatatan data sebagai cara untuk mencatat, dan mengidentifikasi data, serta menjelaskan menggunakan pendekatan undang-undang. Hasil analisis tersebut kemudian dirangkum secara sistematis. Dengan cara ini, data yang diperoleh dapat disusun secara kritis, logis, dan terstruktur sehingga dapat membantu mengungkap nilai-nilai yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.²¹

²⁰ *Ibid*

²¹ Djulaeka, *Loc. Cit.*

Setelah penulis mendapatkan jawaban untuk rumusan masalah, langkah selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari peserta *open trip* sebagai konsumen yang telah dirugikan oleh penyelenggara perjalanan wisata dengan menggunakan kuesioner kepada responden, penulis akan mengolah dan menganalisis untuk mendapatkan gambaran mengenai data-data yang telah diperoleh penulis, sehingga dapat memahami keadaan sebenarnya terkait pelaksanaan pemberian kompensasi terhadap peserta *open trip* sebagai konsumen atas kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan.

1.6.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan penulis untuk memperoleh data pendukung dalam penelitian skripsi ini pada peserta *open trip* yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* Jl. Golf 1 No. 97, Gn. Sari, Kec. Dukuh pakis, Surabaya, Jawa Timur 60224.

1.6.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian yang berjudul "Pelaksanaan Kompensasi Kerugian Konsumen Dalam Layanan *Open trip* oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* di Surabaya", kerangka penulisan

skripsi ini terdiri dari beberapa sub-bab pada setiap babnya. Skripsi ini disusun dalam 4 (empat) bab yang secara lengkap menguraikan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

Bab *Pertama*, bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan tinjauan pustaka.

Bab *Kedua*, bab ini terbagi menjadi dua sub-bab yang berisikan tentang pelaksanaan pemberian ganti kerugian terhadap peserta *Open trip* sebagai konsumen akibat kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan. Sub-bab pertama mengkaji tentang hubungan hukum antara pihak penyelenggara dengan peserta *Open trip* sebagai konsumen dalam perjalanan wisata *Open trip* ke Banyuwangi yang diadakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel*. Pada sub-bab kedua membahas tentang pelaksanaan pemberian kompensasi terhadap peserta *Open trip* sebagai konsumen akibat kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan.

Bab *Ketiga*, bab ini terbagi menjadi dua sub-bab yang membahas terkait hambatan dalam pelaksanaan pemberian

kompensasi akibat kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuai jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan. Sub-bab pertama membahas tentang hambatan terkait pelaksanaan pemberian kompensasi terhadap peserta *Open trip* sebagai konsumen akibat kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuai jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan alternatif penyelesaian yang tepat diperlukan untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut. Pada sub-bab kedua, menjelaskan mengenai tentang upaya yang dapat ditempuh oleh peserta *Open trip* sebagai konsumen akibat kerusakan yang terjadi pada transportasi yang digunakan pada saat perjalanan yang mengakibatkan tidak sesuai jadwal waktu kunjungan pada saat wisata tersebut dilakukan.

Bab *Keempat*, bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran untuk masalah yang dibahas dalam isi dan hasil pembahasan. Sebagai bab penutup dari skripsi, bab ini menguraikan terkait kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan memberikan saran mengenai masalah yang dihadapi berdasarkan persoalan yang diteliti oleh penulis. Saran ini ditujukan sebagai upaya membantu penyelesaian permasalahan yang dihadapi.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Perjanjian

1.7.1.1 Pengertian Perjanjian

Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 Buku III KUHPerdota yang mendefinisikan sebagai suatu tindakan hukum di mana satu pihak atau lebih mengikatkan diri kepada pihak lain.²² Subekti menyatakan bahwa perjanjian adalah sebuah peristiwa hukum yang terjadi ketika seseorang memberikan janji kepada pihak lain, atau ketika dua pihak saling berjanji untuk melakukan sesuatu. Definisi ini menunjukkan bahwa perjanjian memerlukan kesepakatan antara kedua belah pihak yang masing-masing berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati.²³

1.7.1.2 Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian dalam hukum perdata Indonesia diatur dalam KUHPerdota. Perjanjian dapat dianggap sah dan mengikat, perjanjian harus memenuhi empat syarat yang ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdota, yaitu:

1. Adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang mengikat diri;
2. Kecakapan untuk melakukan perikatan;

²² Ido Ferly Nuariyanto, "Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel Dengan Pengguna Jasa (Studi Pada Biro Travel Di Kota Malang)", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2022, hlm. 10

²³ Dora Tiara dan Kiki Yulinda, *Hukum Perjanjian*, 1, Eureka Media Aksara, 2024, hlm. 22

3. Adanya objek atau hal tertentu;
4. Sebab yang halal untuk perjanjian tersebut

1.7.1.3 Asas-Asas Hukum Perjanjian

Asas-asas hukum perjanjian berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak berjalan sesuai dengan prinsip keadilan serta kepastian hukum. KUHPerdara memberikan dasar yang jelas mengenai asas-asas yang diatur dalam Pasal 1320 yang mengatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Asas-asas hukum perjanjian ini ialah:

1. Asas Konsensualitas

Asas ini mengatur bahwa perjanjian sah apabila terdapat kesepakatan antara para pihak-pihak yang terlibat. Perjanjian akan terbentuk ketika kedua pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri, seperti yang diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara.²⁴

2. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of Contract*)

Asas ini memberikan kebebasan bagi setiap individu untuk menyusun dan membuat perjanjian sesuai dengan kehendaknya, selama tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, atau kesusilaan.

²⁴ Feby Amalia Hutabarat dan Paramita Prananingtyas, "Konsekuensi Yuridis Asas Konsensual Dalam Pasal 1320 KUHPerdara (Studi Pada Kasus Pembatalan PPJB)". *Notarius*, 16(1), 2023, hlm. 288.

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menegaskan bahwa perjanjian yang sah memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang bagi para pihak.

3. Asas Itikad Baik (*Good Faith*)

Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan niat baik, jujur, dan tanpa ada niat untuk merugikan pihak lain. Asas ini tercermin dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang mengharuskan agar setiap perjanjian dilaksanakan dengan sikap tulus dan tanpa unsur penipuan.

4. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas ini menegaskan bahwa perjanjian yang sah harus dipatuhi oleh para pihak yang membuatnya, sesuai dengan isi kesepakatan yang telah dibuat. Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara memberikan kekuatan hukum yang sama antara perjanjian dengan undang-undang, sehingga menjamin kepastian hukum.²⁵

5. Asas Kepribadian

Asas ini menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang terlibat secara langsung, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang.²⁶ Hal ini

²⁵ Desi Syamsiah, *et al.*, "Dasar Penerapan Asas *Pacta Sunt Servanda* Dalam Perjanjian", *Jurnal Hukum Das Sollen*, 9(2), 2023, hlm. 4

²⁶ Mina Rabiatal Asiyah, *et al.*, "Implementasi Hukum Perikatan Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia", *Letterlijk*, 1(2), 2024, hlm. 10

diatur dalam Pasal 1314 dan Pasal 1340 KUHPerdato yang menegaskan bahwa perjanjian tidak dapat mengikat pihak ketiga tanpa persetujuan mereka.

1.7.2 Tinjauan Umum Wanprestasi

1.7.2.1 Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi dalam hukum perdata merujuk pada situasi di mana salah satu pihak dalam perjanjian gagal untuk memenuhi kewajiban atau tanggung jawab yang telah disepakati dalam perikatan.²⁷ Pasal 1238 KUHPerdato menegaskan bahwa seorang debitur dianggap lalai apabila telah diberikan peringatan melalui surat atau akta serupa, atau jika sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian yang menyebabkan kerugian.²⁸

Menurut Yahya Harahap wanprestasi terjadi apabila suatu kewajiban tidak dilaksanakan tepat waktu atau tidak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati, sehingga debitur diwajibkan untuk memberikan atau membayar ganti rugi. Jika debitur melakukan wanprestasi, pihak yang dirugikan dapat meminta untuk mengakhiri perjanjian tersebut.²⁹

²⁷ Teddy Prima Anggriawan, *et al*, *Pengantar Hukum Perdata*. Scopindo Media Pustaka, 2023, hlm. 126

²⁸ Kristiane Paendong dan Herts Taunaumang, "Kajian Yuridis Wanprestasi Dalam Perikatan Dan Perjanjian Ditinjau Dari Hukum Perdata", *Lex Privatum*, 10(3), 2022, hlm. 4

²⁹ *Ibid*

1.7.2.2 Bentuk Wanprestasi

Wanprestasi atau cidera janji merujuk pada ketidakpatuhan dari salah satu pihak dalam menjalankan kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian. Secara umum, bentuk-bentuk wanprestasi dapat dibedakan menjadi empat, yaitu:

- a. Tidak melaksanakan prestasi sama sekali;
- b. Melaksanakan prestasi, tetapi tidak sesuai dengan yang telah disepakati;
- c. Melaksanakan prestasi, namun tidak tepat pada waktunya;
- d. Melakukan tindakan yang dilarang atau bertentangan dengan ketentuan dalam kontrak.

Setiap bentuk wanprestasi tersebut berimplikasi pada terganggunya hak pihak lain, sehingga berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, pihak yang dirugikan berhak mengajukan tuntutan berupa ganti kerugian ataupun pembatalan perjanjian, tergantung pada jenis pelanggaran yang terjadi.

1.7.3 Tinjauan Umum Tentang Biro Perjalanan Wisata

1.7.3.1 Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata (BPW) memiliki peran sebagai perantara yang menghubungkan penyedia jasa wisata dengan

konsumen dalam pelaksanaan perjanjian perjalanan wisata, baik untuk perjalanan domestik maupun internasional. UU Kepariwisata menjelaskan bahwa BPW merupakan peran utama dalam merancang, mengatur, serta mengelola berbagai kegiatan perjalanan wisata yang meliputi pemesanan tiket, akomodasi, transportasi, serta penyediaan layanan *tour*.³⁰ BPW berperan sebagai perantara antara penyedia layanan dan pihak yang membutuhkan layanan tersebut dengan tujuan untuk mempermudah konsumen dalam merencanakan dan melaksanakan perjalanan wisata yang nyaman dan efisien.

1.7.3.2 Dasar Hukum Biro Perjalanan Wisata

Dasar hukum bagi biro perjalanan wisata di Indonesia dapat ditemukan dalam beberapa regulasi yang mengatur industri pariwisata dan perlindungan konsumen. Salah satu dasar hukum utama yang mengatur BPW ialah UU Kepariwisata, yang mengatur penyelenggara jasa pariwisata, termasuk biro perjalanan wisata, dan memberikan pedoman dalam menjalankan usaha ini secara sah dan adil. UUPK juga memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata, dengan mengatur hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku

³⁰ "Apa Tugas Biro Perjalanan Wisata?" <https://supariwisata.com/2023/07/31/apa-tugas-biro-perjalanan-wisata/>, diakses pada 27 Juni 2025

usaha untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan.

1.7.3.3 Fungsi Biro Perjalanan Wisata

Secara umum, BPW memiliki dua fungsi utama dalam menjalankan perannya.

a. Fungsi Umum

Biro perjalanan wisata (BPW) memiliki fungsi umum yang mencakup peran sebagai penyedia layanan perjalanan wisata secara keseluruhan. Fungsi ini meliputi perencanaan, pengaturan, dan pelaksanaan perjalanan wisata, termasuk pengelolaan transportasi, akomodasi, serta penyediaan informasi wisata yang diperlukan oleh konsumen. BPW bertanggung jawab untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan wisatawan selama perjalanan, serta untuk memberikan pengalaman wisata yang menyeluruh dan memuaskan.

b. Fungsi Khusus

Fungsi khusus BPW lebih terfokus pada peran biro perjalanan dalam merancang dan menyediakan dan menawarkan berbagai paket wisata

kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan perjalanan, yaitu:³¹

1. Sebagai Perantara

BPW bertindak atas nama perusahaan lain untuk memasarkan jasa-jasa yang diwakilinya, sehingga BPW menempati posisi strategis sebagai penghubung antara wisatawan dengan industri pariwisata.

2. Sebagai Pengatur

BPW juga bertanggung jawab mengatur seluruh kegiatan perjalanan wisata. Untuk memperluas jangkauan usaha, BPW aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lain baik di dalam maupun di luar negeri, serta memanfaatkan fasilitas yang dimiliki sebagai bagian dari produk yang dipasarkan.

³¹ "Biro Perjalanan: Pengertian, Jenis dan Fungsinya", https://www.idntimes.com/business/finance/apa-itu-biro-perjalanan-00-xdyh4-z9qmlv?utm_source=chatgpt.com, diakses pada 28 Juni 2025

3. Sebagai Badan Usaha Perjalanan

BPW memiliki fungsi khusus sebagai badan usaha yang merancang sekaligus menyelenggarakan perjalanan wisata dengan menanggung tanggung jawab dan risiko penyelenggaraan secara mandiri.

1.7.4 Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1.7.4.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merujuk pada upaya hukum yang diberikan kepada konsumen untuk melindungi kepentingan dalam memenuhi kebutuhan, serta untuk mencegah timbulnya kerugian bagi dirinya. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai upaya yang memastikan adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tujuan dari pengaturan ini bukan untuk mengabaikan peran pelaku usaha, melainkan untuk menyeimbangkan kepentingan kedua belah pihak, mengingat pelaku usaha juga memiliki

posisi strategis dalam perdagangan serta pemenuhan kebutuhan masyarakat.³²

Hukum perlindungan konsumen digunakan ketika terjadi hubungan hukum antara konsumen sebagai pengguna barang atau jasa dengan pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa. Dalam praktiknya, hubungan ini sering menimbulkan permasalahan karena adanya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

1.7.4.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen

UUPK memberikan perlindungan yang proporsional bagi konsumen maupun pelaku usaha dengan mengacu pada asas-asas yang mendukung tujuan pembangunan nasional, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK.³³ Asas-asas tersebut ialah:

a. Asas Manfaat

Asas ini merupakan prinsip yang mewajibkan agar perlindungan konsumen memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pihak secara menyeluruh.

³² Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 2024, hlm 2

³³ Titie Syahnaz Natalia, "Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha", *In Forbiswira Forum Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 2020, hlm. 96-97

b. Asas Keadilan

Asas ini menjamin partisipasi masyarakat dan memberikan kesempatan yang setara bagi konsumen serta pelaku usaha dalam memperoleh hak serta melaksanakan kewajiban mereka.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini menekankan pentingnya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini memastikan perlindungan bagi konsumen terkait dengan keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini mengharuskan semua pihak untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, guna memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

1.7.4.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

UUPK menetapkan hak-hak pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hak-hak tersebut antara lain:³⁴

- a. Pelaku usaha berhak memperoleh pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kualitas dan nilai barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik,
- c. Pelaku usaha memiliki hak untuk membela diri dalam proses penyelesaian sengketa hukum dengan konsumen.
- d. Apabila terbukti bahwa kerugian konsumen yang dialami konsumen tidak disebabkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan, pelaku usaha berhak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik.
- e. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kewajiban pelaku usaha termuat dalam wq 7 UUPK menekankan pentingnya prinsip kejujuran dan keadilan. Pelaku usaha harus bertindak dengan itikad baik,

³⁴ ibid

menyampaikan informasi yang akurat dan jelas terkait kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan, serta memperlakukan konsumen secara adil. Selain itu, pelaku usaha wajib menjamin kualitas produk sesuai standar, memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mencoba barang atau jasa, dan menyediakan jaminan atau garansi. Jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian, maka pelaku usaha harus memberikan kompensasi kepada konsumen.³⁵

1.7.4.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

UUPK memberikan jaminan atas hak-hak tertentu kepada konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak tersebut ialah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa yang diperoleh. Konsumen berhak menerima produk atau jasa sesuai dengan kualitas, kondisi, dan nilai yang telah disepakati, serta memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan pengaduan, mendapatkn perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa, serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang

³⁵ Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1, Maret 2021, hlm. 663

diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar kualitas.

Di sisi lain, UUPK juga menetapkan kewajiban konsumen dalam melakukan transaksi barang atau jasa. Konsumen wajib berlaku itikad baik dalam setiap pembelian atau penggunaan jasa, serta berkewajiban membaca dan mematuhi instruksi pemakaian untuk menjamin keamanan dan keselamatannya. Konsumen harus memenuhi kewajiban membayar sesuai dengan nilai yang telah disetujui bersama pelaku usaha. Selain itu, konsumen juga dituntut untuk menempuh mekanisme penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan cara yang sesuai dengan instrumen hukum yang telah ada.³⁶

³⁶ *Ibid*