



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KEAMANAN DAN KENYAMANAN BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN TRAVEL

Akhman Sari¹, Sudiarto², Yudhi Setiawan³

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Corresponding E-mail: rakycahya123@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan travel. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif. Pendekatan yang digunakan adalah perundang-undangan, dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan adalah primer, sekunder, dan non hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan teknis kepustakaan dan menelusuri beberapa sumber bahan hukum. Adapun analisis bahan hukum yang digunakan adalah metode analisis kualitatif. Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap keamanan dan kenyamanan dapat dilakukan melalui upaya preventif dengan membuat aturan hukum baik itu undang-undang ataupun peraturan menteri. Terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen baik itu didalam tanggung jawab secara kontraktual maupun tanggung jawab perbuatan melanggar hukum dapat berupa memberikan ganti rugi dan pemenuhan hak yang menjadi kewajiban pelaku usaha biro perjalanan. Kemudian mengenai upaya hukum yang dilakukan oleh pengguna jasa apabila hak-haknya tidak terpenuhi dapat menempuh jalur non litigasi dengan merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Namun jika salah satu pihak tidak puas dengan hasil arbitrase, nasabah bisa menempuh jalur litigasi dengan mengajukan banding atau mengajukan permohonan pengujian ke pengadilan untuk meninjau atau membatalkan keputusan arbitrase.

Kata kunci: Perlindungan Hukum; Keamanan dan Kenyamanan; Pengguna Jasa; Biro Perjalanan (Travel);

A. PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan, memiliki potensi pariwisata yang besar dengan banyak destinasi wisata menarik. Seiring dengan perkembangan industri pariwisata jasa angkutan travel menjadi salah satu usaha dalam industri wisata. jasa perjalanan wisata adalah layanan yang disediakan oleh perusahaan atau agen perjalanan untuk membantu individu atau kelompok dalam merencanakan dan melaksanakan perjalanan wisata. Jasa ini mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan perjalanan, seperti tiket pesawat, akomodasi, transportasi, dan kegiatan wisata lainnya. Dalam hal ini, perusahaan atau agen perjalanan bertindak sebagai perantara antara pelanggan dan penyedia layanan perjalanan. Adapun keuntungan yang dapat diperoleh dalam perjalanan wisata (travel) yaitu adanya kemudahan dan efisiensi, keamanan dan kepastian, akses ke penawaran khusus, dan bantuan dalam situasi darurat.¹ salah satu sektor yang

¹ **Geograf, Pengertian Jasa Perjalanan Wisata: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli, <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-jasa-perjalanan-wisata/> diakses pada tanggal 15 juli 2024**

penting dalam menunjang kebutuhan wisatawan. Jasa angkutan travel tidak hanya mempermudah wisatawan dalam merencanakan perjalanan, tetapi juga memberikan layanan yang mencakup transportasi, akomodasi, dan aktivitas wisata lainnya, Namun.

Meningkatnya penggunaan jasa travel memunculkan isu-isu terkait keamanan dan kenyamanan bagi konsumen. Mengingat regulasi yang kurang jelas terkait standar keamanan dan kenyamanan Dapat memunculkan risiko seperti kecelakaan, penipuan, dan layanan yang tidak sesuai standar semakin menggarisbawahi pentingnya regulasi yang jelas. Keamanan dan kenyamanan dalam jasa travel mencakup perlindungan fisik, hak-hak konsumen, transparansi tarif, dan kualitas layanan

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa travel diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Regulasi ini memastikan bahwa hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan dan kenyamanan, dapat terlindungi. Namun, penerapan dan penegakan hukum sering kali menghadapi tantangan, terutama dalam hal pengawasan yang efektif. Oleh karena itu

Dengan melihat permasalahan yang terjadi penulis mengambil permasalahan: 1. Bagaimana standarisasi keamanan dan kenyamanan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha jasa travel? 2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha travel dalam menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen atau pengguna jasa travel?, dengan tujuan Untuk mengidentifikasi indikator-indikator penting yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam memberikan layanan transportasi yang aman dan nyaman dan Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa travel dalam menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen, serta manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dalam pemecahan permasalahan dibidang ilmu hukum khususnya dalam hukum bisnis, sehingga dapat lebih bermanfaat bagi masyarakat, khususnya bagi pengguna jasa travel agar dapat mengetahui dan memilih jasa travel yang memiliki standarisasi tentang keamanan dan kenyamanan yang bagus, dan juga dapat mengetahui tanggung jawab dan jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha jasa travel.

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, Jenis bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder dan Non hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum adalah dari kepustakaan. Analisis bahan hukum yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah bersifat kualitatif.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Standarisasi Keamanan Dan Kenyamanan Yang Harus Dipenuhi Oleh Pelaku Usaha biro perjalanan (*travel*)

Usaha Biro Perjalanan Wisata adalah usaha yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata dengan aman dan nyaman. Mengingat didalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, tidak dijelaskan secara spesifik terkait standar keamanan dan kenyamanan, yang seharusnya didalam aturan tersebut menjelaskan mengenai standar keamanan dan kenyamanan.² Oleh karena itu untuk mengetahui standar keamanan mengacu dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus sebagai tolak ukur untuk standar keamanan dan kenyamanan layanan angkutan sewa khusus ataupun biro perjalanan yang sama-sama objeknya yaitu menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang atau pengguna jasa. Standar keamanan dan kenyamanan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha baik itu angkutan sewa khusus maupun biro perjalanan diantaranya sebagai berikut³;

a. Standar keamanan yang harus dipenuhi yaitu diantaranya:

1. Identitas pengguna jasa, identitas ini merupakan pengguna jasa yang melakukan pemesanan melalui aplikasi. Dengan tujuan untuk mengetahui identitas pengguna jasa yang paling sedikit memuat nama, nomor telepon pengguna jasa, tanggal perjalanan dan asal/tujuan perjalanan.
2. Identitas pengemudi maksudnya yaitu Identitas pengemudi yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi yang melayani. Dengan tujuan untuk diketahui pengguna jasa. Dengan paling sedikit memuat nama, nomor telepon, dan SIM sesuai ketentuan.
3. Informasi gangguan keamanan. Maksudnya yaitu dalam biro perjalanan wisata atau angkutan sewa khusus harus fitur pengaduan diantaranya yaitu:
 - a. Terdapat informasi berisi alamat email, nomor telepon dan/atau SMS pengaduan di dalam kendaraan.
 - b. Terdapat fitur pengaduan pada aplikasi.
 - c. Terdapat fitur tombol darurat (panic button) pada aplikasi bagi pengemudi dan penumpang.
4. Dengan tujuan untuk dipergunakan oleh penumpang dan pengemudi apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan atau operasional.
5. Kaca film. Maksudnya yaitu kaca kendaraan yang digunakan yaitu lapisan kaca film dengan tujuan untuk mengurangi cahaya matahari masuk secara langsung dan untuk keamanan. Persentase kegelapan. Paling gelap 40 %.

b. Standar kenyamanan yang harus dipenuhi yaitu diantaranya;

1. Kapasitas Angkut
 - a. Jumlah Penumpang
 - 1) Jumlah penumpang harus sesuai dengan kapasitas angkut kendaraan.

² Indonesia, Peraturan Menteri dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata Pasal (9), LN No.462, 2014

³ Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

- 2) Pengemudi tidak boleh membawa orang lain selain penumpang yang memesan melalui aplikasi.
- 3) Tujuannya adalah untuk memberikan ruang gerak yang nyaman bagi penumpang.
- 4) Jumlah penumpang yang diangkut tidak boleh melebihi 100 % dari kapasitas angkut kendaraan.

2. Fasilitas Utama

- a. Pengatur Suhu dan Pengharum Ruangan Untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang, wajib tersedia:

- 1) Pengatur suhu udara
- 2) Pengharum ruangan.

Fasilitas ini harus tersedia dan berfungsi dengan baik, dengan suhu di dalam kendaraan paling tinggi 25°C.

- b. Bagasi, harus tersedia ruang khusus untuk menyimpan barang (bagasi).
- c. Fasilitas Kebersihan, wajib tersedia tempat sampah atau kantong kertas/plastik sebagai fasilitas kebersihan. - Ketersediaan:
 - 1) Minimal 1 buah tempat sampah diletakkan di bagian belakang pengemudi.
 - 2) Kantong kertas/plastik sesuai dengan kapasitas tempat duduk.

3. Pakaian Pengemudi

- a. Pakaian pengemudi harus sopan, bersih, rapi, dan wangi.
- b. Pengemudi wajib memakai:
 - 1) Kemeja/kaos berkerah,
 - 2) Celana panjang, dan
 - 3) Sepatu.

4. Perilaku Pengemudi

- a. Pengemudi harus berperilaku ramah dan sopan,
- b. Perilaku ini harus dilaksanakan.

5. Fasilitas Tambahan

- a. Sarana Audio Visual - Sarana hiburan berupa audio visual harus tersedia di ruang penumpang. - Minimal 1 unit harus tersedia.
- b. Fasilitas Pengisian Baterai Telepon Seluler - Berupa socket pengisi daya baterai ponsel. - Fasilitas ini harus tersedia.

6. Larangan Merokok

- a. Harus tersedia stiker dengan tulisan “Dilarang Merokok” untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata sangat penting untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna jasa secara konsisten. Kedua peraturan memiliki fokus yang saling terkait, yaitu memberikan layanan yang aman dan nyaman, meskipun dari perspektif yang berbeda. PM 118 Tahun 2018

lebih menitikberatkan pada aspek keselamatan operasional transportasi sewa khusus, termasuk kondisi fisik kendaraan, kelayakan pengemudi, serta standar layanan berbasis teknologi yang digunakan untuk pemesanan dan pengawasan operasional. Sementara itu, PM Pariwisata 4 Tahun 2014 berfokus pada standar layanan pariwisata yang lebih luas, termasuk aspek keamanan dan kenyamanan yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha perjalanan wisata, namun didalam PM Pariwisata 4 Tahun 2014, terkait standar keamanan dan kenyamanan didalam perjalanan masih kurang spesifikasinya mengenai penjelasan keamanan dan kenyamanan, oleh karena itu perlu melakukan harmonisasi undang-undang yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan karena objek perlindungannya itu sama-sama penumpang atau pengguna jasa, Sedangkan.

Untuk mendapatkan Sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata, yang secara garis besar terdiri dari 3 (tiga) aspek yaitu:

a. Aspek produk

Sebagaimana ditentukan dalam Lampiran Permenparekraf Nomor 4 Tahun 2014 tersebut, dikatakan bahwa paket wisata yang diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata memuat minimum keterangan tentang nama paket wisata, durasi perjalanan wisata, rute dan kegiatan perjalanan wisata (*itinerary*), harga paket wisata dalam mata uang rupiah, moda transportasi, jenis akomodasi, dan perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan.⁴

b. Aspek pelayanan

Standarisasi dalam aspek pelayanan yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata bertujuan agar setiap biro perjalanan wisata dapat memberikan standar pelayanan yang baik bagi wisatawan. Pelayanan adalah kunci utama dalam industri pariwisata. Keramah tamahan dan kejelasan informasi akan membuat wisatawan merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa pariwisata tersebut.⁵

c. Aspek Pengelolaan

Penetapan standarisasi dalam aspek pengelolaan ini lebih difokuskan pada sistem administrasi dan manajemen yang dilakukan oleh suatu usaha biro perjalanan wisata. Dengan adanya sistem administrasi dan manajemen pengelolaan yang baik akan memudahkan pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya dengan baik.⁶

Adanya sertifikasi Biro Perjalanan Wisata dalam aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan ini merupakan suatu langkah preventif. Perlindungan Hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel Dalam Menjamin Keamanan dan Kenyamanan Konsumen atau Pengguna Jasa Perjalanan Wisata (*Travel*)

4 I.G.N Parikesit Widiatedja, 2010, *Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita*, Udayana University Press, Denpasar, hlm. 114

5 Bambang Sunaryo, 2013, *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Gava Media, Yogyakarta, hlm. 77

6 *Ibid*, hlm. 78

Tanggung jawab secara kebahasaan adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Dalam Bahasa Inggris, kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa padanan kata, yaitu *accountability*, *responsibility*, *liability*, dan Kamus Inggris-Indonesia mengartikan *liability* adalah pertanggungjawaban, sedangkan *responsibility* adalah pertanggungjawaban, tanggung jawab, dan *Accountability* adalah keadaan untuk dipertanggungjawabkan, keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban⁷.

Untuk itu secara umum ada beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum yang mana terdiri atas prinsip tanggung jawab mutlak, prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.⁸

Mengacu pada UUPK pasal 7 dapat dilihat tanggung jawab pelaku usaha yaitu dapat secara kontraktual dan perbuatan melanggar hukum

a. Tanggung jawab secara kontraktual

Tanggung jawab kontraktual adalah kewajiban hukum yang timbul dari suatu perjanjian atau kontrak. Ketika seseorang atau suatu pihak melanggar isi perjanjian yang telah disepakati, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi. Melakukan perjalanan wisata melalui biro perjalanan, secara tidak langsung Anda telah menjalin sebuah perjanjian atau kontrak. Dalam kontrak tersebut, biro perjalanan memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah disepakati. Kewajiban ini disebut sebagai tanggung jawab kontraktual. Didalam biro perjalanan tanggung jawab secara kontraktual dapat dilakukan dengan cara, melakukan penyediaan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, ini meliputi akomodasi, transportasi, makanan, dan kegiatan wisata lainnya yang tercantum dalam paket wisata, menjamin keamanan dan keselamatan konsumen atau pengguna jasa, biro perjalanan wajib bertanggung jawab atas keselamatan peserta selama perjalanan. Apabila tanggung jawab tersebut tidak terpenuhi atau konsumen merasa dirugikan, pengguna jasa atau konsumen dapat melakukan langkah-langkah hukum seperti, melakukan somasi, mediasi dan gugatan perdata atau litigasi, sesuai dengan 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.

b. Tanggung jawab perbuatan melanggar hukum

Tanggung jawab perbuatan melanggar hukum adalah kewajiban seseorang atau badan hukum untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat perbuatannya yang melanggar hukum dan merugikan orang lain.⁹ Berbeda dengan tanggung jawab kontraktual yang timbul dari suatu perjanjian, tanggung jawab perbuatan melanggar

7 Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cet 1, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 1006, dalam Wahyu Sasongko, Op. Cit., hlm. 97.

8 Shidarta, "Hukum Perlindungan Konsumen", Cet.3, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm.73-77

9 Rahmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, Hlm 7

hukum timbul dari perbuatan yang tidak berdasarkan perjanjian. Selain tanggung jawab kontraktual yang timbul dari perjanjian antara biro perjalanan dan konsumen, biro perjalanan juga dapat bertanggung jawab secara perdata atas perbuatan melanggar hukum yang dilakukannya. Perbuatan melanggar hukum ini dapat terjadi ketika biro perjalanan melakukan tindakan yang melanggar hukum dan merugikan konsumen, meskipun tidak ada perjanjian yang dilanggar. Seseorang atau badan hukum dapat dikatakan melakukan perbuatan melanggar hukum ketika memenuhi unsur-unsur perbuatan melanggar hukum diantara yaitu, Perbuatan melanggar hukum, perbuatan tersebut harus bertentangan dengan norma hukum yang berlaku. Kesalahan: Pelaku perbuatan harus memiliki kesalahan, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian. Kerugian: Adanya kerugian yang diderita oleh pihak lain akibat perbuatan tersebut. Hubungan kausalitas: Terdapat hubungan sebab akibat antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian yang timbul.¹⁰

Bentuk-bentuk Tanggung Jawab Perbuatan Melanggar Hukum Biro Perjalanan yang banyak terjadi diantara yaitu:

1. Tanggung Jawab atas Kecelakaan:
 - a. Kecelakaan Transportasi: Jika terjadi kecelakaan selama perjalanan yang disebabkan oleh kelalaian biro perjalanan atau pihak yang bekerja sama dengannya (misalnya supir), maka biro perjalanan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.
 - b. Kecelakaan di Akomodasi: Jika terjadi kecelakaan di hotel atau tempat penginapan yang disebabkan oleh kondisi yang tidak aman, biro perjalanan juga dapat bertanggung jawab.¹¹
2. Tanggung Jawab atas Kerugian Materil:
 - a. Pembatalan Perjalanan: Jika biro perjalanan membatalkan perjalanan tanpa alasan yang sah dan merugikan konsumen, maka konsumen berhak atas ganti rugi.
 - b. Perubahan Jadwal: Perubahan jadwal yang signifikan dan merugikan konsumen juga dapat menjadi dasar tuntutan ganti rugi.
 - c. Kerusakan Barang: Jika barang bawaan konsumen rusak atau hilang selama perjalanan akibat kelalaian biro perjalanan, maka konsumen berhak atas ganti rugi¹².
3. Tanggung Jawab atas Kerugian Immaterial:
 - a. Stres dan Kecemasan: Konsumen yang mengalami stres, kecemasan, atau trauma akibat perbuatan melanggar hukum biro perjalanan berhak atas ganti rugi immaterial.
 - b. Kehilangan Waktu dan Uang: Konsumen yang kehilangan waktu dan uang akibat perbuatan melanggar hukum biro perjalanan juga berhak atas ganti rugi.
4. Tanggung Jawab atas Penipuan:
 - a. Informasi yang Menyesatkan: Jika biro perjalanan memberikan informasi yang tidak benar atau menyesatkan mengenai paket wisata, maka dapat dikategorikan sebagai penipuan.

¹⁰ Sakkirang sriwaty, *hukum perdata*, teras, Yogyakarta, 2011, hlm. 135

¹¹ Arga Supriyanta, Iskandar Wibawa, 2021, *Tanggung Jawab Biro Wisata (Travel) Terhadap Korban Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Lalu Lintas*, Suara Keadilan, Vol. 22 No 1, Hlm. 8

¹² Andreas Andrie Djatmiko, Fery Setyaningrum, Rifana Zainudin, 2022, *Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia*, Jurnal Penelitian Hukum, Vol 2 No 1, Hlm. 3

b. Janji Palsu: Janji-janji palsu yang tidak ditepati oleh biro perjalanan juga dapat menjadi dasar tuntutan.

Berdasarkan tanggung jawab dan prinsip-prinsip tanggung jawab tersebut, Biro perjalanan wisata dalam melaksanakan tanggung jawabnya mempergunakan prinsip tanggung jawab mutlak (*absolute liability*), prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) dan prinsip tanggungjawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) dimana pihak biro perjalanan wisata bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh pihak konsumen sampai pihaknya yakni biro perjalanan wisata dapat membuktikan bahwa tidak bersalah serta bertanggung jawab sebatas perjanjian yang telah disepakati dan sebatas penyediaan jasa yang ditawarkan. Biro perjalanan wisata melaksanakan tanggung jawab dengan mempergunakan cara mengganti kerugian konsumen tersebut.¹³

Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh konsumen Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, penyelesaian sengketa perdata di samping dapat diajukan ke peradilan umum juga terbuka kemungkinan diajukan melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Berkaitan dengan upaya hukum yang harus dilakukan oleh konsumen, hal ini dapat dilihat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU ADR). Undang-undang ini mengatur mengenai penyelesaian sengketa di luar jalur peradilan yang konvensional, seperti melalui mediasi, arbitrase, atau negosiasi.¹⁴

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: 1. Standarisasi yang harus dipenuhi dalam hal keamanan mencakup berbagai hal, mulai dari identitas pengguna dan pengemudi, sistem pengaduan, hingga pemeriksaan kendaraan secara berkala. Sementara itu, kenyamanan mencakup kualitas pelayanan, seperti pengaturan suhu dalam kendaraan, kebersihan, serta perilaku sopir yang ramah dan profesional. Standar-standar ini telah diatur dalam berbagai peraturan, seperti Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 4 Tahun 2014 serta Peraturan Menteri Perhubungan No. 118 Tahun 2018, yang bertujuan menjamin pengalaman wisata yang aman dan nyaman bagi pengguna jasa. Dalam operasional biro perjalanan wisata, penting bagi pelaku usaha untuk memastikan semua standar ini dipatuhi. 2. Tanggung jawab beberapa pelaku usaha biro perjalanan sebagian besar menggunakan prinsip tanggung jawab yaitu, *absolute liability*, *presumption of liability* dan *limitation of liability principle*, mengacu pada tanggung jawab secara kontraktual dan tanggung jawab perbuatan melanggar hukum. Ketika konsumen merasa dirugikan, langkah hukum yang dapat diambil meliputi somasi, mediasi, arbitrase, atau gugatan perdata, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU ADR). Dalam beberapa

¹³ Ayu Lestari, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel CV. Anugrah Indragiri Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Supir Kepada Penumpang*, Skripsi, Universitas Islam Riau, 2021, hlm. 23-24

¹⁴ Meirina Nurlani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia*, Jurnal Hukum, Vol.3 Nomor 1 hlm. 29

kasus, biro perjalanan juga dapat bertanggung jawab secara kontraktual dan atas perbuatan melanggar hukum, termasuk memberikan kompensasi materiil maupun imateriil atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu dan perjanjian yang telah disepakati untuk menjaga kepercayaan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga standar keamanan serta kenyamanan biro perjalanan wisata, beberapa langkah praktis bisa diterapkan. Pertama, penerapan SOP yang terstruktur dalam seluruh proses perjalanan memastikan staf memahami tugas mereka, mengurangi kesalahan, dan keluhan pelanggan. Kedua, pelatihan rutin untuk pengemudi dan pemandu wisata, meliputi keterampilan mengemudi, pengetahuan rute, dan etika pelayanan, meningkatkan kesiapan mereka menghadapi berbagai situasi. Ketiga, penggunaan teknologi seperti aplikasi pemesanan digital, pelacakan kendaraan real-time, dan sistem pengaduan mempermudah konsumen serta meningkatkan keamanan. Keempat, pemeriksaan kelaikan kendaraan secara rutin untuk memastikan fasilitas keselamatan dan kesehatan terjaga. Kelima, transparansi tarif dan layanan meningkatkan kepercayaan wisatawan. Terakhir, asuransi perjalanan untuk penumpang dan pengemudi memberikan perlindungan ekstra, meningkatkan rasa aman. Implementasi langkah-langkah ini akan meningkatkan kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan biro perjalanan, serta memperkuat reputasi dan loyalitas pelanggan. 2. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan melindungi kepentingan konsumen, pelaku usaha biro perjalanan wisata harus memperkuat manajemen risiko dan kepatuhan hukum dalam operasional bisnisnya. Pertama, biro perjalanan perlu memastikan seluruh staf dan mitra kerjanya memahami dan mematuhi ketentuan peraturan terkait, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi industri pariwisata. Kedua, penting bagi biro perjalanan untuk memberikan informasi yang transparan dan akurat terkait produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk risiko yang mungkin terjadi selama perjalanan. Ketiga, pelaku usaha harus menyediakan prosedur pengaduan yang efektif bagi konsumen, serta menyiapkan mekanisme penyelesaian sengketa, seperti mediasi atau arbitrase, untuk menghindari konflik yang berkepanjangan. Selain itu, asuransi perjalanan dapat dipertimbangkan sebagai salah satu langkah untuk melindungi konsumen dari potensi kerugian. Terakhir, penting untuk secara berkala mengevaluasi dan meningkatkan standar operasional, sehingga kualitas layanan dapat selalu terjaga dan kepercayaan konsumen tetap terpelihara.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas Andrie Djatmiko, Fury Setyaningrum, Rifana Zainudin, 2022, *Implementasi Bentuk Ganti Rugi Menurut Burgelijk Wetboek (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Indonesia*, Jurnal Penelitian Hukum, Vol 2 No 1, Hlm. 3
- Arga Supriyanta, Iskandar Wibawa, 2021, *Tanggung Jawab Biro Wisata (Travel) Terhadap Korban Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Lalu Lintas*, Suara Keadilan, Vol. 22 No 1, Hlm. 8
- Ayu Lestari, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel CV. Anugrah Indragiri Terhadap*

- Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Supir Kepada Penumpang*, Skripsi, Universitas Islam Riau, 2021, hlm. 23-24
- Bambang Sunaryo, *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Gava Media, Yogyakarta, 2013, hlm. 77
- Geograf, *Pengertian Jasa Perjalanan Wisata: Definisi dan Penjelasan Lengkap Menurut Ahli*, <https://geograf.id/jelaskan/pengertian-jasa-perjalanan-wisata/>, Diakses pada tanggal 15 juli 2024
- I.G.N Parikesit Widiatedja, 2010, *Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita*, Udayana University Press, Denpasar, hlm. 114
- Indonesia, *Peraturan Menteri dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata Pasal (9)*, LN No.462, 2014
- Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus*
- Indonesia, *Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, LN No. 22, TLN NO. 3821
- Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*
- Meirina Nurlani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia*, Jurnal Hukum, Vol.3 Nomor 1 hlm. 29
- Rahmat Setiawan, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melanggar Hukum*, Alumni, Bandung, 1982, Hlm 7
- Sakkirang sriwaty, *hukum perdata*, teras, Yogyakarta, 2011, hlm. 135
- Shidarta, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Cet.3, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm.73-77
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahas Indonesia*, Edisi Kedua, cet 1, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 1006, dalam Wahyu Sasongko, Op. Cit. 1991, hlm. 97.