

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan atau kunjungan seseorang ke suatu tempat yang berbeda dari tempat tinggalnya, baik untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau edukasi. Seluruhnya dikerjakan untuk menyokong kepentingan bidang pariwisata.¹ Hal ini yang melibatkan sejumlah aktivitas, seperti menginap di hotel, menjelajahi tempat-tempat wisata, dan berinteraksi dengan budaya serta lingkungan baru.² Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (selanjutnya disebut dengan UU Kepariwisataan), pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.³

Kemajuan pariwisata di Indonesia membuat kegiatan ini tidak lagi ditujukan hanya sebagai kebutuhan tersier yang memberikan dampak refreshing bagi pelakunya, namun juga dilandasi akan kepentingan lainnya

¹ I Made Kariyasa, 2021, **Sistem Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Bali Ditinjau Dari Kedudukan Pecalang**, Pusat Pengembangan Pendidikan Dan Penelitian Indonesia, NTB, hlm. 2.

² LSPR News, 2023, **Jenis-Jenis Pariwisata**, [https://www.lspr.ac.id/jenis-jenis-pariwisata/?need_sec_link=1&sec_link_scene=im#iLightbox\[gallery31679\]/0](https://www.lspr.ac.id/jenis-jenis-pariwisata/?need_sec_link=1&sec_link_scene=im#iLightbox[gallery31679]/0), diakses pada hari Senin, tanggal 24 Desember 2024, pukul 23.56 WITA.

³ Oryza lathifatul Ulya, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih, 2023, **Manajemen Strategis Pengembangan Desa Wisata Ngadimulyo Kabupaten Temanggung**, Jurnal UNDIP, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponogoro, Volume 1 Nomor 1, hlm. 1.

seperti edukasi, religi, industri, dan lainnya.⁴ Tidak hanya hadir guna menjadi landasan jaringan antar masyarakat dalam melaksanakan kegiatan kehidupannya, modal sosial juga menjadi aspek penting di dalam kepariwisataan. Selain membawa dampak positif bagi pelaku pariwisata, kegiatan ini juga dipercaya mampu memberikan dampak cukup besar dalam meningkatkan pendapatan masyarakat maupun daerah pariwisata.⁵

Pengertian jasa disampaikan oleh, Freddy Rangkuti dalam Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, jasa ialah pemberian kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain.⁶ Berdasarkan Pasal 1 ayat (5) UU Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen) mengatur bahwa, jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pemahaman mendalam tentang pengertian dan karakteristik jasa ini penting bagi pelaku usaha dalam merancang strategi pemasaran yang efektif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelaku usaha dapat berupa perusahaan, koperasi, BUMN, kota madya, importir, pedagang, dan distributor. Pelaku usaha dalam hukum merujuk pada individu atau entitas yang terlibat dalam kegiatan bisnis atau

⁴Asnurul Novia Narendra, Sri Kusuma Habsari, Deny Tri Ardianto, 2019, **Kepemilikan Serta Pembentukan Modal Sosial Oleh Wisatawan Dalam Memilih House Of Sampoerna Sebagai Daya Tarik Wisata**, Jurnal Pariwisata Pesona, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Volume 4 Nomor 1, hlm. 67.

⁵ Oryza Iathifatul Ulya, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih, *Op.cit*, hlm. 2.

⁶ Kumparan, 2021, **Apa Yang Dimaksud Dengan Jasa? Ini Pengertian, Karakteristik, dan Macamnya**, <https://kumparan.com/kabar-harian/apa-yang-dimaksud-dengan-jasa-ini-pengertian-karakteristik-dan-macamnya-1wss1kU50YL>, diakses pada hari Selasa, tanggal 25 Desember 2024, pukul 00.45 WITA.

perdagangan. Mereka adalah orang-orang yang menjalankan usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam hukum, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban tertentu yang harus mereka penuhi.⁷ Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen) mengatur bahwa, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sementara itu, konsumen memiliki pengertian yang dimana konsumen merupakan yang membeli barang atau jasa dengan tujuan dapat dimanfaatkan secara luas oleh orang lain.⁸ Pengertian konsumen dirumuskan atau dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya menurut Philip Kotler dalam bukunya *Prinsiples Of Marketing* pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.⁹ Selain itu, menurut pakar konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada

⁷ Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Medan Area, 2023, **Arti Pelaku Usaha Dalam Hukum**, <https://mh.uma.ac.id/arti-pelaku-usaha-dalam-hukum/>, diakses pada hari Jumat, tanggal 25 Desember 2024, pukul 00.54 WITA.

⁸ Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, 2020, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Udayana University Press, Denpasar, hlm. 8.

⁹ Anonim, 2020, **Pengertian Konsumen Menurut Para Ahli**, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Volume 1 Nomor 1, hlm. 2.

umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.¹⁰

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Salah satu usaha bidang pariwisata yang sedang marak dan terkenal sekarang adalah agen perjalanan wisata yang sering disebut *travel agent*. Biro perjalanan wisata dapat diartikan sebagai usaha jasa komersial yang mengatur, menyediakan dan mengadakan pelayanan bagi seseorang atau kelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berwisata.¹¹

Biro jasa atau yang biasa dikenal sebagai biro perjalanan adalah suatu usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan wisata dan penyelenggaraan wisata, termasuk seperti pemesanan tiket, akomodasi, serta pengurusan dokumen perjalanan.¹² Menurut Utama, biro perjalanan wisata adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang atau

¹⁰ Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, *Op.cit*, hlm. 9.

¹¹ Sari, R. E. dan Yanita, N., 2020, **Perencanaan Perjalanan Wisata**, Lindan Bestari, Bogor, hlm. 10-11.

¹²Wikipedia,2024,**BiroPerjalanan**,
[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Biro_perjalanan#:~:text=Biro%20perjalanan%20\(bahasa%20Inggris%3A%20travel,akomodasi%2C%20serta%20pengurusan%20dokumen%20perjalanan,](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Biro_perjalanan#:~:text=Biro%20perjalanan%20(bahasa%20Inggris%3A%20travel,akomodasi%2C%20serta%20pengurusan%20dokumen%20perjalanan, diakses pada hari Kamis, tanggal 2 Januari 2025, pukul 11.04 WITA.) diakses pada hari Kamis, tanggal 2 Januari 2025, pukul 11.04 WITA.

sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan utama yaitu berwisata.¹³

Berdasarkan Pasal 12 Bagian Kedua UU Kepariwisata mengatur bahwa biro perjalanan wisata atau biro jasa merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan wisata.¹⁴ Konsumen merupakan sasaran utama yang perlu diperhatikan oleh produsen atau biro jasa karena setiap konsumen mempunyai persepsi dan sikap yang berbeda-beda atas suatu produk. Perusahaan harus dapat memposisikan produknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar sasarnya, sehingga produknya dapat memberikan keputusan bagi konsumen dan begitu pula bagi produsen dapat menawarkan produk agar diterima oleh konsumen.¹⁵

Untuk melaksanakan kegiatan wisata dan memulai hubungan wisata dengan konsumen, sebuah biro perjalanan wisata harus mengadakan perjanjian wisata pada konsumen yang akan menggunakan paket wisatanya. Perjanjian untuk produk dan jasa dari paket yang akan dipilih oleh konsumen ini wajib dibuat oleh biro perjalanan dan wajib untuk ditandatangani oleh kedua belah pihak sebelum atau sesudah transaksi pembayaran paket wisata.¹⁶ Saat ini era revolusi industri 4.0 telah

¹³ Niken Febriyanti, 2023, **Biro Perjalanan**, Jurnal Repository Polinela, Universitas Politeknik Negeri Lampung, Volume 3 Nomor 2, hlm 1.

¹⁴ Fitra, Andi, Yoga, Ariuz, 2022, **Biro Perjalanan Wisata**, Jurnal UMG Repository, Universitas Muhammadiyah Gresik, Volume 14 Nomor 3, hlm 1

¹⁵ Anonim, 2019, **Latar Belakang dan Tujuan Kosumen**, Jurnal ULBI, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Volume 1 Nomor 3, hlm. 1.

¹⁶ Sanjiwai, P.K. dan Pujani, L.P.K., 2019, **Wanprestasi Perjanjian Perjalanan Wisata Luar Negeri Oleh Wisatawan Indonesia**, Jurnal IPTA, Universitas Udayana, Volume 7 Nomor 1, hlm. 77.

membuat teknologi menjadi suatu bagian yang tidak terpisahkan dan relatif mempermudah setiap kegiatan manusia.¹⁷ Biasanya pada era revolusi sekarang, perjanjian wisata maupun transaksi wisata lebih banyak dilakukan melalui teknologi digital. Inovasi di bidang teknologi informasi dipercaya akan membawa keuntungan dan kemudahan bagi masyarakat dalam berbagai kepentingan yang besar dengan negara-negara di dunia.¹⁸

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut dengan KUHPerdata) memberikan rumusan tentang perjanjian sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengakibatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Berdasarkan Pasal tersebut, dapat diketahui bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁹ Perjanjian ini mengakibatkan hubungan hukum antara para pihak, dimana dalam setiap perjanjian masing-masing pihak diwajibkan untuk memenuhi apa yang menjadi isi dari perjanjian, sehingga para pihak yang telah melaksanakan semua isi perjanjian tersebut, maka akan terpenuhinya prestasi-prestasi yang mereka buat dan setujui.²⁰

Mengingat hal tersebut dalam hukum perjanjian merupakan suatu bentuk manifestasi adanya kepastian hukum, oleh karena itu pada

¹⁷ Hutabarat, S.M.P., 2020, **Sistem Hukum, Globalisasi, dan Keabsahan Kontrak**, Raja Grafindo Persada, Depok, hlm. 70.

¹⁸ Febrian, J., 2020, **Menggunakan Internet**, Informatika. Bandung, hlm. 3.

¹⁹ Setiawan, I K. O., 2020, **Hukum Perikatan**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 42.

²⁰ Krisna, A.A.D.J, Dharmawan, N.K.S., dan Darmadi, A.A.S.W, 2019, **Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Wanprestasi Dalam Perjanjian Autentik Sewa Menyewa Tanah**, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 4 Nomor 1, hlm. 6.

umumnya dan secara praktek perjanjian dibuat secara tertulis agar diperoleh suatu kekuatan hukum, sehingga tujuan kepastian hukum dapat terwujud.²¹ Berdasarkan pada Pasal 1338 KUHPdata menentukan bahwa semua persetujuan dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, hal ini sering juga disebut dengan adagium *pacta sun servanda*. Adagium *pacta sun servanda* diakui sebagai aturan bahwa semua persetujuan yang dibuat oleh manusia-manusia secara timbal balik pada hakikatnya bermaksud untuk dipenuhi dan jika perlu dapat dipaksakan sehingga secara hukum mengikat.

Para pihak dalam perjanjian wisata bebas membuat dan menyetujui prestasi-prestasi yang dikehendaki, apabila telah disetujui maka para pihak baik biro perjalanan wisata maupun konsumen wajib memenuhi prestasi prestasinya masing-masing baik berupa hak maupun kewajiban. Hal ini menentukan bahwa perjanjian wisata merupakan undang-undang untuk para pihak yang terlibat dalam hubungan kepariwisataan. Tak jarang perjanjian wisata ini dilaksanakan melalui media elektronik, karena pada era masyarakat modern seperti sekarang ini, internet dijadikan alternatif sumber informasi pertama yang dapat diakses seseorang untuk memenuhi kebutuhan akan suatu informasi tertentu.²²

Pada implementasi kasus wanprestasi yang dilakukan *travel agent* yang dialami oleh salah satu konsumen dengan perjalanan wisata menuju

²¹ Warmadewa, A. I M., dan Udiana, I M., 2023, **Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Baku**, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 5 Nomor 2, hlm. 2.

²² Fawzi, M. R. A., 2020, **Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**, Jurnal Kertha Semaya, Universitas Udayana, Volume 8 Nomor 4, hlm. 4.

Labuan Bajo. Berdasarkan Pasal 4 ayat (8) UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sehubungan dengan itu, penipuan yang dialami oleh salah satu konsumen ini. Dalam permasalahannya, konsumen mengalami penipuan oleh *travel agent* yang disewanya. *Travel agent* tersebut bernama CV. Komodo Experience. CV. Komodo Experience merupakan salah satu biro perjalanan yang berlokasi di Denpasar.

CV. Komodo Experience menyediakan beberapa paket perjalanan di Labuan Bajo terdiri dari *general tour* yaitu mengunjungi objek-objek wisata atau daerah-daerah wisata yang sudah umum dikunjungi wisatawan dan dipasarkan secara umum di Labuan Bajo, salah satunya adalah Pulau Komodo. Disamping itu CV. Komodo Experience juga menyediakan *special interest tour* (wisata minat khusus) berupa *marine tour* yang terdiri dari *diving* (menyelam) dan sensasi menginap dan berlayar dengan Kapal Phinisi. CV. Komodo Experience biasanya melakukan promosi melalui media sosial yang dinilai memberikan daya tarik dan kemudahan bagi calon konsumen. Transaksi perjalanan wisata biasanya dilakukan melalui elektronik oleh CV. Komodo Experience, para konsumen yang berminat dan sepakat ingin menggunakan paket wisata yang disediakan

CV. Komodo Experience terlebih dahulu membayar uang perjalanan sebagai tanda sepakat. Nantinya pembayaran ini dapat dilakukan secara lunas dimuka ataupun bertahap baik setengah di muka dan setengahnya

lagi setelah melakukan wisata. Semua kegiatan CV. Komodo Experience baik dari promosi maupun transaksi dilakukan secara elektronik. Hal ini memberikan tanda bahwa kemajuan internet telah mengubah perekonomian secara revolusioner, dimana dengan perubahan yang terjadi pada tata cara, teknik, dan model bisnis.²³ Berdasarkan kata sepakat di media sosial CV. Komodo Experience dengan konsumen yang menggunakan paket wisata dari CV. Komodo Experience mengikatkan diri pada hubungan kepariwisataan dan harus memenuhi prestasi-prestasi dari masing-masing pihak. Ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan pelaku usaha dalam e-commerce merupakan suatu prasyarat mutlak.²⁴

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah kedalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU ITE) menentukan bahwa transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya. Pada Pasal 1 ayat (17) UU ITE menentukan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka berdasarkan kata sepakat di media sosial dan

²³ Barkatullah, A.H., 2019, **Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia**, Nusa Media, Bandung, hlm. 25

²⁴ Shofie, Y., 2023. **Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukum**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 10

transaksi elektronik, CV. Komodo Experience dan konsumen yang menggunakan paket wisata dari CV. Komodo Experience mengikatkan diri pada hubungan kepariwisataan dan harus memenuhi prestasi-prestasi dari masing masing pihak.

Pada perjanjian, konsumen mendapatkan pelayanan yang seharusnya beliau dapatkan selama perjalanan wisata ke Labuan Bajo.²⁵ Dengan ini, seharusnya kewajiban biro jasa perjalanan sebagai penyedia jasa berdasarkan Pasal 7 huruf (b) UU Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban pelaku usaha, yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Sebelum kejadian yang dialami salah satu konsumen ini terjadi, juga sempat terjadi kasus dugaan penipuan serupa di Labuan Bajo. Hal ini menjadikan perhatian yang serius terkait keamanan para calon wisatawan yang ingin berlibur dengan himbauan harga yang murah dan mendapatkan fasilitas sebagai mana mestinya. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatifitas Sandiaga Uno sempat menyoroti kasus dugaan penipuan agent ini.

Menurutnya, kasus ini dapat mencoreng nama baik Labuan Bajo sebagai salah satu destinasi pariwisata unggulan. Seharusnya, *travel agent* sebagai biro jasa perjalanan tersebut memperlakukan serta melayani

konsumennya dengan benar, berdasarkan dengan Pasal 7 ayat (c) UU

²⁵ Kumparan Bisnis, 2022, **Viral Artis Tiktok Ditipu Agen Perjalanan Labuan Bajo, Sandiaga Buka Suara**, <https://kumparanbisnis.com/kumparanbisnis/viral-artis-tiktok-ditipu-agen-perjalanan-labuan-bajo-sandiaga-uno-buka-suara-1xWwCUgAMn5>, diakses pada hari Minggu, tanggal 25 Desember 2024, pukul 14.00 WITA.

Perlindungan Konsumen mengatur bahwa, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Namun, pada pelaksanaannya antara CV. Komodo Experience yang merupakan biro perjalanan wisata di Labuan Bajo dan konsumen yang menggunakan paket wisata dari CV. Komodo Experience menimbulkan permasalahan. CV. Komodo Experience tidak melaksanakan prestasinya sebagaimana yang tercantum dalam kesepakatan yang telah disepakati kedua belah pihak di media sosial. Korban tidak mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang seharusnya.

Di samping itu, pada perjanjian, perjalanan ini konsumen akan mendapatkan fasilitas penjemputan menggunakan Kapal Phinisi, namun sesampainya konsumen tersebut di lokasi penjemputan, korban tidak mendapatkan jemputan hingga berjam-jam tidak mendapatkan kepastian mengenai penjemputannya. Pihak CV. Komodo Experience yang ditugaskan untuk menjemput kedatangan beberapa pada Bulan Februari 2024 di Labuan Bajo menghilang tanpa pemberitahuan kepada pihak wisatawan tersebut, sehingga mengharuskan beberapa wisatawan tersebut untuk memesan akomodasi tempat tinggal dan pengantaran secara mandiri. Tindakan pihak CV. Komodo Experience ini merupakan tindakan wanprestasi, karena pihak wisatawan yang akan menggunakan paket wisatanya telah membayar terlebih dahulu secara lunas paket yang akan dinikmati pada destinasi wisata nantinya.

Tindakan pihak CV. Komodo Experience tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen tersebut. Sejak terjadi wanprestasi maka

pihak yang melakukan wanprestasi bertanggung jawab terhadap pihak yang merasa dirugikan dalam transaksi elektronik. *Travel agent* tersebut mengeluarkan banyak alasan terkait penjemputannya dimulai dengan kapal yang tidak ada dan tidak melakukan penjemputan pada waktu yang telah disepakati. Korban telah mencoba menghubungi *travel agent* tersebut tetapi tidak ada tanggapan lebih lanjut terkait penjemputan di lokasi yang sudah disepakati sebagai titik pertemuan dalam penjemputannya. Dengan kata lain, pelaku usaha tidak menjalankan tugas dengan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan Pasal 7 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa, Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peraturan yang telah diatur berdasarkan Pasal 4 ayat (8) UU Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Mengenai hak dan kewajiban konsumen tidak berjalan sebagai mana mestinya di masyarakat. Kenyataan yang ada dilapangan tidak sesuai dengan peraturan yang telah disahkan tersebut. Jika ini terus terjadi kembali dapat merugikan pihak konsumen. Sementara itu, dapat dilihat dalam pasal tersebut, konsumen berhak mendapatkan atau memperoleh kompensasi atau ganti rugi atas ketidak sesuaian dengan perjanjian *travel agent* tersebut. Sebaliknya yang terjadi, konsumen tidak mendapatkan haknya dalam kompensasi dan ganti rugi tersebut.

Wanprestasi dari pihak CV pun terjadi di beberapa kasus, ada pada kasus CV. Duta Dewata Transportindo dan CV. Dymardi. Dalam hal ini, CV. Duta Dewata Transportindo melakukan wanprestasi yang dilakukan oleh pekerjanya sehingga menyebabkan kerugian pada pihak pengguna jasa, dimana barang yang diangkut oleh pelaku usaha angkutan barang tersebut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan akibat keteledoran ataupun akibat kesalahan dari perusahaan pengirim sehingga barang tersebut tidak sampai ke tempat tujuan dengan selamat karena kesalahan sang sopir dengan menjual barang tersebut.²⁶

Selanjutnya, kelalaian dari pihak CV juga terjadi pada CV. Dymardi. Pada kejadian ini, pihak CV. Dymardi secara tidak langsung melakukan wanprestasi, dimana pada perjanjian dalam perbaikan akan selesai dalam satu minggu, pada kenyataannya mobil baru dikembalikan hingga hampir tiga bulan kemudian. Saat kendaraan diterima kembali oleh konsumen, yang didapati sejumlah kerusakan baru ditemukan pada mobil tersebut.²⁷

Kaitannya dengan kasus yang penulis angkat dengan perbandingan pihak CV. Duta Dewata Transportindo dan CV. Dymardi yaitu dimana pihak CV sama-sama melakukan wanprestasi kepada konsumennya. Hal ini yang menjadi alasan penulis ingin mengangkat kasus dari pihak CV. Komodo

Experience, hanya saja pada kasus ini tidak hanya adanya wanprestasi

²⁶ Ni Ketut Pitri Adi Gunarti, A.A Ketut Sukranatha, I Made Pujawan, 2019, **Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Angkutan Barang Karena Kelalaian Pekerjaannya Dalam Perjanjian (Studi Kasus CV. Duta Dewata Transportindo)**, Jurnal OJS UNUD, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Volume 1 Nomor 1, hlm. 3-7.

²⁷ Saturealita, 2025, **Bengkel CV. Dymardi Digugat Konsumen Akibat Dugaan Kelalaian**, <https://saturealita.com/2025/02/13/bengkel-cv-dymardi-digugat-konsumen-akibat-dugaan-kelalaian/>, diakses pada hari Sabtu, tanggal 26 April 2025, pukul 21.06 WITA.

namun terdapat transaksi secara elektronik yang digunakan oleh pihak CV. Komodo Experience dengan konsumen untuk menjadi tanda kesepakatan dalam perjanjian diantara mereka.

CV. Komodo Experience mencerminkan adanya kesenjangan antara das sollen (aturan hukum yang mengatur) yaitu Pasal 1338 KUHPdata terkait adagium pacta sunt servanda dan das sein (kenyataan yang terjadi di masyarakat). Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk skripsi yang berjudul “**PERTANGGUNGJAWABAN BIRO JASA PARIWISATA AKIBAT WANPRESTASI DALAM PELAYANAN JASA PERJALANAN WISATA (Studi Kasus CV. Komodo Experience) ”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian perjalanan wisata dengan media elektronik pada CV. Komodo Experience?
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa yang dilakukan CV. Komodo Experience kepada konsumen wisatawan atas wanprestasi terhadap perjanjian perjalanan wisata melalui transaksi elektronik?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup masalah memberikan gambaran mengenai luasnya cakupan ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan dan dibuat untuk mengemukakan batas lingkup penelitian dan umumnya dipergunakan

untuk mempersempit pembahasan sebatas pada permasalahan yang sudah ditetapkan saja. Dengan demikian akan tercipta batasan-batasan tertentu, baik dalam hal pengertian maupun penyampaian bahasan permasalahan sehingga tidak menyimpang. Ruang lingkup dalam rumusan masalah tersebut diatas antara lain:

1. Dalam rumusan masalah yang pertama mengenai pelaksanaan perjanjian wisata dengan media elektronik pada CV. Komodo Experience.
2. Dalam rumusan masalah yang kedua mengenai tanggung jawab CV. Komodo Experience kepada wisatawan atas wanprestasi terhadap perjanjian perjalanan wisata melalui transaksi elektronik.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dasar hukum yang dipergunakan untuk penyelesaian dari permasalahan antara penyedia jasa dengan konsumen. Tujuan penelitian meliputi tujuan umum dan tujuan khusus.

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan yakni sebagai berikut:

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini bertujuan yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan perjanjian perjalanan wisata dengan media elektronik pada CV. Komodo Experience.
2. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian sengketa yang dilakukan CV. Komodo Experience kepada konsumen wisatawan atas wanprestasi terhadap perjanjian perjalanan wisata melalui transaksi elektronik.

1.5 Metode Penelitian

Pada metode penelitian ini, penulis menggunakan metode penulisan empiris dengan mengandalkan data dan fakta yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta analisis langsung terhadap fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga argumen yang disajikan didasarkan pada bukti konkret dan pengalaman nyata. Metode penelitian empiris adalah metode penelitian yang didasarkan pada pengamatan, pengalaman, atau eksperimen langsung di lapangan untuk memperoleh data yang faktual dan objektif. Penelitian empiris bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian berdasarkan bukti yang dapat diukur atau diamati.

1.5.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti

hasil wawancara dan observasi. Penelitian empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Penelitian hukum empiris berfokus pada perilaku yang berkembang di dalam masyarakat atau bekerjanya hukum dalam masyarakat. Jadi hukum di konsepskan sebagai perilaku nyata yang meliputi perbuatan dan akibatnya dalam hubungan hidup bermasyarakat. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini:

1. Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*)

Pendekatan masalah yang dilakukan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Fakta-fakta tersebut meliputi latar belakang, kondisi, faktor faktor serta interaksi dalam masyarakat. Fakta-fakta yang dilakukan terkait dengan fakta yang terjadi di lingkungan CV Baruna Utama Nusantara.

2. Pendekatan Sosiologis Empiris (*The Empirical Sociological Approach*)

Pendekatan sosiologis empiris adalah pendekatan penelitian yang mengkaji fenomena sosial dengan mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari masyarakat, kemudian menganalisisnya dengan metode ilmiah untuk memahami bagaimana hukum dan norma sosial beroperasi dalam kehidupan sehari-hari.

1.5.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, sekunder, tersier.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang sumbernya langsung diperoleh dari lapangan, seperti lokasi penelitian, peristiwa hukum yang terjadi di lokasi penelitian, serta responden yang memberikan informasi langsung kepada peneliti.²⁸ Data primer yang digunakan dalam melakukan penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara ke pihak CV. Komodo Experience terkait permasalahan mengenai:

- a. Pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada CV. Komodo Experience.
- b. Tanggung jawab CV. Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik.

Pemilihan CV. Komodo Experience sebagai objek penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan meliputi:

1. CV. Komodo Experience adalah Biro Perjalanan Wisata yang menyediakan pelayanan jasa wisata berupa paket wisata di Nusa Tenggara Timur.

²⁸ Ishaq, H., 2019, **Metode Penelitian Hukum**, Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi, CV Alfabeta, Bandung, hlm. 38

2. CV. Komodo Experience menggunakan media elektronik sebagai sarana utama dalam berbisnis yang memberikan kemudahan bagi konsumen.
3. Berdasarkan penemuan penulis, penggunaan media elektronik sebagai sarana berbisnis banyak menimbulkan permasalahan di CV. Komodo Experience, hal ini terlihat dari adanya permasalahan dalam Perjanjian Perjalanan Wisata antara konsumen dan CV. Komodo Experience.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang dipergunakan sebagai pendukung atau penunjang data primer.²⁹ Data sekunder diperoleh melalui bahan-bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan maupun pendapat-pendapat para sarjana hukum serta tulisan-tulisan ilmiah yang memberikan penjelasan terhadap data primer seperti buku-buku, literatur, makalah, tesis, skripsi, dan bahan-bahan hukum lainnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.³⁰

3. Data Tersier

Merupakan data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini digunakan kamus hukum dan kamus bahasa Indonesia.

²⁹ Isaq. H, *Op.Cit*, hlm. 71.

³⁰ Marzuki, P.M., 2022, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, hlm. 141.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara (Interview): Mengumpulkan data melalui percakapan atau tanya jawab langsung dengan responden.
2. Studi Literatur: Mengumpulkan data dari sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, atau laporan penelitian.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data merupakan kegiatan menyusun data yang telah terkumpul secara sistematis dengan dapat dilakukan analisis. Dalam penelitian ini yang dipergunakan dalam penelitian hukum empiris dapat dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, yakni dengan menguraikan data dalam bentuk rumusan-rumusan angka-angka dan tabel. Sedangkan secara kualitatif, yakni dengan mengurai data secara berkualitas dan komprehensif dalam bentuk kalimat teratur, logis, tidak tumpang tindih, serta efektif, sehingga memudahkan oemahaman dan interpretasi data. Data kualitatif pada umumnya bukanlah data yang berupa angka, akan tetapi merupakan suatu kalimat-kalimat, catatan foto, rekaman suara dan gambar.

Penulisan ini lebih menggunakan teknik analisis data secara kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan seluruh data baik dari data primer maupun data sekunder, yang kemudian diolah dan di analisisi dengan cara Menyusun data secara sistematis, digolongkan dalam pola dan tema, diklasifikasikan, dihubungkan antara satu data

dengan data lainnya, dilakukan interpretasi untuk memahami makna data dalam situasi sosial, dan dilakukan penafsiran dari perspektif penelitian setelah memahami keseluruhan kualitas data.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi disusun untuk memberikan gambaran mengenai penelitian ini secara terperinci terdiri dikemukakan sistematika dan uraian singkat menganalisis dari masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada bagian ini menguraikan dan menyajikan tinjauan pustaka yang meliputi landasan teori Gustav Radburch mengenai tujuan hukum yang dimana menyatakan kepastian, keadilan dan kemanfaatan dalam menekankan perlindungan konsumen, serta kajian hukum terkait.

BAB III PELAKSANAAN PERJANJIAN PERJALANAN WISATA DENGAN MEDIA ELEKTRONIK PADA CV KOMODO EXPERIENCE

Pada bagian ini berisi pembahasan mengenai pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik

BAB IV PENYELESAIAN SENGKETA YANG DILAKUKAN CV KOMODO EXPERIENCE KEPADA KONSUMEN WISATAWAN ATAS

WANPRESTASI TERHADAP PERJANJIAN PERJALANAN WISATA MELALUI TRANSAKSI ELEKTRONIK

Pada bagian ini merupakan pembahasan yang berisi analisis empiris terhadap penyelesaian wanprestasi perjanjian dalam transaksi elektronik, termasuk mengidentifikasi masalah dan tantangan dalam penegakan hukum.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.



UNMAS DENPASAR

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan suatu materi atau pokok-pokok pembahasan yang di jadikan dasar atau acuan yang diperoleh dari hasil penelusuran kepustakaan serta mempunyai keterkaitan dengan permasalahan yang hendak di teliti, sehingga menjadi pedoman dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul pada saat penelitian. Landasan teori juga sebagai alur logika atau sekumpulan konsep dan pembahasan-pembahasan materi yang telah tersusun secara sistematis. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat di tarik kesimpulan bahwa landasan teori merupakan suatu kumpulan definisi, dan berbagai materi yang dijadikan acuan dan pedoman dalam menyelesaikan materi.³¹

2.1.1 Teori Tujuan Hukum

Teori Tujuan Hukum menurut Gustav Radbruch menekankan 3 (tiga) nilai dasar, yaitu keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

Dalam melaksanakan ketiga tujuan hukum ini menggunakan asas prioritas, dimana terdapat skala prioritas dalam tercapainya nilai tujuan hukum.³²

³¹ Ardha Yuly Kusuma, 2023, **Landasan Teori**, Jurnal Eprints UMS, Universitas Muhammadiyah Surakarta, V olume 3 Nomor 2, hlm. 12

³² Pengadilan Agama Sidikalang, 2022, **Tiga Aliran Konvensional Tentang Tujuan Hukum**, [https://pa-sidikalang.go.id/index.php/publikasi/arsip-artikel/723-tiga-aliran-konvensional-tentang-tujuan-hukum#:~:text=Tujuan%20Hukum%20menurut%20Gustav%20radburch,Aliran%20etis;](https://pa-sidikalang.go.id/index.php/publikasi/arsip-artikel/723-tiga-aliran-konvensional-tentang-tujuan-hukum#:~:text=Tujuan%20Hukum%20menurut%20Gustav%20radburch,Aliran%20etis;,) diakses pada hari Senin, tanggal 19 Mei 2025, pukul 13.16 WITA

a. Keadilan (*Gerechtigkeit*)

Keadilan menjadi nilai dasar yang paling utama dalam tujuan hukum menurut Gustav Radbruch. Keadilan diartikan sebagai penyusunan hukum yang adil, sehingga setiap orang diperlakukan sama di mata hukum dan hak-hak mereka dilindungi.

b. Kemanfaatan (*Zweckmaessigkeit*)

Tujuan hukum juga harus mempertimbangkan kemanfaatan bagi masyarakat. Hukum yang baik harus mampu memberikan manfaat dan solusi bagi permasalahan yang ada dalam masyarakat, serta berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

c. Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*)

Kepastian hukum merupakan nilai dasar yang penting agar masyarakat dapat mengetahui dan mematuhi aturan hukum. Hukum harus jelas, terukur, dan dapat dipahami oleh semua pihak.

Tujuan hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai yang membagi hak dan kewajiban antara setiap individu di dalam masyarakat. Hukum juga memberikan wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum.³³ Tujuan hukum untuk

mencapai damai sejahtera dalam masyarakat, dalam hal ketundukan individu atau masyarakat terhadap hukum hanya didasarkan karena adanya ketakutan akan sanksi yang dilekatkan padanya jelas individu atau

³³ F. Abdullah, 2019, **Esensi Hukum**, Jurnal Tujuan Hukum, Universitas Medan Area, Volume 1 Nomor 1, hlm. 1.

masyarakat mentaati hukum hanya karena dipaksa, maka tidak ada damai sejahtera dalam masyarakat melaksanakan hukum tersebut karena hukum ditaati dengan rasa takut.³⁴

Secara keseluruhan, dalam teori tujuan hukum Gustav Radbruch memberikan kerangka berpikir yang komprehensif mengenai tujuan hukum, dengan keadilan sebagai nilai dasar utama, kemanfaatan sebagai pertimbangan penting, dan kepastian hukum sebagai dasar yang kuat.

2.1.2 Teori Efektivitas Hukum

Teori Efektivitas Hukum menurut ahli Soerjono Soekanto yang memiliki pandangan “pengaruh hukum baik sebagai kaidah maupun sebagai sikap tindak atau perilaku teratur dalam menuntun manusia”.³⁵ Pengaruh hukum terhadap perilaku, dapat dideskripsikan dengan ketaatan (*compliance*), ketidaktaatan atau penyimpangan (*deviance*) dan pengelakan (*evasion*). Asas *equality before the law* (semua orang sama dihadapan hukum), tidak memandang peraturan perundang-undangan tersebut tinggi maupun rendah, sehingga setiap masyarakat ataupun aparatur negara harus tegas bersikap tegas dan konsisten dalam menerapkan sebuah hukum yang ada tanpa membedakan masyarakat satu dengan masyarakat lainnya.

Pengaruh hukum tidak hanya memiliki masalah pada timbulnya ketaatan atau kepatuhan terhadap hukum namun mencakup keseluruhan dari hukum terhadap perilaku baik yang positif maupun negatif. Namun

³⁴ F. Abdullah, Ibid, hlm. 2.

³⁵ Soekarno. S, 2024, **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 3.

faktanya masih banyak peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan tetapi masih sangat sering dilanggar oleh masyarakat, sehingga dapat kita katakan bahwa peraturan tersebut tidak berjalan efektif.

Hukum dapat dikatakan efektif ketika masyarakat dapat merubah kebiasaan-kebiasaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ada sehingga tujuan dari peraturan perundang-undangan tersebut tercapai. Efektivitas hukum juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang pernah dikemukakan oleh ahli Soerjono Soekanto yang membagi faktor tersebut menjadi 5 (lima) bagian yakni diantaranya:

1. Faktor hukumnya sendiri (Undang-Undang).
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum tersebut.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku dan diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan karsa manusia didalamnya pergaulan hidup.³⁶

Hukum akan menjadi efektif jika tujuan keberadaan dan penerapannya dapat mencegah perbuatan-perbuatan yang tidak diinginkan dapat menghilangkan kekacauan yang ada.³⁷ Menurut Anthoni Allot yang mengemukakan keefektifan hukum berjalan dengan efektif apabila hukum

³⁶Soekarno. S, Ibid, hlm. 8.

³⁷ Salim, H.S, dan Nurbanim, E.S, 2023, **Penerapan Teori Hukum Pada Tesis Dan Disertasi**, PT. Raja Grafindo Persida, Jakarta, hlm. 303.

tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang dirancang dalam kehidupan masyarakat, dari dua doktrin diatas yang berfokus tentang konsep dari efektivitas hukum akan tetapi hanya konsep efektivitas hukum adapula konsep mengenai teori efektivitas hukum. Dalam teori ini ada 3 (tiga) fokus utama yakni diantaranya:

1. Kesuksesan dalam menjalankan hukum.
2. Ketidak berhasilan dalam menjalankan hukum.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi.

Dalam teori efektivitas hukum ini, tiga fokus tersebut merupakan sebagai teori dalam menganalisis dan mengkaji mengenai kegagalan atau keberhasilan dari penerapan hukum dengan melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerapan dan pelaksanaan hukumnya.

2.1.3 Teori Tanggung Jawab Hukum

Pada *Black Law Dictionary* menyatakan bahwa *terminologi liability* bermakna yang luas. Pengertian *legal liability* yaitu *A liability which courts recognize and enforce as between parties litigant*.³⁸ Pengertian tersebut mengandung arti bahwa: Tanggung jawab yang diakui dan diberlakukan oleh pengadilan sebagai pihak yang berperkara. Dalam teori tanggung jawab terkandung 2 (dua) unsur yaitu meliputi: teori tanggung jawab dan hukum.

³⁸ Abridged, Garner, 2020, ***Black's Law Dictionary***, St. Paul, Amerika Serikat, hlm. 1040.

Dalam bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatu (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban.³⁹

Tanggung jawab menurut Sugeng Istanto adalah sebagai kewajiban memberikan jawaban yang merupakan perhitungan atas semua hal yang terjadi dan kewajiban untuk memberikan pemulihan atas kerugian yang mungkin ditimbulkannya.⁴⁰ Ridwan Halim memberikan definisi mengenai tanggung jawab yaitu sebagai suatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan.⁴¹ Tanggung Jawab hukum dapat dikategorikan dalam tiga bidang tanggung jawab, yaitu perdata, pidana dan administrasi.

Tanggung jawab pidana adalah jenis tanggung jawab yang dibebankan kepada subyek hukum atau pelaku yang melakukan tindak pidana. Sehingga yang bersangkutan dapat dituntut membayar ganti rugi dan/atau menjalankan pidana. Tanggung jawab administrasi adalah suatu tanggung jawab yang dibebankan kepada orang yang melakukan kesalahan administrasi. Tanggung jawab di bidang perdata adalah disebabkan karena subjek hukum tidak melaksanakan prestasi dan/atau

³⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1988, **Menanggung**, https://kbbi.web.id/#google_vignette, diakses pada hari Senin, tanggal 19 Mei 2025, pukul 14.17 WITA.

⁴⁰ Istanto, S, 2024, **Hukum Internasional**, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, hlm. 77.

⁴¹ Julista, M, 2019, **Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah (Kajian Tentang Ruang Lingkup dan Hubungan Dengan Diskresi)**, Jurnal Ilmiah, Fakultas Hukum Universitas Pattimura Ambon, Volume 20 Nomor 2, hlm. 11-10.

melakukan perbuatan melawan hukum. Prestasi subjek hukum berupa melakukan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu.

Apabila subjek hukum itu tidak melaksanakan prestasinya, maka ia dapat digugat atau dimintai pertanggungjawaban perdata, yaitu melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subyek hukum yang dirugikan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1346 KUH Perdata, yaitu:⁴²

- a. Kerugian yang telah dideritanya, yaitu berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian.
- b. Keuntungan yang sedianya diperoleh.

Begitu juga dalam subyek hukum melakukan perbuatan melawan hukum, maka subjek hukum yang bersangkutan dapat dituntut membayar ganti kerugian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Timbulnya ganti rugi ini disebabkan subyek hukum yang bersangkutan melakukan kesalahan terhadap subyek hukum lainnya, berupa perbuatan melawan hukum. Menurut H.R 1919 dalam yang mengartikan perbuatan melawan hukum adalah berbuat atau tidak berbuat yang:⁴³

1. Melanggar hak orang lain, yang dimaksud dengan hak orang lain, bukan semua hak, tetapi hanya hak-hak pribadi, seperti integritas tubuh, kebebasan, kehormatan, dll, dan hak-hak absolut, seperti hak kebendaan, oktroi, nama perniagaan hak cipta, dll.

⁴² Salim dan Nurbani, E.S., 2020, **Buku Kedua: Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 208.

⁴³ Salim dan Nurbani, E.S., Ibid, hlm. 209.

2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku kewajiban hukum hanya berkewajiban dirumuskan dalam aturan undang-undang.
3. Bertentangan dengan kesusilaan, artinya perbuatan yang dilakukan oleh seseorang itu bertentangan dengan sopan santun yang tidak tertulis yang tumbuh dan berkembang dalam Masyarakat.
4. Bertentangan dengan kecermatan yang harus diindahkan dalam masyarakat. Aturan tentang kecermatan terdiri atas 2 kelompok yaitu aturan-aturan yang mencegah orang lain terjerumus dalam bahaya dan aturan-aturan yang melarang merugikan orang lain ketika hendak menyelenggarakan kepentingan sendiri.

Prinsip tanggung jawab hukum menurut Hans Kelsen dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu *liability based on fault*; dan *strict liability*.⁴⁴ *Liability based on fault*, baru memperoleh ganti kerugian apabila ia berhasil membuktikan adanya kesalahan pada pihak tergugat. Kesalahan merupakan unsur yang menentukan pertanggungjawaban, yang berarti bila tidak terbukti adanya kesalahan, tidak ada kewajiban memberikan ganti rugi.

Perintah untuk membuktikan ini diintrodusir dalam Pasal 1865 KUH Perdata yang menentukan bahwa: Barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa atas mana ia mendasarkan sesuatu hak, diwajibkan membuktikan peristiwa-peristiwa itu; sebaliknya barang siapa mengajukan peristiwa-peristiwa guna membantah hak orang lain, diwajibkan membuktikan

⁴⁴ Salim dan Nurbani, E.S., Ibid, hlm. 211.

peristiwa-peristiwa itu. Ketentuan ini mensyaratkan pihak penggugat membuktikan adanya kesalahan-kesalahan yang telah dilakukan oleh tergugat. Untuk membuktikan adanya kesalahan itu, maka pihak penggugat harus membuktikannya berdasarkan alat-alat bukti sebagaimana yang diintrodusir dalam Pasal 1866 KUH Perdata.

Alat bukti terdiri atas lima macam yaitu tulisan, saksi-saksi, persangkaan, pengakuan; dan sumpah. Prinsip pertanggungjawaban *Strict liability* atau sering disebut dengan tanggung jawab yang bersifat mutlak memiliki arti sebagai kewajiban yang mutlak dimana dihubungkan dengan timbulnya kerusakan. Salah satu ciri utama dalam tanggung jawab mutlak tidak adanya persyaratan tentang perlunya kesalahan. Pihak penggugat tidak perlu membuktikan tergugat bersalah, namun pihak tergugatlah yang harus membuktikannya. Hans Kelsen mengemukakan sebuah teori yang menganalisis tentang tanggung jawab hukum, yang ia sebut dengan teori tradisional yang membedakan tanggung jawab menjadi tanggung jawab yang didasarkan atas kesalahan yaitu:⁴⁵

1. Tanggung Jawab Yang Didasarkan Kesalahan

Tanggung Jawab yang didasarkan kesalahan adalah tanggung jawab yang dibebankan kepada subyek hukum atau pelaku yang melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana karena adanya kekeliruan atau kealpaannya (kelalaian atau kelengahan).

⁴⁵ Kelsen, H., 2020, **Teori Umum Tentang Hukum dan Negara**, Nusa Media, Bandung, hlm. 95.

2. Tanggung Jawab Mutlak

Tanggung jawab mutlak bahwa perbuatannya menimbulkan akibat yang dianggap merugikan oleh pembuat undang-undang, dan ada suatu hubungan eksternal antara perbuatannya dengan akibatnya. Tanggung jawab mutlak dibedakan menjadi dua macam yaitu tanggung jawab mutlak dalam masyarakat primitive dan tanggung jawab mutlak dalam masyarakat modern.

2.2 Landasan Konseptual

Landasan konseptual adalah seperangkat definisi, konsep, serta proposisi yang telah disusun dengan rapi serta sistematis dan dapat memberikan cara untuk memandang segala permasalahan secara komprehensif, terpercaya, empiris, dan dapat diuji, berikut landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.⁴⁶

2.2.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

a. Pengertian Perjanjian

Perjanjian sebagai suatu kontrak adalah perikatan yang mempunyai konsekuensi hukum yang mengikat para pihak yang pelaksanaannya akan berhubungan dengan hukum kekayaan dari masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut. Sebagaimana telah kami sebutkan, dasar hukum perjanjian diatur dalam KUH Perdata. Pasal 1313 KUHPerdata

⁴⁶ Royadi, 2024, **Landasan Konseptual**, Jurnal UNWIRA, Univeristas Katolik Widya Mandiri, Volume 4 Nomor 5, hlm. 20.

dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Menurut Hartono Hadisoepapoto, yang menyatakan perjanjian adalah suatu prestasi yang berupa memberikan sesuatu dan/atau berbuat sesuatu, prestasi memberikan sesuatu misalnya saja memberikan kenikmatan atau menyerahkan hak milik atau suatu barang, sedangkan prestasi berupa berbuat sesuatu maksudnya adalah melakukan suatu perbuatan atau pekerjaan tertentu, seperti buruh yang melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan majikannya.⁴⁷

Pengertian perjanjian juga dikemukakan oleh R. Setiawan yang menyampaikan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri atau saling mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.⁴⁸ Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa yang dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.

Mengenai bentuk suatu perjanjian tidak ada ketentuan yang mengikat, karena itu perjanjian dapat dibuat secara lisan maupun tertulis. Dalam hal dibuat secara tertulis, perjanjian mempunyai makna sebagai alat bukti bila pihak-pihak dalam perjanjian itu mengalami perselisihan.

b. Syarat Sahnya Perjanjian

⁴⁷ Hadisoepapoto, H., 2021, **Pokok-Pokok Hukum Perikatan dan Hukum Jaminan**, Liberty, Yogyakarta, hlm. 28-29.

⁴⁸ Salim., H.S., 2023, **Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 5.

Sebagaimana disebutkan pada Pasal 1313 KUHPerdara mengenai pengertian perjanjian, menegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain. Mengenai syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan bahwa untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat yakni:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Tidak dipenuhinya syarat sahnya perjanjian akan berujung pada pembatalan perjanjian. Apabila para pihak tidak memenuhi syarat subjektif, maka konsekuensinya adalah perjanjian yang telah dibuat dibatalkan atau voidable. Artinya, salah satu pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan pembatalan kepada hakim. Namun, perjanjian tersebut tetap mengikat para pihak sampai adanya keputusan dari hakim mengenai pembatalan tersebut. Lain halnya jika para pihak tidak memenuhi syarat objektif, maka perjanjian tersebut akan dianggap batal demi hukum atau *null and void*. Artinya, perjanjian ini dianggap tidak pernah ada sehingga tidak akan mengikat para pihak.⁴⁹

1. Kesepakatan

⁴⁹ Muljadi, K., dan Widjaja, G., 2023, **Seri Hukum Perikatan**, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, hlm. 93.

Kesepakatan sangat diperlukan dalam mengadakan perjanjian, ini berarti bahwa kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak, artinya masing masing pihak tidak mendapat suatu tekanan yang mengakibatkan adanya cacat dalam mewujudkan kehendaknya.

Mengingat kesepakatan harus diberikan secara bebas, maka KUHPerdara menyebutkan adanya 3 (tiga) sebab kesepakatan tidak diberikan secara sukarela yaitu karena adanya paksaan, kekhilafan (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Hal ini diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdara yang menyebutkan tiada sepakat yang sah apabila sepakat ini diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.⁵⁰

2. Kecakapan

Dalam Pasal 1329 KUHPerdara yang menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap. Undang-undang yang dimaksud menyatakan tidak cakap yaitu adalah Pasal 1330KUHPerdara, yakni bahwa yang belum dewasa yang dianggap tidak cakap untuk membuat perjanjian. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan, perempuan yang telah kawin dalam hal-hal tertentu yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya

⁵⁰ Setiawan, I. K. O., *Op.Cit*, hlm. 61.

semua kepada siapa undang-undang telah melarang membuat persetujuan-persetujuan tertentu.⁵¹

3. Hal Tertentu

Suatu perjanjian haruslah memenuhi "hal tertentu", maksudnya dalam suatu perjanjian haruslah memiliki objek (nepaald onderwerp) tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Objek perjanjian itu diatur dalam Pasal 1333 KUHPerdara yang menyatakan: Suatu persetujuan harus mempunyai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan atau dihitung.

Dalam hal yang disebutkan belakangan itu, maksudnya tidaklah barang itu harus sudah ada, atau sudah ada di tangannya si berutang pada waktu perjanjian itu dibuat. Begitu juga jumlahnya tidak perlu disebutkan, asal saja kemudian dapat dihitung atau ditetapkan.⁵²

4. Sebab yang Halal

Syarat keempat dari perjanjian yang disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdara sebagai "sebab yang halal". *Causa* dalam hal ini bukanlah hubungan sebab akibat, sehingga pengertian *causa* di sini tidak mempunyai hubungan sama sekali dengan ajaran causaliteit,

⁵¹ Setiawan, I. K. O., *Ibid*, hlm. 63.

⁵² Setiawan, I. K. O., *Ibid*, hlm. 67.

bukan juga merupakan sebab yang mendorong para pihak untuk mengadakan perjanjian.

Apa yang menjadi motif dari seseorang untuk mengadakan perjanjian itu tidak menjadi perhatian. *Causa* condong lebih memberikan pengawasan bagi sebuah perjanjian, apakah tujuan perjanjian itu dapat dilaksanakan dan apakah isi perjanjian tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan (Pasal 1335 – 1337 KUHPerdara).⁵³

2.2.2 Tinjauan Umum Tentang Biro Jasa Pariwisata

a. Pengertian Biro Jasa Pariwisata

Biro jasa pariwisata (Biro Perjalanan Wisata atau BPW) adalah perusahaan yang menyediakan jasa perencanaan, pelayanan, dan penyelenggaraan perjalanan wisata bagi individu atau kelompok. BPW bertindak sebagai perantara antara wisatawan dan berbagai penyedia layanan seperti maskapai penerbangan, hotel, dan penyelenggara tur.⁵⁴ 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

⁵³ Setiawan, I. K. O., *Ibid*, hlm. 68-69.

⁵⁴ Konsultan Perizinan, 2024, **Mengenal Biro Perjalanan Wisata (BPW) Dengan Pengertian, Jenis, Dan Fungsinya**, <https://konsultanperizinan.co.id/mengenal-biro-perjalanan-wisata-bpw-dengan-pengertian-jenis-dan-fungsinya/>, diakses pada hari Kamis, tanggal 22 Mei 2025, pukul 13.38 WITA.

diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata dan disepakati antara kedua belah pihak. Hubungan ini dilandasi oleh Perjanjian Perjalanan Wisata.

Perjanjian yang dibuat antara biro perjalanan wisata dan pengguna jasa harus memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Tanggung jawab hukum bagi biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa telah timbul sejak terjalannya kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian pengadaan paket wisata baik secara lisan maupun tertulis. 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 asebagai berikut:

1. Informasi Perjalanan.
2. Memberikan Saran Program Perjalanan Wisata.
3. Menjual Tiket Perjalanan Wisata.
4. Mengurus Akomodasi Perjalanan Wisata.
5. Pengurusan Perjalanan Wisata.

Perjanjian Perjalanan Wisata adalah kesepakatan yang dilakukan antara biro perjalanan wisata dan konsumen (wisatawan) mengenai rencana perjalanan wisata berupa jasa pelayanan dalam bentuk paket perjalan wisata. Pada perencanaan kegiatan perjalanan wisatanya, biro perjalanan wisata akan menawarkan berbagai macam bentuk paket wisata.

Paket wisata sendiri diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan wisata.⁵⁵ Oleh karena itu, sangat lah diperlukan tanggungjawab dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak supaya tercapainya keadilan bagi biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa (konsumen).

b. Para Pihak Dalam Perjanjian Biro Jasa Pariwisata

Kesepakatan yang dibuat antara biro perjalanan wisata dan konsumen (wisatawan) mengenai rencana perjalanan wisata berupa jasa pelayanan dalam bentuk paket perjalanan wisata. Berdasarkan pengertian dari perjanjian perjalanan wisata, maka dapat ditentukan pihak-pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian perjalanan wisata adalah sebagai berikut:

1. Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata dikemukakan pada Pasal 14 ayat (1) UU Kepariwisataan. Dalam Penjelasan Pasal 14 ayat (1) huruf d UU Kepariwisataan, dijelaskan bahwa usaha biro perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan

⁵⁵ Imadduddin, 2019, **Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata CV. Antara Tour (Studi Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak)**, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, hlm. 78.

penyelenggara pariwisata, termasuk penyelenggara perjalanan ibadah.

2. Wisatawan

Menurut Pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan (selanjutnya disebut UU Kepariwisataan) menyatakan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Sedangkan wisatawan (*tourist*) diartikan oleh *World Tourism Organization* sebagai berikut: *a person who travels to destinations outside his/her residence and working place, and stays for at least 24 hours, for the purpose of leisure or business.*⁵⁶

2.2.3 Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik

a. Pengertian Transaksi Elektronik

Pasal 1 angka 2 UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 tahun 2018 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) menyebutkan bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Menurut Julian Ding, transaksi elektronik sebagai berikut:⁵⁷

⁵⁶ Mulyana, S. P., dan Triswati, F., 2019, **Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi di PT. Tiga Bidadari Wisata, Lombok)**, Jurnal Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Volume 24 Nomor 3, hlm. 134.

⁵⁷ Iranda, A. I., 2022, **Tinjauan Hukum Etikad baIK dalam Transaksi Bisnis Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, hlm. 54.

"Electronic Internet, or E – internet as it is also known is a commercial transactions between a vendor and purchaser or parties in similar contractual relationships for the supply of goods, service or the acquisition of "right". This commercial transaction is executed or entered into in an electronic medium (or digital medium) when the physical presence of the parties is not required. And the medium exists in a public network or system as opposed to a private network (closed system). The public network or system must be considered an open system (e. g the internet or the world wide web), the transactions are concluded regardless of national boundaries or local requirements".

Artinya adalah sebagai berikut: Transaksi Elektronik internet adalah elektronik dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik dimana para pihak tidak hadir secara fisik dan medium ini terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau world wide web. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.

Transaksi Elektronik banyak ditemukan dalam kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik (*electronic commerce*). *Electronic Commerce* atau disingkat *E-Commerce* adalah kegiatan bisnis yang bersangkutan dengan konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers* dan pedagang

perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet.⁵⁸

Pasal 1 angka 5 UU ITE menyebutkan bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.

b. Bentuk-Bentuk Transaksi Elektronik

Bentuk-bentuk transaksi elektronik dapat ditemukan dalam transaksi kegiatan *e-commerce*, sebagai berikut:

1. *Business to Business* (B2B)

Business to Business (B2B) merupakan kegiatan bisnis *e-commerce* yang paling banyak dilakukan. Dalam transaksi pasal elektronik, *Business to Business* (B2B) juga dapat diartikan sebagai system komunikasi bisnis online antar pelaku bisnis. *Business to Business* (B2B) terdiri atas Transaksi *Inter-Organizational System* (IOS), misalnya ada pada transaksi *extranet*, *electronic fund transfer*, *electronic forms*, *intrgrated messaging*, *share data based*, *supply chain management*, dan lain-lain.

2. *Business to Cunsumer* (B2C)

Business to Cunsumer (B2C) merupakan transaksi yang menggunakan ritel dengan pembeli *individual*. Selain

⁵⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit.*, hlm. 11.

Business to Consumer (B2C) juga dapat diartikan sebagai mekanisme toko online yaitu transaksi antara *e-mERCHANT* dengan *e-customer*. *MERCHANT* adalah orang yang menyediakan barang atau jasa untuk ditukarkan dengan pembayaran yang dilakukan melalui internet.

3. *Consumer to Consumer* (C2C)

Consumer to Consumer (C2C) merupakan transaksi dimana konsumen menjual produk secara langsung kepada konsumen lainnya dan juga seorang individu yang mengiklankan suatu produk barang atau jasa, pengetahuan, maupun keahliannya di salah satu situs lelang.

4. *Consumer to Business* (C2B)

Consumer to Business (C2B) merupakan individu yang menjual suatu produk atau jasa kepada organisasi dan individu yang mencari penjual dan melakukan transaksi.

5. *Non-Business Electronic Commerce*

Non-Business Electronic Commerce meliputi kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain.

6. *Intrabusiness (Organizational Electronic Commerce)*

Kegiatan ini meliputi aktivitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, dan informasi menjual produk perusahaan kepada karyawan, dan lain-lain.

c. **Jenis-Jenis Pembayaran Transaksi Elektronik**

Jenis-jenis system pembayaran transaksi elektronik yang ada pada saat ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Transfer Bank

Transfer Bank merupakan pembayaran melalui transfer, dapat dilakukan dengan mentransferkan uang ke rekening penjual. Pembeli mentransfer (transfer dapat dilakukan dengan cara setor tunai, transfer via ATM atau melalui *e-banking*) jumlah yang akan di order setelah melakukan transaksi dan mengirim bukti transfer melalui media elektronik atau faks. Setelah dana yang ditransfer masuk dan bukti transfer diterima, barang yang akan dipesan segera dikirimkan.

2. Sistem *Debit*

Sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening di suatu bank. Apabila ia akan melakukan suatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara di debit.

3. Kartu Kredit (*Credit Card*)

Penjual bisa menggunakan jasa bank yang mempunyai hubungan dengan jaringan *Credit Card Internasional*, misalnya *Mastercard*, *JSB*, dan *Visa*. Setelah orderan selesai dan pembeli memilih pembayaran dengan kartu kredit, maka pembeli akan terhubung ke Bank selaku

payment gateway. Pengisian semua data mengenai kartu kredit dilakukan pada *payment gateway* tersebut. Tugas penjual hanya mengecek apakah ada transaksi dengan CC dan *cross check* dengan Bank apakah CC yang digunakan *valid*.

Sistem ini merupakan pengalihan kewajiban pembayaran kepada pihak ketiga (kredit) baru kemudian kredit ini akan ditagih kepada orang yang bersangkutan. Pedagang akan melakukan proses capture yaitu meminta pembayaran dari pihak ketiga yang menjadi perantara. Sistem yang menggunakan SSL banyak digunakan oleh internet *merchant* pada saat ini. Internet merchant akan menggunakan SSL dalam *meng-encrypt* proses *capture* dari nomor kartu kredit yang digunakan.⁵⁹

4. Uang Digital

Sistem pembayaran baru seperti halnya uang digital ini dapat berhasil apabila keberadaannya diterima oleh banyak orang. Untuk meraih penerimaan ini semua pihak yang terlibat harus memetik cukup banyak keuntungan melebihi dari biaya yang harus ditanggung. Sistem Micro dan Pico *Payment* Sistem ini merupakan salah satu perkembangan yang paling akhir dalam internet *payment*.

⁵⁹ Sari, N.L.L., 2021, **Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia**, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, hlm. 47.

Sistem ini digunakan sama halnya mirip dengan pemakaian uang tunai dalam kegiatan sehari-hari. Kemiripan ini adalah dalam hal konsumen akan melakukan pembayaran melalui koin atau uang kertas kepada penjual pada proses pembayaran sehari-hari.

Dalam sistem ini uang tunai akan digantikan oleh digital token atau suatu nilai digital (*digital value*) kepada penjual. Beberapa sistem memungkinkan penjual untuk langsung menggunakan uang yang diduplikatnya untuk membayar suatu barang atau jasa. Sistem yang lain mengharuskan uang tersebut disetorkan terlebih dahulu ke dalam suatu rekening baru setelah itu bank akan menerbitkan token yang baru yang dapat dipakai untuk berbelanja, terdiri dari :

1) *Millicent*

CyberCoin tidak seperti *scrip* tradisional yang setiap pedagang (*merchant*) menjual *scrip* langsung ke calon pembeli, *Millicent* mengandalkan *scrip broker*. Pialang (*broker*) bisa berupa Bank atau asosiasi bank adalah pihak ketiga yang menerima pembayaran dari konsumen di *front-end* dan kredit *scrip* dari merchant di *back-end*. Pialang menerbitkan suatu scripnya sendiri ke konsumen. Dengan demikian, antara merchant dan konsumen

tidak perlu memiliki hubungan sebelum melakukan transaksi. Seperti halnya uang receh dapat dipakai pada pembayaran skala kecil yang ringan, *Millcent* juga didesain sebagai sarana pembayaran *e-commerce* kelas ringan.

2) *E-Cash* dari *DigiCash*

DigiCash meluncurkan satu sistem yang disebut dengan *e-Cash*, merupakan sistem pembawa sertifikat (*certificate bearer*), yang berarti siapapun yang saat itu sedang memegang *e-Cash* adalah yang memegang nilai moneterinya. Dengan *e-Cash*, konsumen membangkitkan token *e-Cash* lewat perangkat lunak "dompet" (*purse software*) yang diedarkan *DigiCash*.

Konsumen membangkitkan token *e-Cash*, lalu mengirimkannya (tersembunyi dalam amplop digital) ke bank guna sertifikasi. Bank kemudian mencap token-token yang dikirim oleh konsumen tadi dengan *signature* untuk setiap token, mendebet rekening konsumen untuk setiap *e-Cash* yang dicapnya, lalu mengirimkannya kembali ke konsumen lewat Internet. Bank tidak akan melihat lagi token-token tersebut, sampai token tersebut

hadir kembali setelah dibawa oleh penagih ke Bank.⁶⁰

3) *CyberCoin dari CyberCash*

CyberCash bersandar pada sistem *notasional*, bukan model *certificate bearer*. Seperti halnya skema uang digital lainnya, konsumen harus membayar terlebih dulu (*prepay*) *CyberCoin*. Kunci pembeda antara *CyberCoin* dan model-model lainnya adalah nilai uang digital tidak ditransfer ke PC konsumen, kartu chip atau *CyberCash Wallet*. Ketika konsumen melakukan transaksi dengan merchant, *CyberCoin* ditransfer dari *CyberCash Wallet* milik konsumen ke *CashRegister* milik *imerchant*, menggunakan *CyberCash* sebagai prosesor sentral dari transaksi ini.

CyberCash cukup merekam siapa konsumen yang membayar ke merchant mana dan berapa jumlahnya. *Mondex* tidak seperti sistem-sistem pembayaran internet lainnya, *Mondex* dilahirkan dari dunia *offline* dan bermigrasi ke internet. *Mondex* sepenuhnya berbasis *chip card*, dan ia unik sebab mampu melakukan transfer *card-to-card*.

⁶⁰ Trihasta, D., dan Fajaryanti, J., 2019, "**E-Payment**" Sistem, Hasil Seminar Ilmiah Nasional dan Sistem Intelegen, Universitas Gunadharma, Depok, hlm. 20-21

Seperti sistem *e-Cash*, *Mondex* memakai model pembawa sertifikat, yaitu dana disimpan secara *remote* di kartu setiap pengguna. Namun tidak seperti *e-Cash*, dana-dana *Mondex* dapat ditransfer dari satu *card* ke *card* yang lainnya, tanpa membutuhkan kliring terpusat atau verifikasi oleh Bank. Sehingga sudut pandang dunia nyata, *Mondex* inilah uang digital yang paling dekat dengan uang nyata.⁶¹

4) Visa Cash

Visa *cash* adalah produk *bearer certificate* dari Visa yang berbasis *chip card*. Sembarang bank Visa dapat menerbitkan Visa *Cash* dan menikmati keuntungan, dan dalam kasus kartu Visa *Cash* yang dibuang adalah nilai sisa yang terlupakan atau terbuang oleh konsumen.

2.2.4 Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi

a. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi adalah suatu keadaan di mana seseorang (debitur) tidak memenuhi kewajibannya yang telah disepakati dalam suatu perjanjian. Dengan kata lain, wanprestasi adalah tindakan ingkar janji atau pelanggaran perjanjian yang terjadi

⁶¹ Hidayati, S., et.al., 2020, **Kajian Operasional E-Money**, Bank Indonesia, Jakarta, hlm. 8-9.

dalam hukum perdata. Wanprestasi juga disebut sebagai ingkar janji atau cidera janji, terjadi ketika seorang debitur tidak memenuhi prestasi atau kewajibannya yang telah diatur dalam perjanjian dengan kreditur.

Terjadinya wanprestasi senantiasa diawali dengan hubungan kontraktual. Kontrak dibuat sebagai instrument yang secara khusus mengatur hubungan hukum antara kepentingan yang bersifat privat dan perdata khususnya dalam pembuatan kontrak. Kepentingan antara masyarakat individu dalam kehidupan bermasyarakat apabila dilanggar akan menimbulkan suatu konflik kepentingan antara hak dan kewajiban.⁶²

Menurut Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi di dalam hukum perjanjian, berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam Bahasa Indonesia dapat dipakai istilah "pelaksanaan janji untuk prestasi dan ketiadaan pelaksanaannya".⁶³ Berdasarkan pengertian diatas dapat dikemukakan bahwa wanprestasi adalah keadaan dimana pelaksanaan prestasi tidak selayaknya atau tidak dilaksanakan prestasi itu.

b. Bentuk Wanprestasi

⁶² Yahman, 2020, **Karektiristik Wanprestasi Dan Tindak Pidana Penipuan: Yang Lahir dari Hubungan Kontraktual**, Kencana, Jakarta, hlm. 51.

⁶³ Prodjodikoro, W., 2019, **Asas-asas Hukum Perjanjian**, Sumur Pustaka, Bandung, hlm. 17.

Wanprestasi biasanya ditandai dengan tidak dilaksanakannya prestasi oleh salah satu pihak dalam sebuah perjanjian. Namun, ada bentuk lain yang dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, beberapa bentuk wanprestasi yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya. Dengan perkataan lain, terlambat melakukan prestasi, artinya meskipun prestasi itu dilaksanakan atau diberikan, tetapi tidak sesuai dengan waktu penyerahan dalam perikatan. Prestasi yang demikian itu disebut juga kelalaian.
2. Tidak memenuhi prestasi, artinya prestasi itu tidak hanya terlambat, tetapi juga tidak bisa lagi di jalankan. Hal semacam ini disebabkan karena:
 - a. Pemenuhan prestasi tidak mungkin lagi dilaksanakan karena barangnya telah musnah.
 - b. Prestasi kemudian sudah tidak berguna lagi, karena saat penyerahan mempunyai arti yang sangat penting. Misalnya, pesanan gaun pengantin untuk dipakai pada waktu perkawinan, apabila tidak diserahkan pada waktu sebelum perkawinan, maka penyerahan kemudian tidak mempunyai arti lagi.
3. Memenuhi prestasi tidak sempurna, artinya prestasi diberikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya. Misalnya, prestasi mengenai penyerahan satu truk kacang kedelai

berkualitas nomor 1, namun yang diserahkan adalah kacang kedelai yang berkualitas nomor 2.

Perlu dijelaskan disini tentang “tidak dapat atau tidak sempurna memenuhi suatu perikatan tidak selamanya merupakan suatu wanprestasi”, kecuali memenuhi dua unsur yaitu adanya peringatan (*aanmaning* atau somasi) dan unsur jika prestasi tidak dapat dilaksanakan karena adanya *overmacht*.

2.3. Gambaran Umum

2.3.1. Tinjauan Umum Tentang Dasar Hukum

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

KUHD merupakan peraturan hukum yang mengatur tentang dunia usaha dan perdagangan di Indonesia. Dalam konteks badan usaha berbentuk CV (*Commanditaire Vennootschap*), KUHD menjadi dasar hukum utama yang mengatur bentuk dan struktur badan usaha tersebut. CV diatur secara eksplisit dalam:

- a. Pasal 19 KUHD: menjelaskan tentang pendirian persekutuan komanditer (CV) sebagai salah satu bentuk firma yang didirikan dengan perjanjian antara dua pihak atau lebih.
- b. Pasal 20 KUHD: mengatur bahwa dalam persekutuan komanditer terdapat dua jenis sekutu, yaitu:

1) Sekutu aktif (komplementer), yang bertanggung jawab penuh terhadap jalannya perusahaan serta berwenang mewakili dan mengikat CV dalam hubungan hukum dengan pihak ketiga.

2) Sekutu pasif (komanditer), yang hanya menyerahkan modal dan tidak ikut campur tangan dalam pengelolaan atau perikatan hukum yang dilakukan oleh CV.

c. Pasal 21 KUHD: menegaskan bahwa sekutu pasif tidak boleh melakukan tindakan yang menyerupai sekutu aktif, karena jika itu dilakukan, maka ia akan bertanggung jawab secara penuh terhadap pihak ketiga seperti sekutu aktif.

Dalam praktiknya, CV. Komodo Experience sebagai badan usaha berbentuk persekutuan komanditer beroperasi dan melakukan kerja sama usaha berdasarkan peraturan ini, di mana yang mewakili badan usaha dalam melakukan perjanjian (termasuk perjanjian kerja sama penyediaan kapal wisata) adalah sekutu aktif atau pengurus CV.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

KUHPerdata mengatur secara umum tentang perjanjian (kontrak) yang berlaku bagi siapa pun yang membuat hubungan hukum perdata, termasuk hubungan hukum antara CV dengan pihak ketiga seperti pemilik kapal wisata.

Beberapa pasal penting dalam KUHPerdata yang menjadi dasar hukum bagi perjanjian kerja sama antara CV dan mitranya antara lain:

a. Pasal 1313 KUHPerdata:

"Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Artinya, perjanjian merupakan bentuk hukum dari kesepakatan antara dua belah pihak untuk melakukan sesuatu, seperti penyediaan jasa, termasuk kerja sama antara biro jasa pariwisata dan penyedia kapal.

b. Pasal 1320 KUHPerdata:

Mengatur syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

- 1) Kesepakatan para pihak.
- 2) Kecakapan untuk membuat perikatan.

3) Suatu hal tertentu.

4) Sebab yang halal.

Jika keempat syarat ini terpenuhi, maka perjanjian kerja sama antara CV dan pihak kapal memiliki kekuatan hukum yang mengikat

c. Pasal 1338 KUHPerdata:

Mengandung asas pacta sunt servanda, yang berbunyi: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya."

Ini artinya, bila CV. Komodo Experience telah sepakat melakukan perjanjian dengan pihak kapal, maka isi perjanjian tersebut wajib dilaksanakan oleh kedua belah pihak.

d. Pasal 1234 KUHPerdata:

Mengatur jenis-jenis prestasi dalam perjanjian, yaitu:

a) Memberikan sesuatu.

b) Berbuat sesuatu.

c) Tidak berbuat sesuatu. Dalam konteks ini, misalnya pihak kapal wajib memberikan kapal

sesuai kesepakatan waktu, dan CV wajib membayar jasa kapal sesuai perjanjian.

e. Pasal 1243 KUHPerdata:

Mengatur tentang wanprestasi, yaitu:

"Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, baru diwajibkan apabila si berutang, sesudah dinyatakan lalai, tetap melalaikan perikatannya."

Jika kapal tidak tersedia atau tidak sesuai kesepakatan, ini bisa menjadi bentuk wanprestasi, dan CV (biro jasa) pun bisa turut bertanggung jawab kepada konsumen, meskipun penyebabnya berasal dari pihak ketiga.

2.3.2. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Jasa CV. Komodo Experience

CV. Komodo Experience merupakan salah satu pelaku usaha jasa perjalanan wisata (tour and travel) yang berlokasi di Denpasar, Bali dan untuk lokasi wisata berada di wilayah Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2020, dengan tujuan untuk memberikan layanan wisata terpadu yang memudahkan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, dalam menikmati destinasi wisata unggulan di kawasan Taman

Nasional Komodo dan sekitarnya. Keberadaan CV. Komodo Experience didorong oleh semakin meningkatnya minat wisatawan terhadap wisata bahari dan petualangan di wilayah timur Indonesia, khususnya setelah Labuan Bajo ditetapkan sebagai salah satu dari *10 Bali Baru* oleh pemerintah.

Sejak awal berdiri, CV. Komodo Experience telah memposisikan diri sebagai biro jasa yang tidak hanya menjual paket wisata, tetapi juga memberikan pengalaman perjalanan yang menyeluruh, aman, dan nyaman. Dalam menjalankan usahanya, perusahaan menyediakan berbagai bentuk pelayanan jasa, antara lain:

1. Paket Wisata Terpadu

CV. Komodo Experience menawarkan berbagai paket perjalanan wisata yang dirancang sesuai kebutuhan dan anggaran wisatawan. Paket ini meliputi penyusunan rencana perjalanan (itinerary), pemesanan akomodasi, tiket masuk destinasi wisata, serta fasilitas makan dan minum selama perjalanan.

2. Penyewaan Kapal Wisata

Salah satu layanan utama adalah penyediaan kapal wisata untuk keperluan *island hopping* di kawasan Labuan Bajo. Kapal yang disediakan

bervariasi, mulai dari kapal standar hingga kapal *phinisi* mewah, yang dapat disesuaikan dengan jumlah peserta dan tingkat kenyamanan yang diinginkan.

3. Layanan Pemandu Wisata (Tour Guide)

Untuk memastikan wisatawan memperoleh informasi yang akurat dan pengalaman yang aman, CV. Komodo Experience menyediakan pemandu wisata profesional yang memahami kondisi geografis, budaya, dan aturan konservasi di Taman Nasional Komodo.

4. Transportasi Darat

Selain transportasi laut, perusahaan juga menyediakan layanan transportasi darat seperti mobil pribadi, minibus, dan bus untuk mengantar wisatawan dari bandara, hotel, maupun lokasi wisata darat di sekitar Labuan Bajo.

5. Layanan Tambahan

Beberapa layanan tambahan meliputi dokumentasi perjalanan (*photo & video services*), pengurusan izin khusus untuk area konservasi tertentu, katering di kapal, serta penyediaan peralatan snorkeling atau diving.

Sejak berdirinya, CV. Komodo Experience telah melayani ratusan wisatawan setiap tahun dan bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemilik kapal lokal, operator hotel, dan penyedia jasa transportasi. Namun, dalam pelaksanaannya, hubungan kontraktual dengan konsumen dan mitra usaha tidak terlepas dari potensi permasalahan hukum, salah satunya adalah wanprestasi, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Dengan memahami jenis pelayanan yang diberikan serta sejarah berdirinya, pembahasan dalam skripsi ini dapat menguraikan secara lebih jelas posisi hukum CV. Komodo Experience dalam menjalankan usahanya, sekaligus menganalisis bentuk pertanggungjawaban yang timbul apabila terjadi pelanggaran perjanjian atau kegagalan dalam memberikan pelayanan sesuai kesepakatan.

UNMAS DENPASAR