



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENAWARAN VOUCHER WISATA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NO. 8 TAHUN 1999 MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI
KASUS: PENAWARAN VOUCHER WISATA OLEH PT. ANGKASA PURA
PARIWISATA INDONESIA)**

SKRIPSI

**ROMA RITA OKTAVIYANTI
0806319702**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM REGULER
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENAWARAN VOUCHER WISATA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NO. 8 TAHUN 1999 MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI
KASUS: PENAWARAN VOUCHER WISATA OLEH PT. ANGKASA PURA
PARIWISATA INDONESIA)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia**

**ROMA RITA OKTAVIYANTI
0806319702**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI
DEPOK
JULI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Roma Rita Oktaviyanti

NPM : 0806319702

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Roma Rita Oktaviyanti
NPM : 0806319702
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Penawaran Voucher Wisata Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia)”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI. (.....) 

Penguji : Heri Tjandrasari, S.H., M.H. (.....) 

Penguji : Surini Ahlanl Sjarif, S.H., M.H. (.....) 

Penguji : Myra R B Setiawan, S.H., M.H. (.....)

Penguji : Rosewitha Irawaty, S.H., M.LI. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 28 Juni 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T atas berkat dan rahmat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Penawaran Voucher Wisata ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia)”**. Shalawat dan salam penulis hanturkan kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah memberikan suri tauladan yang baik kepada seluruh umatnya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Ibu Herri Tjandrasari S.H., M.H, Ibu Myra Budi Setiawan S.H., M.H., Ibu Surini Ahlan Sjarif S.H. M.H, dan Ibu Rosewitha Irawaty S.H., MLI, selaku tim dosen penguji skripsi penulis yang telah meluangkan waktu untuk sidang skripsi penulis dan memberikan penilaian kepada skripsi penulis;
3. Ibu Ratih Lestarini S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademis penulis di Fakultas hukum Universitas Indonesia. Terima kasih telah membimbing penulis selama penulis berkuliah di Fakultas Hukum, Universitas Indonesia;
4. Para pengajar dan staff akademik Fakultas Hukum universitas Indonesia, yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi penulis;
5. Para Narasumber yaitu Bapak Rudiana selaku ketua bidang Tata Niaga, *Association of the Indonesia Tour & Travel*, Ibu Teti Budi Rachmiati, S.H., selaku Kepala Bagian hukum Kementrian Pariwisata dan kreatif serta Ibu Widiowati, selaku Kepala Sub. Bagian Dokumentasi dan Publikasi Hukum, Kementrian Pariwisata dan Industri Kreatif serta Bapak Drs. Agus Samiadji M.M selaku Kepala Pengawasan dan Pengendalian. Terima kasih kepada para

- narasumber yang senantiasa dapat meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk wawancara yang dilakukan sehubungan dengan topik skripsi penulis;
6. Kedua orang tua penulis yang sangat hebat Bapak Sofyan GA. S.H., dan Ibu Rahmawati, yang senantiasa selalu memberikan doa terbaik untuk penulis, memberikan dukungan menempeh perkuliahan, dan menyelesaikan skripsi;
 7. Adik saya Alfiansyah Singingku, yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
 8. Hisadomi Family, Tante Yanti, Om Koji dan Adik Siti Akiko yang cantik. Terima kasih untuk dukungan moril kepada penulis sehingga skripsi penulis dapat selesai dengan baik;
 9. Rifki hakim, yang selalu memberikan dukungan moril kepada penulis baik dalam keadaan apapun, terima kasih untuk cinta dan sayangnya, serta segala bentuk apapun yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi;
 10. Keluarga besar Hakim, Bapak Lukman Hakim, Ibu Edwi, Chaerunissa Hakim, Meita Hairani Hakim, dan Mirza Hakim atas segala dukungan kepada penulis serta doa untuk penyelesaian skripsi;
 11. Gina Natasha Ardiyanti S.H, yang telah menjadi sahabat penulis sejak masuk kuliah di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Terima kasih untuk dukungannya selama penulis menjadi mahasiswa dan selalu menemani penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
 12. Kakak-kakak cantik yang baik hati, selalu menemani penulis selama menetap di Depok Trias Yunita dan Lia Arifin. Terima kasih telah meberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi penulis.
 13. Astri Sekarlaranti yang telah menjadi sahabat, sudah empat tahun penulis dan mayora menjadi sahabat baik. Terima kasih mayora si gadis pintar untuk segala dukungan moril kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga setelah lulus persahabatan kita tetap berjalan dengan baik;
 14. Nirmalasari Ajeng yang telah menjadi sahabat penulis selama berkulia di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Terima kasih untuk dukungan selama menyelesaikan skripsi dan selalu setia menemani penulis dalam penyelesaian skripsi saya. Karir yang cemerlang ada sudah di depan mata, jangan disia-siakan yah nirms;
 15. Ayudhia Utami yang juga menjadi sahabat penulis, terima kasih telah memberikan semangat menyelesaikan skripsi dan selalu menjadi pendengar

yang sabar untuk cerita-cerita penulis. Sukses selalu untuk segala urusan kedepannya mbyu dan semoga cita-cita tercapai;

16. I Gusti Trisna dan Getri Permatasari S.H, yang juga menjadi sahabat penulis. Terima kasih untuk dukungan moril kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
17. Dhanu Elga Nasti Dhiraja S.H., Anya Yohana S.H., Siti Setya Sari, Margareta Quina yang telah menjadi teman baik saya selama di Margonda Residence dan Pondok Griya Pangestu serta selalu memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi;
18. Nindi Herawati, Gusti Ayu Ria, Dwita Melati Ayu, dan Maya Nurdiana yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi penulis. Terima kasih telah menjadi teman sejati penulis sejak SMP dan terima kasih selalu memberikan dukungannya dalam penyelesaian skripsi serta terima kasih juga sudah meluangkan waktu untuk menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi;
19. Bunga Putri, Nidya Annisa, Sefiera, Puput, Rhika, Icha, dan Riza yang menjadi sahabat saya sejak SMA, terima kasih untuk dukungan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dan selalu setia mendengarkan keluhan-keluhan saya dalam keadaan apapun. Terima kasih wanita-wanita luar biasa yang cantik.

Penulis berharap semoga kebaikan, dukungan dan bantuan dari semua pihak tersebut di atas, mendapat imbalan yang baik dari Allah S.W.T. semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kemanusiaan.

Jakarta, 28 juni 2012

Roma Rita Oktaviyanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roma Rita Oktaviyanti
NPM : 0806319702
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Penawaran Voucher Wisata ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 28 Juni 2012

Yang menyatakan



(Roma Rita Oktaviyanti)

ABSTRAK

Nama : Roma Rita Oktaviyanti
Program Studi : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi
Judul : “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Penawaran Voucher Wisata ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia)”

Skripsi ini membahas analisis yuridis perlindungan konsumen terhadap penawaran voucher wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia. PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia diduga telah melakukan pelanggaran-pelanggaran dalam hal penawaran voucher wisata yang telah ditentukan oleh Undang-undang Perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif, dengan menggunakan data sekunder. PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia telah melakukan pelanggaran. Sehingga menimbulkan sengketa antara PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia dengan konsumennya. Adapun dalam penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Kata kunci:
Perlindungan Konsumen, *Voucher* Wisata, Penawaran *Voucher* Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia

ABSTRACT

Name : Roma Rita Oktaviyanti
Study Program: Business of Law
Title : “Juridical Analysis of Consumer Protection Regarding Travel Voucher Offer (Case study: Travel Voucher offer by PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia)”

The focus of this study is the juridical analysis of consumer protection regarding travel voucher offer by PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia. Travel voucher offer made by PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia is alleged to have committed violations that have been determined by the Consumer Protection Act. The research methods used in this thesis is in the form of juridical-normative research, while also applying the secondary data. PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia has been doing infraction, which triggers a dispute between PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia with consumers. As for the resolution of dispute outside the courts is conducted through the foundation of Indonesia consumers organization.

Key words:

Consumer Protection, Travel Voucher, Travel Voucher Offer by PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Definisi Operasional	8
1.5 Metode Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	14
2.1 Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan konsumen.....	15
2.2.1 Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.3 Pihak-pihak Terkait.....	17
2.3.1 Konsumen.....	17
2.3.2 Pelaku Usaha.....	19
2.3.3 Pemerintah	20
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	22
2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	22
2.4.1.1 Hak Konsumen	22
2.4.1.2 Kewajiban Konsumen	26
2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	28
2.4.2.1 Hak Pelaku Usaha	28
2.4.2.2 Kewajiban Pelaku Usaha	29
2.5 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	30
2.5.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan	31
2.5.2 Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab	31
2.5.3 Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab	32
2.5.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak	32
2.5.5 Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab.....	33
2.6 Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha.....	33
2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen	39
2.7.1 Penyelesaian Sengketa di Pengadilan	41
2.7.2 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	43

BAB 3	TINJAUAN UMUM HUKUM PARIWISATA DAN PENERAPAN VOUCHER WISATA DI INDONESIA	46
3.1	Pengertian Pariwisata dan Hukum Bisnis Pariwisata.....	46
3.2	Asas dan Tujuan Pariwisata di Indonesia	50
	3.2.1 Asas Pariwisata Indonesia.....	50
	3.2.2 Tujuan Pariwisata Indonesia.....	50
3.3	Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata.....	52
	3.3.1 Biro Perjalanan Wisata	52
	3.3.2 Agen Perjalanan Wisata.....	54
3.4	Perkembangan Voucher Wisata di Indonesia	56
3.5	Penawaran Voucher Wisata di Indonesia	58
	3.5.1 Peranan Agen Perjalanan Wisata dalam Penawaran Voucher Wisata.....	58
	3.5.2 Pihak Ketiga pada Pelaksanaan Penawaran Voucher Wisata.....	61
	3.5.3 Skema Penawaran Voucher Wisata di Indonesia	63
	3.5.4 Pelanggaran dan Sanksi terhadap Penawaran Voucher Wisata.....	65
3.6	Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Penawaran Voucher Wisata berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen	68
3.7	Peraturan Perundang-undangan terkait Permasalahan Voucher Wisata	70
	3.7.1 Undang-undang Pariwisata yang Lama (Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan)	70
	3.7.2 Undang-undang Pariwisata yang baru (Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan)	71
	3.7.3 Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan	75
BAB 4	ANALISIS PENAWARAN VOUCHER WISATA YANG DILAKUKAN OLEH PT. ANGKASA PURA PARIWISATA INDONESIA	78
4.1	Kasus Posisi Permasalahan Penawaran Voucher Wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia.....	78
4.2	Permasalahan Hukum terhadap Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia	79
	4.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Penawaran Voucher Wisata	80
	4.2.2 Pelanggaran terhadap Penawaran Voucher Wisata Ditinjau dari Ketentuan Umum Undang-undang Perlindungan konsumen.....	81
	4.2.2.1 Pelanggaran ditinjau dari Pelaksanaan Hak Konsumen	82
	4.2.2.2 Pelanggaran Ditinjau dari Pelaksanaan Kewajiban Pelaku Usaha	84
	4.2.2.3 Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	87

4.3	Analisis Penyelesaian Sengketa Penawaran Voucher Wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia	88
BAB IV PENUTUP		93
4.1	Kesimpulan.....	93
4.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		96



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dewasa ini, pariwisata di Indonesia sudah mulai berkembang dan menjadi lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 1960 pemerintah Indonesia baru turun tangan untuk mengembangkan pariwisata. Menteri Perhubungan Darat, Pos, dan Telekomunikasi menunjuk Dewan Turisme atau Dewan Pariwisata Indonesia (DEPARI) sebagai satu-satunya penanggung jawab dalam penyelenggaraan segala kegiatan kepariwisataan di Indonesia.¹ Sehingga dapat dikatakan perhatian kepada pariwisata modern di Indonesia itu sendiri masih sangat kurang.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling diandalkan setelah penerimaan negara dari sektor minyak bumi dan gas alam merosot.² Berdasarkan Garis Besar Haluan Negara (GBHN) telah dijelaskan bahwa mengembangkan dan mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan yang diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah, dan memperkenalkan alam budaya bangsa.³

Pada saat ini pariwisata menjadi sangat terkenal dan sangat membantu pembangunan negara dimana pun. Peningkatan perekonomian negara melalui pariwisata merupakan satu unsur yang saat ini tengah berkembang dikalangan seluruh dunia. Melalui pariwisata, pemasukan devisa negara pun menjadi bertambah selain itu juga dapat meningkatkan kerjasama antara negara yang satu dengan negara lainnya. Pariwisata merupakan salah satu faktor penting pendorong perekonomian suatu negara manapun itu.

¹R.G. Soekadji, *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata Sebagai "System Linkage"*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm.9

²Harry Waluyo, *Strategi Adaptasi Masyarakat Terhadap Program Pengembangan Pariwisata: Studi Kasus Di Daerah Riau Kepulauan Propinsi Riau*, (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994/1995), hlm. 9.

³*Ibid.*

Selain sebagai suatu industri untuk meningkatkan sumber devisa bagi negaranya, pariwisata juga sebagai faktor yang menentukan lokasi industri dan sangat membantu perkembangan daerah-daerah yang miskin dalam sumber-sumber alam.⁴ Maka dapat dikatakan pentingnya kepariwisataan ini untuk pembangunan dan peningkatan perekonomian Indonesia.

Pentingnya pembangunan di bidang kepariwisataan ini, menyebabkan dalam penyelenggaraannya harus berdasarkan asas-asas manfaat, usaha bersama, kekeluargaan, adil, merata, peri kehidupan dalam keseimbangan dan kepercayaan pada diri sendiri.⁵ Pariwisata termasuk dalam program pembangunan nasional di Indonesia sebagai salah satu sektor pembangunan ekonomi.⁶ Oleh karena itu, pembangunan pariwisata di Indonesia perlu ditingkatkan. Melalui pariwisata pemerintah berusaha untuk menambah penghasilan atau devisa negara, terutama dengan masuknya wisatawan mancanegara.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk melakukan peningkatan pembangunan di bidang kepariwisataan adalah dengan mendirikan *travel agen*. Biro perjalanan berbentuk agen perjalanan atau *travel agen* ini dapat membantu masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata. Selain itu juga membuka lapangan usaha yang baru bagi setiap pelaku usaha yang mendirikannya. Telibatnya *travel agen* ini memberikan banyak kegiatan yang timbul di bidang kepariwisataan. Sehingga kelak dengan lahirnya industri kepariwisataan ini akan menimbulkan permintaan (*demand*) dan penawaran (*supply*) yang berarti ada produsen yang menghasilkan produk untuk memenuhi permintaan konsumen.⁷

Timbulnya penawaran disebabkan adanya permintaan yang membuat produsen melahirnya berbagai macam jenis produk untuk memenuhi permintaan konsumen. Maka dari itu, pelaku usaha terus berupaya menghasilkan produk-

⁴Drs. H Oka A. Yoeti. MBA, *Perencanaan&Pengembangan Pariwisata cetakan pertama*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 1997), hlm.xxi.

⁵Gamal Suwanto, *Dasar-Dasar Pariwisata* (Yogyakarta: ANDI, 1997), hlm. 7.

⁶Selo Soemardjan, "Pariwisata dan Kebudayaan", dalam *Prisma* No. 1 Tahun III Feb 1974, hlm. 56.

⁷R.G. Soekadiji, *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata Sebagai "System Linkage"*, hlm. 26

produk yang menarik agar konsumennya terus tertarik dengan apa yang dihasilkan oleh para pelaku usaha tersebut. Seperti teori diatas, agen wisata juga menghasikan beberapa jenis usaha dibidang kepariwisataan. Hal ini berupaya, untuk mewujudkan permintaan para konsumen agar terus ditingkatkannya upaya kerja agen wisata ini.

Adapun salah satu bentuk produk yang dihasilkan oleh agen wisata ini adalah berbentuk penawaran *voucher wisata*. Pemberian penawaran *voucher wisata* ini bertujuan untuk membantu kelancaran pelaksanaan perjalanan wisata yang hendak dilakukan oleh calon wisatawan. *Voucher wisata* memberikan beberapa kemudahan yang dapat dirasakan oleh wisatawan. Selain itu tujuan adanya *voucher wisata* memberikan tarif harga yang lebih murah bagi para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan wisata. *Voucher wisata* yang diberikan oleh agen perjalanan itu dapat berupa *voucher hotel*, *voucher akomodasi perjalanan* dalam bentuk tiket pesawat maupun *voucher wisata* dalam bentuk tiket masuk tempat rekreasi yang hendak dikunjungi wisatawan.

Penawaran *voucher wisata* ini memberikan solusi yang baik bagi seseorang yang hendak melakukan perjalanan wisata. Adanya wisatawan pada penawaran *voucher wisata* ini berarti terdapat hal-hal yang perlu dilindungi. Pada kenyataannya wisatawan merupakan seorang konsumen yang menggunakan jasa *agent travel*. Selain itu juga dapat dikatakan bahwa wisatawan merupakan seorang konsumen yang hendak menjalankan perjalanan wisata. Dimana konsumen tersebut pada dasarnya memiliki hak-hak serta memiliki kewajiban-kewajiban yang telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen yang perlu dipenuhi. Oleh karenanya wisatawan sendiri seharusnya perlu dilindungi baik kewajibannya maupun haknya.

Terlibatnya konsumen dalam penawaran *voucher wisata* ini yang berarti harus memberikan perlindungan khusus kepada konsumen. Perlindungan kepada konsumen itu sendiri telah ada sejak tahun 1999. Sebelumnya memang sudah ada yang mengatur terkait perlindungan konsumen itu sendiri akan tetapi belum ada undang-undang secara terperinci yang mengatur seperti Undang-undang Perlindungan Konsumen. Biasanya terdapat pengaturan perlindungan konsumen terdapat di dalam Pasal dalam undang-undangnya. Adapun dengan lahirnya

Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara jelas pemberian perlindungan hukum kepada konsumen. Sehingga terlibatnya konsumen dalam penawaran *voucher* wisata ini perlu diberikan perlindungan hukum kepada setiap wisatawan yang hendak melangsungkan perjalanannya menggunakan *voucher* wisata. Oleh karena itu agen travel yang hendak memberikan penawaran *voucher* wisata ini juga perlu memperhatikan hak-hak yang harus dipenuhi oleh konsumennya tersebut.

Fakta yang terjadi sekarang ini sehubungan dengan adanya penawaran *voucher* wisata yang sering kali terjadi adalah tidak *validnya* pemberian *voucher* wisata kepada konsumen. Sehingga ketidakjujuran pihak produsen yang mengeluarkan *voucher* wisata ini kelak menimbulkan konflik dengan pihak konsumen. Konsumen atau wisatawan yang sedang melangsungkan perjalanan wisata merasa dirugikan oleh agen travel yang mengeluarkan *voucher* wisata. Ketika wisatawan mengunjungi tempat wisata ataupun hotel yang melakukan transaksi pembayarannya menggunakan *voucher* wisatanya kenyataannya pihak hotel atau tempat wisata tidak dapat menerima pembayaran menggunakan *voucher* wisata.

Akan tetapi terdapat pula kasus lainnya sehubungan dengan penawaran *voucher* wisata ini, yakni tidak adanya kerjasama antara perusahaan kartu kredit dengan perusahaan agen travel yang memberikan penawaran *voucher* wisata tersebut. Perusahaan perjalanan atau agent travel akan menjelaskan sebelumnya bahwa mereka bekerja sama dengan salah satu perusahaan kartu kredit dengan memberikan potongan harga untuk tempat rekreasi, hotel-hotel, ataupun tempat perbelanjaan. Yang terjadi setelah melangsungkan transaksi adalah tagihan kartu kredit dengan harga yang sebenarnya tanpa adanya potongan harga yang sebelumnya telah dijanjikan oleh perusahaan agen wisata.

Konsumen dalam kasus penawaran *voucher* wisata perlu dilindungi seperti halnya dalam Undang-undang Pelindungan Konsumen. Pentingnya perlindungan konsumen tersebut adalah untuk menghindari pelaku-pelaku usaha yang hendak mengelabui konsumen seperti halnya kasus yang telah dicontohkan di atas. Selain kasus tersebut masih banyak lagi kasus penawaran *voucher* wisata lainnya. Adapun tujuan awal pemberian penawaran *voucher* wisata adalah untuk

memberikan potongan harga untuk tempat perbelanjaan, tempat wisata, hotel maupun tiket pesawat serta masih banyak lagi paket wisata lainnya yang ditawarkan oleh perusahaan.

Ibu Nuryanah merupakan salah satu konsumen yang telah mengalami penipuan pemberian *voucher* wisata. Ia mendapatkan penawaran *voucher* wisata dari PT. Lintas Agung Wisata. Kepada Ibu Nuryanah melalui telepon perusahaan tersebut menawarkan keanggotaan *Mambruk Executive Club* dan memberikan *voucher* hotel 4 malam seharga Rp 2,9 juta. Selain itu karyawan perusahaan yang menelepon ibu Nuryanah mengatakan bahwa harga Rp 2,9 juta tersebut dapat diubah menjadi cicilan 0 persen selama 36 bulan dengan kartu kredit yang ia miliki. Selanjutnya juga akan diberikan beberapa potongan harga di tempat perbelanjaan yang sangat menarik. Sehingga Ibu Nuryanah pun tertarik dan menerima tawaran *voucher* yang diberikan oleh PT. Lintas Agung Wisata.

Kenyataannya selang beberapa hari setelah Ia menyetujui penawaran *voucher* wisata itu, ibu Nuryanah kurang yakin dengan penawaran *voucher* wisata dari PT. Lintas Agung Wisata. Sehingga Ibu Nuryanah pun memutuskan untuk melakukan pembatalan terhadap *voucher* wisata yang ditawarkan oleh PT. Lintas Agung Wisata. Akan tetapi apabila ibu Nuryanah hendak membatalkan tawaran tersebut, maka ibu Nuryanah akan terkena potongan sebesar 40 persen. Sehingga ibu Nuryanah akhirnya memutuskan untuk menyetujui penawaran *voucher* wisata yang diberikan oleh PT. Lintas Agung Wisata. Selanjutnya yang dialami oleh ibu Nuryanah adalah datangnya tagihan kartu kredit yang senilai dengan harga yang diberikan PT. Agung Lintas Wisata. Setelah diklarifikasi kepada perusahaan kartu kredit, ternyata tidak terdapat kerja sama dengan PT. Lintas Agung Wisata dalam pemberian *voucher* wisata kepada setiap konsumen kartu kredit itu. (kasus ini dikutip dari <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/15123>, 14 Maret 2011)

Konsumen pada kasus ini perlu dilindungi, sebab hak konsumen seperti pada kasus penawaran *voucher* wisata yang dialami oleh Ibu Nuryanah tidak terpenuhi. Sebab adanya penipuan yang dilakukan perusahaan agen wisata kepada konsumennya. Perusahaan melakukan penipuan dengan tidak memenuhi janji yang telah dibuat oleh perusahaan kepada konsumen. Padahal fakta yang terjadi adalah konsumen yang ditawarkan *voucher* wisata bukan konsumen yang

mengajukan untuk diberikannya *voucher* wisata oleh agen wisata. Sehingga dapat dikatakan timbulnya kasus wanprestasi kepada konsumen dari pihak perusahaan yang mengeluarkan *voucher* wisata.

Kasus serupa dengan halnya yang terjadi diatas adalah penawaran *voucher* wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia. Adapun kasus penawaran *voucher* wisata pada kasus yang akan dianalisis selanjutnya adalah berupa penawaran *voucher* wisata yang dialami oleh Bapak Satriyono. Dimana pada tanggal 20 Juli 2005 lalu Bapak Satriyono dihubungi oleh pihak PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia (APPI) yang menginformasikan konsumen atas nama Bapak Satriyono telah terpilih oleh Master Card dan berhak mendapatkan hadiah berupa *voucher* wisata. Adapun yang dapat diperoleh Bapak Satriyono adalah berbentuk *voucher* yakni dalam bentuk satu buah *voucher* senilai Rp. 400.000,- untuk pemesanan tiket pesawat (tanpa disebutkan Airlinesnya), dua buah *voucher* menginap di hotel dan sepuluh *voucher* masing-masing senilai Rp. 10.000,- untuk pembelian tiket pesawat untuk masa berlaku lima tahun. Selain itu juga terdapat masa pembayarannya yakni selama 5 tahun dengan membayar cicilan senilai Rp. 1.790.000,- tanpa bunga dan bebas besaran cicilan.

Adapun Bapak Satriyono juga telah menolak untuk tawaran *voucher* wisata kepadanya. Akan tetapi pada hari yang sama pula ia menerima paket *voucher* wisata yang diantarkan oleh kurir kerumahnya tanpa persetujuan penerimaan *voucher* wisata kepada dirinya terlebih dahulu. Selain itu kurir juga meminta kartu kredit Bank terkait untuk dilakukan transaksi pembayaran. Merasa dirinya telah tertipu dalam kasus penawaran *voucher* wisata dari PT. Angkasa pura pariwisata Indonesia, ia pun memutuskan untuk menyelesaikan sengketa. Kemudian ia meminta Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia untuk membantu menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen berupa penawaran *voucher* wisata yang dialaminya.

Pada kasus penawaran *voucher* wisata ini dapat dilakukan penyelesaian sengketa melalui Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI). Para pihak dapat meminta YLKI untuk menyelesaikan sengketa terkait dengan kasus perlindungan konsumen ini. Sehingga dengan menggunakan perantara YLKI dapat menyelesaikan perkara konsumen sehubungan masalah penawaran *voucher*

wisata yang sekarang ini tengah marak terjadi dikalangan masyarakat. Sehingga saya, untuk menyelesaikan tugas akhir akan mencoba untuk mengangkat topik pembahasan penawaran *voucher* wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia ke dalam skripsi yang akan saya buat.

1.2. Pokok Permasalahan

Pokok permasalahan adalah salah satu hal yang penting dalam suatu penelitian. Oleh karena itu dalam penulisan usul penelitian terlebih dahulu harus dimulai dengan merumuskan pokok-pokok permasalahan secara lebih spesifik agar pembahasan mengenai permasalahan hukum seputar perlindungan konsumen dalam penawaran voucher wisata ini dapat lebih terfokus dan teratur.

Dalam pembahasan suatu karya ilmiah, ruang lingkup mutlak diperlukan mengingat luasnya masalah dalam kehidupan masyarakat. Ruang lingkup juga membantu agar tidak terjerumus ke dalam pembahasan yang terlalu luas.⁸

Dari uraian latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, ada beberapa hal yang menarik perhatian penulis untuk dijadikan fokus pembahasan. Jika dirumuskan dalam suatu kalimat pertanyaa, maka ada beberapa hal yang dijadikan pokok permasalahan, diantaranya:

1. Bagaimana tinjauan yuridis mengenai Penawaran *Voucher* Wisata yang ditawarkan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia (APPI) dari Undang-undang Perlindungan Konsumen?
2. Apa permasalahan hukum yang terjadi terkait dengan Penawaran *Voucher* Wisata kepada Konsumen ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan adanya penyimpangan penawaran voucher wisata?
3. Apakah Penyelesaian Sengketa dalam Penawaran *Voucher* Wisata oleh PT. APPI telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

⁸Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 1977), hlm. 28.

1.3. Tujuan Penelitian

Didasarkan pada permasalahan-permasalahan yang ada, maka tujuan penulisan ini secara umum adalah sebagai suatu kajian mengenai aspek hukum perlindungan konsumen dalam aspek penawaran voucher wisata yang tidak hanya secara teori namun juga pelaksanaannya dalam praktek.

1. Tinjauan yuridis permasalahan *voucher* wisata dapat dikaji berdasarkan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang diharapkan dapat memberikan pandangan secara yuridis terkait dengan permasalahan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia (APPI). Sehingga pelaku usaha dapat memberikan pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami konsumennya.
2. Adanya permasalahan hukum yang timbul disebabkan dari penyimpangan Penawaran *Voucher* Wisata kepada konsumen. Dimana penyimpangan permasalahan hukum terkait penawaran *voucher* wisata ini dapat dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya dapat ditinjau berdasarkan ketentuan-ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.
3. Mengkaji secara yuridis dalam menganalisis kasus Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia (APPI) yang berdasarkan ketentuan di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Sehingga terlihat jelas mengenai penyelesaian sengketa konsumen terkait dengan penawaran *voucher* wisata sudah tepat atau belum.

1.4. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penggambaran hubungan antara konsep-konsep khusus yang akan diteliti.⁹ Dalam ilmu sosial, konsep diambil dari teori. Dengan demikian kerangka konsep merupakan pengarah atau pedoman yang lebih

⁹ Sri Mamudji et. al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm. 67.

nyata dari kerangka teori dan mencakup definisi operasional atau kerja.¹⁰ Adapun dalam penelitian ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹¹
2. 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.¹²
3. Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.¹³
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁴
5. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.¹⁵
6. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga nonpemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.¹⁶
7. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, penjelasan Ps. 1 butir 1

¹² *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 2

¹³ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 3

¹⁴ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 5

¹⁵ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 6

¹⁶ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 9

usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁷

8. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁸
9. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.¹⁹
10. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.²⁰
11. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.²¹
12. Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.²²
13. *Travel agent* adalah bertindak sebagai suatu agen yang tugasnya menjual produk perjalanan wisata serta pelayanan wisata atas nama suatu penyedia.²³
14. Voucher Wisata adalah voucher yang digunakan di sektor pariwisata (travel) sebagai bukti bahwa namanya yang tertera di voucher tersebut memiliki hak

¹⁷ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 10

¹⁸ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 11

¹⁹ *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 12

²⁰ Indonesia, *Undang-undang no. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*, penjelasan Ps. 1 butir 10

²¹ *Ibid*, penjelasan Ps.1 butir 3

²² *Ibid*, penjelasan Ps. 1 butir 4

²³ Violetta Simatupang S.E., M.H., *Pengaturan Hukum Kepariwisataaan Indonesia*, hlm. 130.

untuk mendapat service “tertentu” sesuai dengan yang tertera, dalam waktu dan tempat yang telah ditentukan.²⁴

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif untuk menambah wawasan peneliti mengenai teori-teori dasar yang berhubungan dengan penelitian. Disebut juga bentuk penelitian yuridis normatif dimana peneliti mengarahkan penelitian pada hukum positif dan norma tertulis.²⁵ Penelitian ini akan menggunakan studi dokumen sebagai alat pengumpulan data, dimana studi dokumen dipergunakan untuk mencari data sekunder.²⁶ Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah studi dokumen dan wawancara dengan narasumber. Pada studi dokumen, data yang dipergunakan merupakan data sekunder yang menurut kekuatan mengikatnya dibagi, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, seperti Undang-Undang Dasar 1945, Peraturan Perundang-undangan dan kesepakatan yang berlaku. Bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa buku-buku, artikel, makalah, skripsi, tesis, internet, koran, dan data-data lainnya yang mendukung penelitian ini.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Meliputi kamus, bibliografi, buku tahunan, buku petunjuk, indeks, dan lain-lain. Peneliti menggunakan kamus Bahasa Indonesia, dan kamus Bahasa Inggris sebagai pedoman penulisan

²⁴ <http://balirc.com/blog/2011/12/13/apa-itu-voucher/> dikutip pada tanggal 9 februari 2012 pukul 13.17 WIB.

²⁵ Sri Mamudji, *et. al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 10

²⁶ Sri Mamudji, *et. al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, hal. 6

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembahasan di dalam skripsi ini, maka penulisan skripsi dibagi menjadi lima bab sebagai berikut :

Bab 1 PENDAHULUAN

Bab satu membahas mengenai Latar Belakang, Pokok Permasalahan, Tujuan Penulisan, Definisi Operasional, Metode Penelitian yang digunakan, serta uraian mengenai Sistematika Penulisan skripsi ini.

Bab 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KEDUDUKAN DAN FUNGSI YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI)

Bab dua membahas mengenai Tinjauan Umum Terhadap Hukum Perlindungan Konsemen, asas dan tujuan Hukum Perlindungan Konsumen, pihak-pihak terkait, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha, perbuatan yang dilarang pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa konsumen.

Bab 3 TINJAUAN UMUM HUKUM PARIWISATA DI INDONESIA

Bab tiga membahas mengenai Tinjauan Umum terkait dengan Hukum Pariwisata di Indonesia. Adapun membahas mengenai pengertian Hukum Pariwisata, asas dan tujuan Hukum Pariwisata di Indonesia, pembahasan mengenai ruang lingkup Hukum Pariwisata Indonesia, mengenai biro perjalanan pariwisata dan agen perjalanan wisata, perkembangan *voucher* wisata di Indonesia, penawaran *voucher* wisata di Indonesia, peranan perundang-undangan lain terkait dengan penawaran *voucher* wisata yakni berdasarkan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan, Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan di Indonesia, dan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Indonesia.

**Bab 4 ANALISIS PENAWARAN VOUCHER WISATA STUDI
KASUS PENAWARAN *VOUCHER* WISATA OLEH PT.
ANGKASA PURA PARIWISATA INDONESIA**

Bab empat membahas posisi kasus penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia, menganalisis terkait dengan permasalahan hukum penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam penawaran *voucher* wisata dan pelanggaran terhadap penawaran *voucher* wisata ditinjau dari ketentuan umum undang-undang perlindungan konsumen, serta analisis penyelesaian sengketa penawaran *voucher* wisata yang dilakukan PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia.

Bab 5 PENUTUP

Bab lima berisikan kesimpulan dari pembahasan sebelumnya dan merupakan jawaban dari pokok permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya. Dalam bab ini juga berisi saran-saran yang Penulis rasa dapat bermanfaat bagi Pemerintah Indonesia dalam kaitannya dengan pemberian kepastian hukum terkait dengan pemberian perlindungan hukum terhadap masyarakat khususnya para konsumen yang mendapatkan permasalahan yaitu terkait dengan adanya persoalan Penawaran Voucher Wisata yang dilakukan oleh Pelaku Usaha.

BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Hukum Perlindungan Konsumen

Kondisi konsumen di Indonesia masih sering mengalami hal-hal yang merugikan dirinya, posisi konsumen lebih lemah dibandingkan pengusaha dan organisasinya. Adapun permasalahan ketidakseimbangan kedudukan konsumen tersebut dijumpai oleh hukum perlindungan konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.²⁷ Ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat diakibatkan oleh berbagai hal, dan diantaranya adalah:

1. Kebutuhan konsumen yang mendesak untuk dipenuhi;
2. Konsumen tidak mampu untuk memenuhi kebutuhannya sendiri;
3. Pelaku usaha memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen karena mempunyai keahlian, pengetahuan, dan teknologi yang lebih dari konsumen.

Hal-hal tersebut dapat menimbulkan pandangan yang negatif sebab, kedudukan pelaku usaha yang dapat dikatakan lebih tinggi dibandingkan konsumen itu sendiri. Adapun tanpa pelaku usaha, konsumen sendiri dapat mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Keuntungan-keuntungan yang didapatkan oleh pelaku usaha itu yang dijadikan modal dasar untuk menghasilkan berbagai macam jenis produk yang kelak akan ditawarkan kepada pasar.

Tidak perlu diragukan lagi, perlindungan terhadap konsumen adalah suatu hal yang dapat dianggap menjadi hal yang mutlak. Setiap pihak yang berada dalam posisi yang lebih lemah haruslah mendapatkan perhatian yang lebih, yaitu berupa perlindungan. Kehadiran Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen sangatlah dapat membantu setiap konsumen yang berada pada titik terlemah dibandingkan pelaku usaha itu sendiri. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-

²⁷Az Nasution (a), *Konsumen dan hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. 1, (Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 1995), hlm. 65.

undang Nomor 8 Tahun 1999 dikatakan bahwa perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjalani adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.²⁸ Adapun dalam penjelasannya dikatakan cukup jelas. Definisi tersebut memberikan keluasaan dalam hal upaya yang dapat dilakukan karena adanya kata “segala”. Tidak disebutkan segala upaya tersebut dilakukan oleh siapa, sehingga dapat ditafsirkan bahwa undang-undang tidak membatasi hal ini.

2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Adapun menurut Yusuf Shofie asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan suatu pikiran dasar yang umum dan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.²⁹ Sehingga asas-asas hukum merupakan fondasi bagi suatu undang-undang serta peraturan pelaksanaannya. Dimana asas sebagai suatu alat yang mendasari undang-undang serta peraturan perundang-undangan yang mengatur peraturan pelaksanaannya.

Pada penjelasan Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

a. Asas manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

²⁸Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*, Pasal 1 butir 1.

²⁹Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindakan Pidana Korporasi*, cet. 1, (Jakarta; Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 25.

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha dan konsumen diharapkan menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Perlindungan konsumen merupakan suatu gerakan untuk mengatur dan melindungi konsumen. Dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakai barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁰

Dalam butir a dapat dilihat bahwa perlindungan konsumen juga menaruh perhatian dalam melindungi diri konsumen. Konsumen juga dilindungi sebagai diri pribadi. Butir b juga ingin menghindarkan konsumen dari ekses negatif yang mungkin muncul dari pemakaian barang dan/atau jasa. Butir c ingin menekankan agar konsumen mampu memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen dengan terlebih dahulu melakukan pemberdayaan konsumen. Butir d menekankan agar sistem perlindungan konsumen dapat memberikan rasa aman atas kepastian yang dapat diberikan bagi konsumen. Butir e menuntut peran serta pelaku usaha untuk mewujudkan konsumen yang dapat menikmati hak-haknya. Butir f menuntut agar terciptanya produk konsumen baik barang maupun jasa yang yang dapat dikonsumsi dengan memperhatikan berbagai aspek seperti kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3 Pihak-pihak Terkait

2.3.1 Konsumen

Konsumen adalah istilah yang digunakan bagi pihak yang memakai, menggunakan, dan/atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa. Pengertian dari istilah konsumen sebenarnya dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakaian, pengguna dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen-antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkan (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;

³⁰Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 3.

3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.³¹

Adapun konsumen akhir dapat dibagi ke dalam tiga golongan, yaitu:

1. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik atau elektronik, seperti pemakai pangan, sandang, papan, alat transportasi, dan sebagainya;
2. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronik seperti pengguna lampu listrik, radio tape, televisi, ATM, atau komputer dan sebagainya;
3. Pemanfaat adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti jasa kesehatan, jasa angkutan, jasa pengacara, jasa pendidikan, jasa perbankan, jasa transportasi, jasa rekreasi, dan sebagainya.³²

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 butir 2 yang mengatakan 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.³³ Adapun pada penjelasannya sendiri dikatakan bahwa di dalam Kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen-akhir dan konsumen-antara. Konsumen-akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen-antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang adalah konsumen-akhir.³⁴

Dengan demikian Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen hanya melindungi konsumen-akhir, bukan konsumen-antara. Konsumen akhir misalnya

³¹Az Nasution, *Perlindungan Konsumen; Tinjauan pada UU No.8 Tahun 1999 dan Peraturan Pelaksanaannya*, (Makalah disampaikan pada Pelatihan Sumber Daya Manusia Direktorat Perlindungan Konsumen DEPERINDAG, Jakart, 17-19 Desember 2002), hlm. 5.

³²Istilah tersebut ditafsirkan oleh Tim Hukum Perlindungan Konsumen yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman RI, tentang pembentukan TIM Penelaah Peraturan Perundang-undangan di bidang hukum dalam rangka Reformasi hukum Departemen Kehakiman Nomor M59-PR09-04 Tahun 1998, Jakarta 1 Desember 1998.

³³Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, penjelasan Pasal 1 butir 2.

³⁴*Ibid*, Penjelasan Pasal 1 butir 2.

pembeli barang, pengguna jasa, peminjam barang, penukar barang, pelanggan atau nasabah, pasien, dan sebagainya.

2.3.2 Pelaku Usaha

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah:

“Setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang 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 berbidang ekonomi”³⁵

Kelompok pelaku usaha dibagi menjadi tiga, terdiri atas:

1. Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha seperti perbankan, usaha leasing, dan lain-lain;
2. Produsen yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan lain-lain);
3. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko, dan lain-lainnya.³⁶

Dalam pengertian pelaku usaha ini tidak disebutkan adanya eksportir atau pelaku usaha di luar negeri. Hal ini terjadi karena Undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum hanya yang ada dan didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.³⁷

³⁵*Ibid*, Pasal 1 butir 3.

³⁶ISEI, *Penjabaran Demokrasi Ekonomi*, Sumbangan Pikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto, (Jakarta: ISEI, 1990), hlm. 8.

³⁷ Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hlm.9.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Di Eropa, dikenal dengan adanya *Product Liability Directive*, yang mana merupakan pedoman bagi Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) dalam menyusun ketentuan hukum perlindungan konsumen.³⁸ Dalam Pasal 3 *Product Liability Directive* ditentukan bahwa:

1. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau suatu tanda pembeda yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen;
2. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang sebagai produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen;
3. Dalam hal produsen suatu produk tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen kecuali ia memberitahukan orang yang menderita kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk kepadanya. Hal ini yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2), sekalipun nama produsen dicantumkan.³⁹

2.3.3 Pemerintah

Pemerintah merupakan pihak yang memiliki peran sebagai pihak yang mengayomi dan menengahi di antara dua kepentingan yaitu pelaku usaha dan konsumen. Tujuannya agar masing-masing pihak tersebut dapat berjalan seiringan tanpa saling merugikan satu sama lainnya. Dalam hal ini, pemerintah harus bersikap adil dan tidak memihak kepada sebelah pihak saja. Dalam menjalankan

³⁸*Ibid.*, hlm. 7.

³⁹*Ibid.*, hlm. 9-10.

perannya sebagai pengayom dan penengah, pemerintah pada hal ini terdiri atas berbagai instansi yang berwenang, diantaranya:

a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertugas memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁴⁰

b. Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM)

Badan Pengawasan Obat dan Makanan yang bertugas melakukan regulasi, standarisasi dan sertifikasi terhadap produk obat dan bahan makanan yang akan dikonsumsi konsumen.⁴¹

c. Departemen Perindustrian

Departemen Perindustrian bertugas untuk memberikan izin kepada sebuah perusahaan apakah sudah layak atau belum untuk memproduksi barang/jasanya.⁴²

d. Departemen Perdagangan

Departemen Perdagangan bertugas untuk memberikan izin bagi peredaran dan atau penjualan barang dan atau jasa yang diproduksi di dalam negeri maupun barang yang di impor.⁴³

e. Departemen Dalam Negeri

Departemen Dalam Negeri Bertugas untuk mengantisipasi dan menginstruksikan aparat bawahannya yang ada di daerah-daerah untuk segera mengadakan penarikan terhadap barang dan atau jasa yang dianggap tidak layak untuk beredar.⁴⁴

f. Polisi Republik Indonesia (POLRI)

⁴⁰Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 33.

⁴¹“Pemerintah Perkuat Koordinasi Perlindungan Konsumen”, www.indonesia.go.id dikutip pada tanggal 28 April 2012, pukul 16:37 WIB.

⁴²*Ibid.*

⁴³*Ibid.*

⁴⁴*Ibid.*

Polisi bertugas untuk melibatkan diri pada setiap penyimpangan yang dilakukan oleh pengusaha yang mengganggu terhadap ketertiban masyarakat.⁴⁵

2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen

2.4.1.1 Hak Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen merumuskan sejumlah hak penting konsumen menurut Pasal 4, ada sembilan hak dari hak konsumen, delapan di antaranya hak yang secara eksplisit diatur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lainnya. Hak-hak tersebut adalah:⁴⁶

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.⁴⁷

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa.

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa adanya tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak untuk memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁴⁸ Hak memilih hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu. Apabila suatu produk dikuasai

⁴⁵*Ibid*

⁴⁶ Indonesia, *Undang-undang Pelindungan Konsumen*, Pasal 4.

⁴⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm. 41.

⁴⁸*Ibid.*, hlm. 42.

secara monopoli oleh suatu produsen maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi.⁴⁹

3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Hak atas informasi ini sangatlah penting sebab tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk. Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.⁵⁰ Informasi tersebut dapat pula disampaikan secara lisan maupun tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun melalui media elektronik.⁵¹ Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen untuk memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memiliki kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun produsen.⁵²

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan sesuatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik

⁴⁹*Ibid.*, hlm. 41.

⁵⁰*Ibid.*

⁵¹*Ibid.*

⁵²*Ibid.*, hlm. 42.

secara perseorangan, maupun secara kolektif, baik disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI).⁵³

5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.⁵⁴

6. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁵⁵

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan terhadap konsumen agar diperlakukan benar, jujur, serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui

⁵³*Ibid.*, hlm. 43-44.

⁵⁴*Ibid.*, hlm. 46.

⁵⁵*Ibid.*, hlm. 44-45.

prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.⁵⁶

9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat sangat penting bagi konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal 5 Undang-undang Nomer 23 Tahun 1997.⁵⁷

Hak-hak konsumen sebagaimana disebut dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, J.F. Kennedy, di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas:

1. *The right to safe product;*
2. *The right to be informed about products;*
3. *The right to define choices in selecting products;*
4. *The right to be heard regarding consumer interest.*⁵⁸

Selain dari apa yang telah dirumuskan di atas, Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;

⁵⁶*Ibid.*

⁵⁷*Ibid.*, hlm. 45.

⁵⁸Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm.27.

6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.⁵⁹

Bagaimanakah ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsi dasar, yaitu:⁶⁰

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar;
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

2.4.1.2 Kewajiban Konsumen

Hak-hak konsumen harus dikaitkan dengan kewajibannya. Berbicara tentang konsumen hendaknya membahas pula masalah produsen beserta hak-hak dan kewajibannya. Kewajiban konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
Pentingnya kewajiban ini karena sering kali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.⁶¹ Konsumen tidak dapat menuntut jika peringatannya sudah diberikan secara jelas dan tegas. Konsumen baru bisa menuntut ganti

⁵⁹*Ibid.*, hlm. 26.

⁶⁰ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm.47.

⁶¹*Ibid.*, hlm. 47-48.

kerugian jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan sehingga konsumen tidak membacanya.⁶²

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik harus tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda pelaku usaha kemungkinan terjadi kerugian bagi konsumen sejak barang dirancang/diproduksi oleh konsumen.⁶³
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati oleh pelaku usaha merupakan hal yang sudah bisa dan sudah semestinya dilakukan.⁶⁴
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakannya adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.⁶⁵

Adanya kewajiban seperti diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan semakin lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pelaku usaha.⁶⁶

⁶²*Ibid.*, hlm. 49.

⁶³*Ibid.*

⁶⁴*Ibid.*

⁶⁵*ibid.*

⁶⁶*Ibid.*

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

2.4.2.1 Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-undang Pelindungan Konsumen, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Hak ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menuntut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang serupa, maka para pihak perlu menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian hak ini adalah harga yang wajar.

2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa hukum konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Menyangkut hak pelaku usaha pada butir 2,3, dan 4 merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintahan dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa konsumen/pengadilan dalam tugas tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.⁶⁷

5. Hak-hak yang diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-undang Perbankan, Undang-undang larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan, dan undang-undang lainnya juga mengatur hak-hak pelaku usaha. Berkenaan dengan berbagai

⁶⁷*Ibid.*, hlm. 51.

undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.⁶⁸

2.4.2.2 Kewajiban pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁶⁹ Di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa. Penekanan itikad baik lebih kepada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual penjualan. Bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁷⁰

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan/atau pemeliharaan.

Kewajiban ini disebabkan karena informasi merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis produk cacat (cacat informasi) yang sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi

⁶⁸*Ibid.*

⁶⁹*Ibid.*

⁷⁰*Ibid.*, hlm. 52.

terhadap konsumen tersebut dapat berupa respresentasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.⁷¹

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atau kerugian akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.5 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, karena dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak yang terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dibedakan menjadi: berdasarkan kesalahan, praduga selalu bertanggung jawab, praduga selalu tidak bertanggung jawab, tanggung jawab mutlak dan pembatasan tanggung jawab.⁷²

⁷¹*Ibid.*, hlm. 54-55.

⁷² Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen: 21 Potensi Pelanggaran Hak Konsumen*, (Jakarta: Lembaga Konsumen-Jakarta-PIRAC), hlm. 59-64.

2.5.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata (khususnya Pasal 1365-1367 KUHPperdata). Dalam Pasal 1365 KUHPperdata, suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum jika terpenuhinya empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian yang diderita.⁷³

Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi korban yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR atau Pasal 283 Rbg da Pasal 1865 KUHPperdata, yang mengatur bahwa barang siapa yang mengakui mempunyai suatu hak maka harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu.

2.5.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

Prinsip menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dasar teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentunya bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dengan hukum. Ketika asas ini diterapkan dalam kasus konsumen maka akan tampak bahwa teori ini sangatlah relevan dimana yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat.⁷⁴

⁷³*Ibid.*, hlm. 59-60.

⁷⁴*Ibid.*, hlm. 61-62.

2.5.3 Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan, dimana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang biasa diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang (konsumen).⁷⁵

2.5.4 Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Namun demikian ada juga ahli yang mengatakan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak ini tidak selamanya sama dengan prinsip tanggung jawab absolut. Dalam tanggung jawab mutlak, kesalahan tidak ditetapkan sebagai faktor yang menentukan, terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab seperti *force majeure*. Di pihak lain, tanggung jawab absolut merupakan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.⁷⁶ Prinsip tanggung jawab mutlak ini, digunakan dalam hukum perlindungan konsumen untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Gugatan *product liability* ini dapat dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu: **melanggar jaminan** berkaitan dengan jaminan pelaku usaha, bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat.⁷⁷ Pengertian cacat dapat terjadi dalam konstruksi barang, desain, dan atau pelabelan. Ada **unsur kelalaian** apabila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan ia cukup berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan barang.⁷⁸ **Menerapkan tanggung jawab mutlak**, yaitu prinsip

⁷⁵*Ibid.*, hlm. 63.

⁷⁶*Ibid.*

⁷⁷*Ibid.*

⁷⁸*Ibid.*

tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan.⁷⁹

Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebankan dari tanggung jawab mutlak ini dipergunakan untuk “menjerat” pelaku usaha yang memasarkan produk yang merugikan konsumen.⁸⁰

Variasi berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*, dimana dalam *risk liability* ini, kewajiban mengganti rugi dibebankan pada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian. Namun pihak penggugat (konsumen) tetap diberi beban pembuktian walau tidak sebesar si tergugat. Penggugat hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha dengan kerugian yang diderita, dan selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.⁸¹

2.5.5 Prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika pun ada pembatasan maka harus berdasarkan pada perturan perundang-undangan yang jelas.⁸²

2.6 Perbuatan Yang Dilarang Pelaku Usaha

Seperti diketahui bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan atau jasa harus dihindarkan

⁷⁹*Ibid.*

⁸⁰*Ibid.*

⁸¹*Ibid.*

⁸²Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 98.

dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindarkan akibat negatif pemakaian barang dan atau jasa tersebut, Undang-undang Perlindungan Konsumen menentukan berbagai larangan bagi pelaku usaha yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17.⁸³

Ketentuan Pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara *general* bagi kegiatan usaha dari pelaku usaha pabrikan atau distributor di Negara Republik Indonesia.⁸⁴ Larangan tersebut meliputi kegiatan pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa yang:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netti, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang/ajasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa terkait;
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
8. Tidak memasang label atau memuat penjelasan barang yang memuat nama, barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha,

⁸³Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm. 63.

⁸⁴Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hlm. 37.

serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

9. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁸⁵

Sesuai garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat dibagi dalam dua larangan, yaitu:⁸⁶

1. Larangan mengenai produk itu sendiri yang tidak memenuhi syarat atau standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen;

Dalam Pasal 9 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah:
 - a. Barang tersebut telah memenuhi dan atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan atau baru;
 - c. Barang dan atau jasa tersebut telah mendapatkan dan atau memiliki sponsor persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. Barang dan atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. Barang dan atau jasa tersebut tersedia;
 - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan atau jasa lain;
 - h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;

⁸⁵*Ibid.*, hlm, 38-39.

⁸⁶*Ibid.*

- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan atau jasa lain;
 - j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap; dan
 - k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan atau sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan atau jasa tersebut.

Pasal 9 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai larangan melakukan penawaran, promosi, periklanan suatu barang atau jasa secara tidak benar, tanpa sedikit rancu sehingga perlu dilakukan revisi bahkan sebagian di antara ayat-ayatnya terdapat pengaturan berlebihan.⁸⁷ Substansi pasal ini juga terkait dengan representasi dimana pelaku usaha wajib memberikan presentasi yang benar atas barang dan atau jasa yang diperdagangkannya.

Dalam Pasal 10 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang pelaku usaha yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilawang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atau suatu barang dan/atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah yang ditawarkan; dan
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Dalam Pasal 11 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yaitu pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan

⁸⁷Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm. 63.

melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. Menyatakan barang dan atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. Menyatakan barang dan atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu dan atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual jasa yang lain; dan
- f. Menaikan harga atau tarif barang dan atau jasa sebelum melakukan obral.

Oleh karenanya pada Pasal 11 dapat dikatakan, masih menyangkut persoalan representasi yang tidak benar dilakukan oleh pelaku usaha, sebagaimana juga terjadi dengan ketentuan pasal-pasal sebelumnya.

Dalam Pasal 12 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan dan mengiklankan suatu barang dan atau jasa dengan harga tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, dan diiklankan. Pasal 12 menyangkut larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha, terlihat dari kegiatan menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang dan atau jasa dengan harga atau tarif khusus padahal pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya.

Pada Pasal 13 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yakni:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.

2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat-obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan atau jasa lain.

Pasal 13 ini menyangkut larangan yang tertuju pada cara-cara penjualan yang dilakukan melalui sarana penawaran, promosi atau pengiklanan, di samping larangan yang tertuju pada peristiwa pelaku usaha yang mengelabui atau menyesatkan konsumen. Hanya variasinya yang membedakan dengan larangan yang tertuang pada pasal-pasal sebelumnya.

Dalam Pasal 14 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yaitu dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah atau cara undian, dilarang untuk:

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai yang dijanjikan; dan
- d. Menggantikan hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pada ketentuan-ketentuan Pasal 15 juga sama dengan maksud larangan yang disebutkan pada pasal-pasal sebelumnya. Adapun yang membedakannya hanya menyangkut cara yang dilakukan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Khusus dalam pasal ini adalah cara paksaan yang menempatkan posisi konsumen menjadi lemah.

Dalam pasal 16 intinya larangan tertuju pada “perilaku” usaha yang tidak menepati pesanan dan atau tidak menepati kesempatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, termasuk menepati janji atas suatu pelayanan dan atau prestasi.

Pada ketentuan Pasal 17 yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha yaitu:

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga barang atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan atau jasa;
 - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan atau jasa;
 - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan atau jasa;
 - d. Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan atau jasa;
 - e. Mengeksploitasi kejadian dan atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan; dan
 - f. Melanggar etika dan atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

Kesimpulan pada Pasal 17 ini merupakan pasal yang ditujukan pada perilaku pelaku usaha periklanan yang mengelabui konsumen melalui iklan yang diproduksikannya.

2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Diberikan ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan (*impowerment system*) konsumen⁸⁸ dan memberikan manfaat bukan saja bagi konsumen tetapi juga pelaku usaha sendiri dan pemerintah.

Manfaat bagi konsumen adalah (1) konsumen mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita; (2) melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan tertolong. Komplain yang diajukan konsumen membuka ruang publik dan mendapat liputan media massa dan mendorong tanggapan yang lebih positif

⁸⁸N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Pelindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Prodruk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm. 201.

kalangan pelaku usaha; dan (3) menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha agar lebih memperhatikan kepentingan konsumen.⁸⁹

Kemudian bagi pelaku usaha manfaat yang dapat dirasakan dari adanya ruang penyelesaian sengketa dan penegakan hukum konsumen adalah (1) pengaduan dapat dijadikan tolak ukur dan titik tolak untuk perbaikan mutu produk dan memperbaiki kekurangan lain yang ada; (2) dapat digunakan sebagai informasi dari adanya kemungkinan produk tiruan; dan (3) menghindari persaingan tidak sehat.⁹⁰

Dalam kaitannya dengan manfaat yang diperoleh Pemerintah, sebagai pengambil kebijakan dan pengendali berbagai kepentingan rakyat, perkembangan dari penyelesaian sengketa konsumen menjadi penting karena memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan pengawasan dan pengendalian terhadap produk yang beredar di pasaran;
2. Mengetahui adanya kelemahan penerapan peraturan atau standar pemerintah;
3. Merevisi berbagai standar yang ada.⁹¹

Lebih lanjut, upaya penyelesaian sengketa yang bersumber dari adanya sengketa konsumen dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penempatan kata “atau” di dalam ketentuan di atas memperlihatkan bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif kepada konsumen di dalam menyelesaikan sengketa.

Dapat pula dilihat dalam ketentuan pasal 45 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, bahwa setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara

⁸⁹*Ibid.*, hlm. 202-203.

⁹⁰*Ibid.*

⁹¹*Ibid.*

konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di dalam pengadilan atau di luar pengadilan merupakan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁹² Adapun penempatan kata “sukarela” di dalam Pasal tersebut mengandung arti bahwa baik sendiri maupun bersama-sama untuk menempuh jalan penyelesaian di pengadilan dan di luar pengadilan, oleh karena upaya perdamaian antara mereka tidak berhasil atau sejak semula mereka tidak mau menempuh alternatif perdamaian.⁹³

2.7.1 Penyelesaian Sengketa di Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur di dalam ketentuan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang mana menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun penunjukan Pasal 45 ini, lebih banyak tertuju pada ketentuan pada ayat (4). Berarti penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa.⁹⁴

Sementara itu, ada terdapat empat kelompok penggugat yang dapat menggugat atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha berkaitan dengan sengketa Perdata itu sebagai berikut:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;

⁹²Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

⁹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen: 21 Potensi Pelanggaran Hak Konsumen*, hlm.168.

⁹⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm.234.

2. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama atau *class action*;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya; dan
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.⁹⁵

Seperti yang telah dijelaskan bahwa terdapat suatu hal yang perlu diingat, yaitu cara penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan menggunakan hukum acara yang umum berlaku selama ini.⁹⁶ Proses beracara pada penyelesaian sengketa konsumen secara khusus diatur di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Namun pada Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur beberapa Pasal saja mengenai ketentuan beracara, maka peraturan hukum acara seperti *Herzieine Indonesische Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) tetap berlaku⁹⁷ dengan beberapa perbedaan terkait masalah pembuktian,⁹⁸ yaitu digunakannya sistem pembuktian terbalik oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen di dalam tata cara penyelesaian sengketa perdata maupun pidana.⁹⁹

⁹⁵Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Pasal. 46 ayat (1)

⁹⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm.234.

⁹⁷ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen: 21 Potensi Pelanggaran Hak Konsumen*, hlm. 165.

⁹⁸Kekhususan Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadap peraturan perundang-undangan yang sudah ada diperbolehkan berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 64 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁹⁹Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*. cet.2, (Jakarta: Diatid Media, 2002), hlm. 231.

2.7.2 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme di luar pengadilan menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.¹⁰⁰

Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah meliputi sebagai berikut.

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klasula bak;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huru g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

¹⁰⁰Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 47.

- k. Memutuskan dan menetapkan dan atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Dalam prosedur penyelesaian sengketa konsume, dibentuk majelis yang terdiri dari sedikitnya 3 orang anggota dibantu oleh seorang panitera¹⁰¹ dan terhadap putusan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat.¹⁰² Sedangkan untuk tata cara penanganan penyelesaian sengketa konsumen oleh Majelis sidang BPSK dapat ditempuh melalui cara:

a. Konsiliasi

Dalam cara konsiliasi ini, majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak (konsumen dan pelaku usaha) yang bersengketa dan majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif) dalam proses penyelesaian sengketa sedangkan keputusan/kesepakatan penyelesaian sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa.¹⁰³

b. Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada dasarnya sama dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi, hanya yang membedakan dari konsiliasi, pada mediasi majelis bertindak sebagai mediator (aktif) dengan memberikan nasehat, petunjuk saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Namun demikian keputusan/kesepakatan penyelesaian sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa.

c. Arbitase

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, pelaksanaannya berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi ataupun mediasi.

¹⁰¹*Ibid.*, Pasal 54 ayat (1) dan (2).

¹⁰²*Ibid.*, Pasal 54 ayat (3). Dalam penjelasan Pasal ini, yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

¹⁰³Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary*, Sixth Ed, (St. Paul, Minnesota: West Publishing Company 1991), hlm. 200. Sebagaimana dikutip oleh M. Ali Mansyur, hlm 199.

Dalam cara ini majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, bilamana tidak dicapai kesepakatan. Melalui cara ini keputusan/kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi kewenangan majelis.¹⁰⁴



¹⁰⁴M Jacqueline and Nolan Haley, *Alternative Dispute Resolution*, (St. Paul, Minnesota: West Publishing Company: 1992), hlm 13. *Ibid.*

BAB 3

TINJAUAN UMUM HUKUM PARIWISATA DAN PENERAPAN VOUCHER WISATA DI INDONESIA

3.1. Pengertian Pariwisata dan Hukum Bisnis Pariwisata

Pada umumnya bahwa kegiatan atau penelitian ilmiah terhadap pariwisata pertama kali dilakukan pada permulaan abad ke XX.¹⁰⁵ Setelah Perang Dunia II, perkembangan pariwisata makin pesat dan mantap. Dengan demikian, pariwisata menjadi salah satu dari kegiatan masa kini yang paling khas dengan konsekuensi sosial, politis, ekonomis, dan hukum yang cukup besar.¹⁰⁶ Adapun sebelum Perang Dunia II, hanya sedikit wisatawan dan umumnya berasal dari mereka memiliki status sosial ekonomi tinggi.¹⁰⁷

Kepariwisataan merupakan bukan hal yang baru bagi Indonesia. Kegiatan ini telah ditempatkan sebagai objek kebijakan nasional sejak pertama kali Indonesia menentukan kebijakan pembangunan.¹⁰⁸ Garis-Garis Besar Pola Pembangunan Nasional Sementara Berencana Tahapan Pertama 1961-1969¹⁰⁹, meletakkan kepariwisataan sebagai sub-kebijakan kebijakan DISTRIBUSI DAN PERHUBUNGAN, sedangkan GBHN 1973 meletakkan di bawah bidang kebijakan EKONOMI,¹¹⁰ dan sejak GBHN 1999 diletakkan di bawah sub-bidang PEMBANGUNAN SOSIAL BUDAYA.¹¹¹

Kepariwisataan adalah sebuah bidang yang sudah lama populer di negeri kita, Indonesia. Bidang ini memang sudah dicanangkan sejak lama oleh

¹⁰⁵James J. Spillane, SJ, *Pariwisata Indonesia: Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1994), hlm 27.

¹⁰⁶*Ibid.*

¹⁰⁷*Ibid.*

¹⁰⁸Ida Bagus Wyasa Putra, dkk, *Hukum Bisnis Pariwisata*, (Bandung: PT. Refika Adritama, 2003), hlm. 2.

¹⁰⁹Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara Nomor II/MPRS/1960.

¹¹⁰TAP MPR No. IV/MPR/1973 (GBHN), Tap MPR No. IV/MPR/1978 (GBHN), Tap MPR No. II/MPR/1993 (GBHN).

¹¹¹TAP MPR No. IV/MPR/1999, dan Undang-undang RI No. 25 Tahun 2000, tentang program Pembangunan Nasional 2000-2004.

pemerintah dan diandalkan potensinya sebagai sebuah industri yang akan memberi kontribusi besar ke dalam pendapatan negara. Pariwisata merupakan semua proses yang ditimbulkan oleh arus perjalanan lalu lintas orang-orang dari luar ke suatu negara atau daerah dan segala sesuatu yang terkait dengan proses tersebut seperti makan/minum, transportasi, akomodasi dan objek atau hiburan.

Pariwisata itu sendiri adalah suatu gejala yang sangat kompleks di dalam masyarakat: ada obyek wisata, ada hotel, ada *souvenir shop*, ada pramuwisata, ada angkutan wisata, ada biro perjalanan, ada rumah makan, dan lain-lainnya.¹¹² Adapun istilah pariwisata itu sendiri konon untuk pertama kali digunakan oleh mendiang Presiden Soekarno dalam suatu percakapan sebagai padanan dari istilah asing *tourism*, sementara itu apa yang dimaksud dengan *tourism* pariwisata itu harus disimpulkan dari cara orang mempergunakan istilah itu. Pada hakikatnya istilah pariwisata berhubungan erat dengan perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah.¹¹³

Istilah pariwisata modern seperti yang dikenal saat ini, pada awalnya dahulu, merupakan bentuk kegiatan wisata yang dipelopori oleh *Thomas Cook*. Ia menyelenggarakan suatu *inclusive tour* dari Leicester ke Loughborough pulang pergi pada tanggal 5 Juli 1842 dengan mengenakan biaya hanya 1 shilling/orang. Paket wisata (*Packaged Tour*) atau *inclusive tour* itu diikuti oleh 570 orang berkat upaya promosi yang dilakukan melalui iklan. Keberhasilan *Thomas Cook* itu kemudian ditiru oleh orang lain yang mendirikan perusahaan-perusahaan perjalanan (*tour operators*) yang menyelenggarakan berbagai paket wisata atau *packaged tour*.¹¹⁴ Pada akhirnya penyebaran tersebut berkembang keseluruh dunia termasuk hingga ke Indonesia, karena fenomena yang dikenalkan oleh *Thomas Cook* tersebut baru oleh karenanya ia dijuluki oleh Bapak atau arsitek Parawisata Modern.

¹¹²R.G. Soekadjo, *Anatomi Pariwisata Memahami Sebagai "Systemic Linkage"*, (Bandung: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. xi.

¹¹³Violetta Simatupang S.E., M.H., *Pengaturan Hukum Kepariwisataaan Indonesia*, (Bandung: PT. Alumni Bandung, 2009) hal. 12.

¹¹⁴Gamal Suwantoro, *Dasar-dasar Pariwisata*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004) hlm.13

Proses pendefinisian istilah pariwisata mendapatkan pengaruh yang cukup besar dari pendapat para birokrat, politisi, akademisi, masyarakat dan organisasi Pemerintahan di berbagai negara membuat definisi masing-masing dalam mendeskripsikan pariwisata.¹¹⁵ Adapun menurut *Glosari Pariwisata Kontemporer* istilah pariwisata berarti semua proses yang ditimbulkan oleh arus perjalanan lalu lintas orang-orang diluar atau asing yang datang dan pergi dari dan ke suatu tempat, daerah, atau negara dan segala sesuatunya yang ada hubungannya dengan proses tersebut seperti transportasi, makan minum, akomodasi, objek menarik, hiburan atraksi serta jasa pelayanan lainnya.¹¹⁶

Secara universal, pariwisata menurut *World Tourism Organization* atau *Organization Mondiale du Tourism* atau UNWTO¹¹⁷ adalah:

*“An activity wherein the tourist or people who travel to and stay places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes not related to the exercise of an activity remunerated from within the place visited”.*¹¹⁸

Sedangkan menurut Hukum Indonesia yang mengatur kepariwisataan memuat pengertian pariwisata dalam Undang-undang Kepariwisata Nomor 10 Tahun 2009. Adapun terdapat dalam Pasal 1 ayat (3) yang menerangkan: “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta

¹¹⁵Violetta Simatupang, *Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia*, hlm. 25.

¹¹⁶ Nyoman S Pedit, *Glosari Pariwisata Kontemporer*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2005) hal. 24

¹¹⁷*The United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), adalah bagian dari PBB/United Nations yang menangani masalah khusus terkait pariwisata dunia, berkantor pusat di Madrid Spanyol. Sejarah pendirian organisasi ini diawali tahun 1925, saat didirikannya *International Congress of Official Tourist Traffic Associations* (ICOTT) di The Hague. Organisasi ini sebelumnya diberi nama *World Tourism Organization* (WTO) dan berfungsi penuh pada 1974. Keracunan antara 2 WTO, yaitu *World Tourism Organization Madrid* dengan *World Trade Organization Geneva* (yang lahir 20 tahun setelah berdirinya *World Tourism Organization*) berakhir tahun 2005, saat *World Tourism Organization* secara resmi mengadopsi huruf UN (United Nations) di depan namanya dan menjadi UNWTO.

¹¹⁸www.worldtourismorganization.com dikutip pada tanggal 6 Februari 2012, pukul 14.10 WIB.

layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”.¹¹⁹

Bisnis¹²⁰ pariwisata adalah aspek kegiatan kepariwisataan¹²¹ yang berorientasi pada penyediaan jasa pariwisata. Adapun hukum bisnis pariwisata adalah perangkat kaidah, azas-azas, ketentuan, institusi dan mekanismenya, nasional maupun internasional, yang digunakan sebagai dasar untuk mengatur perdagangan jasa pariwisata, seperti Persetujuan WTO tentang GATS dan peraturan perundangan dibidang kepariwisataan.¹²² Hukum bisnis pariwisata juga dapat didefinisikan sebagai salah satu aspek hukum perdagangan dan aspek hukum kepariwisataan yang berhubungan dengan perdagangan jasa pariwisata.¹²³

Sedangkan sebagai perangkat kaidah, azas, dan ketentuan yang digunakan sebagai dasar untuk mengatur perdagangan pariwisata, hukum bisnis pariwisata termasuk dalam cangkupan hukum perdagangan, hukum kepariwisataan, dan berbagai bidang hukum, seperti hukum perdata, hukum administrasi negara, hukum bisnis, hukum perusahaan, hukum penanaman modal, hukum pertanahan, hukum hak-hak kekayaan intelektual, hukum lingkungan dan bidang hukum-hukum lainnya.¹²⁴

¹¹⁹Indonesia, Undang-Undang Kepariwisata Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata, Penjelasan Pasal 1 ayat (3).

¹²⁰Bisnis (*business*) diartikan sebagai (1) *commercial activity engaged in for again or livelihood*; (2) *Activity or enterprise for gain, benefit, advantage or livelihood*; (3) *Enterprise in which person engaged shows willingness to invest time and capital on future outcome*. Henry Campbell, *Black, Black's Law Dictionary, Fifth Edition*, West-Publishing Co., 1979, hal. 179. Kegiatan Bisnis adalah segala kegiatan usaha beorientasi pada keuntungan.

¹²¹*Tourism is a complicated, multi-sectoral, and fragmented activity, involving other sections such agriculture, fisheries and manufacturing, histories, park, and recreation features, various community facilities and services, and transportation and other infrastructure*. Inskeep, Edward, *Tourism Planning, An Integrated and Sustainable Development Approach*, Van Nostrand Reinhold, New York, 1991, hlm. 16.

¹²²Ida Bagus Wyasa Putra, SH., M.H, dkk, *Hukum Bisnis Pariwisata*, (Bandung: P.T. Refika Aditama, 2003) hal. 25.

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ *Ibid.*

3.2. Asas dan Tujuan Pariwisata di Indonesia

3.2.1 Asas Pariwisata Indonesia

Asas pariwisata Indonesia jika dilihat berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yakni terdapat dalam bunyi Pasal 2, adapun asas dari adanya hukum pariwisata di Indonesia adalah:

- a. manfaat;
- b. kekeluargaan;
- c. adil dan makmur;
- d. keseimbangan;
- e. kemandirian;
- f. kelestarian;
- g. partisipatif;
- h. berkelanjutan;
- i. demokratis;
- j. kesetaraan, dan
- k. kesatuan.¹²⁵

Keberlakuan asas pariwisata yang terdapat dalam Undang-undang Pariwisata ini diharapkan dapat dilaksanakan oleh berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaan pariwisata di Indonesia. Khususnya ditujukan kepada para pelaku usaha yang menyelenggarakan bentuk pariwisata. Para pelaku usaha dalam bidang pariwisata diharapkan dapat menjalankan usaha wisata yang diberikan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada Pasal 2 Undang-undang Pariwisata.

3.2.2 Tujuan Pariwisata Indonesia

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 termuat pula tujuan kegiatan pariwisata Indonesia dilaksanakan dengan memperhatikan kemampuan untuk mendorong dan meningkatkan perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial budaya; nilai-nilai agama adat istiadat serta pandangan dan nilai-nilai hidup

¹²⁵ Indonesia, *Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata*. Pasal 2.

dalam masyarakat; kelestarian budaya dan lingkungan hidup dan kelangsungan usaha pariwisata di Indonesia.¹²⁶

Apabila ditinjau dari Undang-undang Pariwisata Pasal 4 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 telah menjelaskan bahwa tujuan dikembangkannya kepariwisataan adalah dalam rangka:

- a. meningkatkan pertumbuhan ekonomi;
- b. meningkatkan kesejahteraan rakyat;
- c. menghapus kemiskinan;
- d. mengatasi pengangguran;
- e. melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya;
- f. memajukan kebudayaan;
- g. mengangkat citra bangsa;
- h. memupuk rasa cinta tanah air;
- i. memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa;
- j. mempererat persahabatan antarbangsa.¹²⁷

Pasal ini seharusnya diterjemahkan bahwa jika salah satu dari unsur tersebut tidak terpenuhi, maka kepariwisataan tidak boleh dikembangkan di suatu destinasi pariwisata. Meskipun demikian, ada sebuah isu yang harus menjadi perhatian karena mungkin akan menimbulkan persoalan dalam jangka panjang.

Pada Pasal 5 huruf g undang-undang tersebut menyatakan bahwa salah satu prinsip penyelenggaraan kepariwisataan adalah “mematuhi kesepakatan internasional dalam bidang pariwisata”. Oleh karena itu, para pemangku kepentingan di Indonesia dan khususnya para pembuat kebijakan, harus terlibat aktif dalam proses penyusunan kesepakatan-kesepakatan internasional di bidang kepariwisataan, karena mungkin saja di dalamnya ada aturan main yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip nasional yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan kepariwisataan.¹²⁸

¹²⁶Violetta Simatupang, *Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia*, hlm. 48.

¹²⁷ *Ibid.*, Pasal 4.

¹²⁸ http://www.budpar.go.id/userfiles/file/Art_13-Penegakan%20Hukum%20Par-Diklat%20DKI%20811.pdf diakses pada tanggal 9 Februari 2011, pukul 15.35 WIB.

3.3 Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata

3.3.1 Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang melakukan kegiatan paket wisata dan Agen Perjalanan.¹²⁹ Istilah Biro Perjalanan biasanya disebut dengan *Travel Bureau*. Biro perjalanan memiliki kegiatan sendiri. Sehingga kewenangan dan tanggung jawabnya berbeda dengan Agen Perjalanan. Adapun Biro Perjalanan memiliki kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri kepada umum atau atas permintaan.
2. Menyelenggarakan dan menjual pelayanan wisata (*cruise*)
3. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas permintaan.
4. Menyelenggarakan pemanduan wisata (*guiding* dan *tour conducting*).
5. Penyediaan fasilitas sewa mobil untuk wisatawan.
6. Menjual tiket/karcis, sarana angkutan dan lain-lain.
7. Mengadakan pemesanan sarana wisata.
8. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai peraturan yang berlaku.¹³⁰

Berdasarkan ketentuan Pasal 9 Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 1996 menjelaskan kegiatan Biro Perjalanan Wisata yang berbeda dengan apa yang telah dijelaskan sebelumnya. Adapun kegiatan Biro Perjalanan Wisata adalah sebagai berikut:

- (1) Kegiatan usaha Biro Perjalanan Wisata meliputi jasa :
 - a. perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata;
 - b. penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui Agen Perjalanan Wisata dan atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen;
 - c. penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket

¹²⁹ Bab 1 Pasal 1 Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 9/PW104/PHB

¹³⁰ Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, (Bandung: Angkasa, 1996), hlm. 235.

- wisata yang dijual;
- d. penyediaan layanan angkutan wisata;
 - e. pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata;
 - f. pengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan;
 - g. penyelenggaraan perjalanan ibadah agama; dan
 - h. penyelenggaraan perjalanan insentif.
- (2) Kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Wisata.
- (3) Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf g dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sehingga sesuai dengan peraturan yang berlaku maka Biro Perjalanan Wisata memiliki kewajiban yang harus dijalankan. Kegiatan tersebut bertujuan agar Biro Perjalanan Wisata tidak melanggar aturan yang telah dibuat dalam menjalankan kegiatan pariwisata.

Dalam Pasal 10 Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 1996 menjelaskan kewajiban dan tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata, yakni:

- (1) Biro Perjalanan Wisata wajib :
 - a. memenuhi jenis dan kualitas komponen perjalanan wisata yang dikemas dan atau dijanjikan dalam paket wisata; dan
 - b. memberikan pelayanan secara optimal bagi wisatawan yang melakukan pemesanan, pengurusan dokumen dan penyelenggaraan perjalanan melalui Biro Perjalanan Wisata.
- (2) Biro Perjalanan Wisata bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya.¹³¹

¹³¹Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan.

Tanggung jawab dan kewajiban ini juga harus dipenuhi Biro Perjalanan Wisata. Kewajiban dan Tanggung Jawab ini dibuat agar tidak menimbulkan kerugian baik untuk biro perjalanan ataupun pihak konsumennya. Oleh sebab itu setiap biro perjalanan wisata wajib memperhatikan terkait dengan tanggung jawab dan kewajiban biro perjalanan dan juga harus memperhatikan kegiatan-kegiatan apa saja yang dapat dilakukan biro perjalanan wisata.

3.3.2 Agen Perjalanan Wisata

Agen Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan tiket/karcis, sarana angkutan dan lain-lainnya serta pemesanan sarana wisata.¹³² *Travel Agent* yang merupakan istilah lain yang biasa disebutkan untuk agen perjalanan wisata. Agen perjalanan memiliki kegiatan yang berbeda dengan biro perjalanan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan agen perjalanan lebih sedikit sehingga lingkup kewajiban dan tanggung jawab dari agen perjalanan juga lebih sempit. Kegiatan agen perjalanan mencakup:

1. Menjual tiket/karcis, sarana angkutan dan lain-lain.
2. Mengadakan pemesanan sarana wisata.
3. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹³³

Kegiatan usaha Agen Perjalanan Wisata berdasarkan Pasal 15 PP No. 67 Tahun 1996 meliputi jasa :

- a. Pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat baik untuk tujuan dalam negeri maupun luar negeri;
- b. Perantara penjualan paket wisata yang dikemas oleh Biro Perjalanan Wisata;
- c. pemesanan akomodasi, restoran dan tiket pertunjukan seni budaya, serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata; dan
- d. Pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.

Berdasarkan kegiatan-kegiatan yang telah dijelaskan di atas menjelaskan bahwa kegiatan usaha agen perjalanan wisata lebih sempit dibandingkan kegiatan

¹³²Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, hlm.233-235.

¹³³Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 9/PW104/PHB

usaha biro perjalanan wisata. Oleh karenanya agen perjalanan wisata harus dapat lebih baik dalam menjalankan kegiatan usaha di bidang pariwisata sebab kegiatan yang diatur lebih sedikit dan resiko serta tanggung jawab yang dibebankan kepada agen perjalanan wisata tersebut juga tidak terlalu berat.

Selain itu agen perjalanan wisata juga memiliki kewajiban seperti halnya biro perjalanan wisata. Akan tetapi kewajiban agen perjalanan wisata berbeda dengan kewajiban biro perjalanan wisata. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 juga diatur mengenai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh agen perjalanan wisata. Kewajiban-kewajiban agen perjalanan wisata harus dilaksanakan agar tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran. Berdasarkan ketentuan Pasal 16 PP No. 67 Tahun 1996 kewajiban agen perjalanan adalah sebagai berikut:

- a. memberikan pelayanan secara optimal dan bertanggung jawab atas penyediaan jasa pemesanan dan pengurusan dokumen yang dilakukan; dan
- b. memperhatikan norma dan kelaziman yang berlaku bagi penyediaan jasa perantara, dalam hal melakukan penjualan paket wisata yang dikemas Biro Perjalanan Wisata.

Selain kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh suatu agen perjalanan wisata maka terdapat larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan agen perjalanan wisata. Adapun larangan-larangan tersebut juga diatur dalam PP No. 67 Tahun 1996 yakni terdapat dalam ketentuan Pasal 17. Adapun bunyi Pasal 17 tersebut adalah agen Perjalanan Wisata dilarang :

- a. melakukan perubahan terhadap komponen perjalanan wisata dalam paket wisata yang dikemas Biro Perjalanan Wisata; dan
- b. menyelenggarakan paket wisata.

Mengenai kedua larangan diatas harus dipenuhi agar tidak terjadi kekeliruan antara kewenangan dan kewajiban agen perjalanan wisata dengan biro perjalanan wisata. Sehingga jelas pemisahan mengenai komponen-komponen kewajiban dan kewenangan di antara kedua usaha di bidang pariwisata tersebut. Tujuannya dibentuk larangan agen perjalanan wisata adalah agar kewenangan agen perjalanan wisata sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada dan tidak melebihi kewenangan yang telah dibentuk.

3.4 Perkembangan Voucher Wisata di Indonesia

Dahulu Indonesia mengadopsi pariwisata itu sendiri dari negara-negara maju yang terlebih dahulu telah mengenal pariwisata. Pada saat itu jenis pariwisata masih berbentuk penjualan jasa akomodasi, penjualan jasa transportasi dan penjualan jasa wisata lainnya. Perkembangannya yang amat pesat membuat agen wisata mengeluarkan ide-ide lainnya untuk memudahkan konsumen dalam melakukan perjalanan wisata. Sehingga lahirlah *voucher* wisata yang merupakan sebagai sistem alat pembayaran langsung dalam bentuk *voucher*.

Seiring perkembangan pariwisata di Indonesia menimbulkan lahirnya inovasi-inovasi yang baru. Adapun bentuk inovasi yang baru tersebut dilahirkan untuk terus membentuk kepercayaan konsumen kepada kepariwisataan di Indonesia. Salah satu bentuk inovasi baru dalam jenis layanan jasa pariwisata yang diberikan oleh para agen perjalanan wisata adalah *voucher* wisata. Yang mana penawaran *voucher* wisata ini diharapkan dapat membangun kerja sama yang baik antara pelaku usaha jasa wisata kepada konsumen. *Voucher* wisata juga lahir disebabkan adanya kebutuhan pariwisata yang semakin hari semakin meningkat. Oleh karenanya *voucher* wisata ini dapat membantu pelaksanaan pariwisata yang semakin membaik setiap harinya.

Voucher merupakan bentuk pengganti sistem pembayaran langsung dan merupakan alat pembayaran pengganti uang. Adapun lahirnya *voucher* wisata sebagai pengganti uang ini sejak 60-an yang baru berkembang sekitar tahun 90-an.¹³⁴ Adapun menurut Bapak Agus Samiadji Hotel Armani yang pertama mengeluarkan *voucher* wisata.¹³⁵ Hal ini dikarenakan dana yang berasal dari *voucher* wisata tersebut akan digunakan sebagai dana investasi perusahaan jasa yang bergerak di bidang kepariwisataan.¹³⁶ Perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata ini juga ingin memberikan kualitas terbaik kepada konsumennya dengan tujuan mempermudah konsumennya maka lahirlah *voucher* wisata.

¹³⁴Hasil wawancara dengan Bapak Rudiana, Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita), Pada hari Rabu, 18 April 2012, Pukul 09.00 WIB.

¹³⁵Hasil wawancara dengan Bapak Agus Samiadji, Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Dinas Pariwisata dan Budaya DKI Jakarta, Pada hari Kamis, 31 Mei 2011, Pukul 09.00 WIB.

¹³⁶*Ibid.*

Adapun pada masa itu *voucher* wisata masih berbentuk *voucher* hotel, akan tetapi sekarang ini sudah berkembang kepada bentuk *voucher* wisata yang lebih luas lagi terkait objek wisata. Adapun jenis-jenis *voucher* wisata misalnya *voucher* hotel, *voucher* maskapai penerbangan (*airlines*), *voucher* berbelanja ataupun *voucher* masuk tempat rekreasi.

Voucher wisata itu sendiri menurut Bapak Rudiana yang merupakan Kepala Divisi Tata Niaga pada *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita) berpendapat bahwa *Voucher* Wisata adalah merupakan alat pembayaran berupa pengganti uang yang dapat di tukar ke dalam suatu manfaat dalam bentuk barang atau jasa wisata dimana memiliki kondisi-kondisi tertentu, pembatasan-pembatasan tertentu serta periode-periode tertentu terkait dengan apa yang terdapat dalam *voucher* wisata.¹³⁷ Adapun penukaran dapat beragam jenis *voucher* wisata yang diberikan yakni misalnya penawaran *voucher* hotel, penawaran *voucher* tiket pesawat (*airlines*) ataupun penawaran *voucher* masuk tempat rekreasi.

Menurut ibu Wiwiek Widiowati yang merupakan Kasubag Dokumentasi dan Publikasi Hukum, Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif beliau berpendapat bahwa *voucher* wisata bukan merupakan usaha pariwisata. Sebab seperti yang disampaikan Bapak Rudiana bahwa *voucher* wisata merupakan alat pembayaran pengganti uang. Oleh karena itu Ibu Wiwiek berpendapat bahwa *voucher* wisata tidak dapat disamakan kedalam bentuk usaha pariwisata.¹³⁸

Selain itu menurut Bapak Rudiana lahirnya *voucher* wisata juga untuk mempermudah hubungan antara pelaku usaha kepada para konsumennya. Dapat juga dikatakan bahwa pemberian *voucher* wisata diberikan oleh pelaku usaha sebagai bentuk pemberian *gift* atau hadiah.¹³⁹ Seperti misalnya pemberian hadiah yang diberikan oleh Bank kepada para Nasabahnya dalam bentuk *voucher* wisata.

¹³⁷Hasil wawancara dengan Bapak Rudiana, Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita)

¹³⁸Hasil wawancara dengan Ibu Wiwiek Widiowati, Kepala Sub. Bagian Dokumentasi dan Publikasi Hukum, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia, Pada hari Jumat, 10 Mei 2012, pukul 11.00 WIB.

¹³⁹Hasil wawancara dengan Bapak Rudiana, Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita).

Hal ini bertujuan untuk membentuk aspirasi dari perusahaan kepada para konsumennya. Sehingga salah satu bentuk *gift* atau hadiah yang diberikan oleh perusahaan berbentuk *voucher* wisata.

3.5 Penawaran Voucher Wisata di Indonesia

3.5.1 Peranan Agen Perjalanan Wisata dalam Penawaran *Voucher* Wisata

Kewenangan untuk memberikan penawaran *voucher* wisata ini diberikan sepenuhnya kepada agen perjalanan wisata yang mengeluarkan *voucher* wisata. Pemberian *voucher* wisata ini bertujuan untuk memudahkan konsumen dalam melakukan perjalanan wisata. Agen perjalanan wisata adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan tiket, *voucher* atau karcis sarana angkutan dan lain-lainnya serta pemesanan sarana perjalanan wisata.¹⁴⁰ Penawaran *voucher* wisata ditawarkan oleh agen-agen perjalanan wisata yang memiliki jasa wisata dalam bentuk *voucher* wisata. Menurut Nyoman S. Pendit perusahaan perjalanan atau *travel agent* adalah sebagai berikut:

“*Travel agency* adalah perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (dalam bahasa asingnya adalah *trip* atau *tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya.”¹⁴¹

Pelaksanaan penawaran *voucher* wisata dilangsungkan oleh agen travel yang mengeluarkan *voucher* wisata. Dalam pelaksanaan kegiatan usahanya agen travel memiliki tata cara yang harus dipenuhinya. Salah satunya adalah penyelenggaraan agen travel harus sesuai dengan Standar Biro Produk yang ada. Standar Biro Produk ini dimiliki oleh seluruh biro usaha yang terdapat di Indonesia.¹⁴² Sehingga setiap agen perjalanan wisata harus menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan Standar Biro Produk. Adapun Standar Biro Produk ini berisikan:

1. Agen perjalanan wisata wajib memberikan informasi yang jujur kepada Konsumen;

¹⁴⁰Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, hlm. 233-235.

¹⁴¹*Ibid.*, hlm. 236.

¹⁴²Hasil Wawancara dengan Bapak Rudiana. Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita).

2. Segala hal yang dijanjikan oleh Agen perjalanan harus sesuai pada saat perjalanan wisata tersebut berlangsung dan terdapat *term and condition* yang jelas pada segala jenis produk usaha yang diberikan pada agen perjalanan wisata;
3. Segala jenis *term and condition* harus dijelaskan di hadapan konsumen.¹⁴³

Maka dengan adanya Standar Biro Perjalanan tersebut, diharapkan pelaksanaan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh agen perjalanan dapat terlaksana dengan baik sehingga tidak menimbulkan kerugian baik kerugian yang dialami oleh perusahaan ataupun konsumen itu sendiri. Standar biro Perjalanan ini juga untuk memenuhi ketentuan Pasal 20 Undang-undang Nomer 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata. Pada ketentuan Pasal 20 dijelaskan bahwa wisatawan memiliki hak pelayanan pariwisata berdasarkan standar yang ada. Selain itu juga wisatawan berhak mendapatkan informasi yang akurat terkait dengan perjalanan wisatanya.

Dalam ketentuan Pasal 53 dan 54 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 terdapat standar yang harus dimiliki setiap usaha dibidang kepariwisataan. Dalam Pasal 54 dijelaskan bahwa produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha.¹⁴⁴ Adapun yang termasuk ke dalam standar usaha tersebut dilakukan melalui sertifikasi usaha terlebih dahulu, dilakukan oleh lembaga mandiri yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴⁵

Dalam penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh agen perjalanan wisata ini terdapat beberapa mekanisme atau keharusan yang seharusnya dilakukan oleh agen perjalanan wisata yaitu memberitahukan tentang *term and condition* yang terdapat pada *voucher wisata*.¹⁴⁶ *Term and condition* ini yang seharusnya diberitahukan oleh agen perjalanan wisata kepada para konsumennya. *Term and condition* adalah merupakan syarat dan keberlakuan atau ketentuan

¹⁴³*Ibid.*

¹⁴⁴Indonesia, *Undang-undang No. 10 Tahun 2009*, Penjelasan Pasal 54.

¹⁴⁵*Ibid.*

¹⁴⁶Hasil wawancara dengan Bapak Rudiana, Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita).

yang memiliki *limit* atau pembatasan kepada hal-hal yang telah ditentukan keberlakuannya. *Term and condition* ini terdapat dalam standar biro usaha yang harus dilaksanakan oleh setiap agen perjalanan wisata.¹⁴⁷

Pada penawaran *voucher* wisata agen perjalanan wisata diwajibkan untuk membacakan ketentuan *term and condition* yang terdapat dalam *voucher* wisata dihadapan konsumen.¹⁴⁸ Hal ini bertujuan agar konsumen mengetahui secara jelas dan terperinci mengenai fasilitas apa saja yang mereka dapatkan dari *voucher* wisata yang diberikan oleh agen perjalanan wisata ini. Selain itu juga diharapkan konsumen mengerti mengenai fasilitas apa saja yang kelak akan diterima konsumen. Kemudian diharapkan tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen pada saat pelaksanaan transaksi pembayaran menggunakan *voucher* wisata.

Pada *term and condition* yang terdapat di dalam ketentuan *voucher* wisata menguraikan perihal tanggal berlakunya *voucher* wisata (*date expired*), tempat penukaran dari *voucher* wisata, dan juga keterangan mengenai dimana konsumen dapat bertransaksi dengan menggunakan *voucher* wisata ini.¹⁴⁹ Diharapkan setelah mengetahui *term and condition* yang diuraikan oleh agen perjalanan wisata yang menawarkan *voucher* wisata kepada konsumen tidak terjadi kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen kelak.

Penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh agen-agen dengan tujuan untuk memberikan jasa pariwisata kepada konsumen agar mempermudah konsumen itu sendiri dalam memperoleh jasa pariwisata. Akan tetapi saat ini banyak kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh agen perjalanan. Misalnya agen perjalanan tersebut tidak memberitahukan beberapa ketentuan yang ada pada *term and condition* yang seharusnya terlebih dahulu diketahui oleh konsumen. Adapun permasalahan yang timbul itu seperti permasalahan periode waktu, yakni pemberitahuan kapan sajakah waktu yang dapat dipergunakan konsumen untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *voucher* wisata.

¹⁴⁷*Ibid.*

¹⁴⁸*Ibid.*

¹⁴⁹*Ibid.*

Pada penawaran *voucher* wisata ini konsumen harus memperhatikan beberapa syarat berlakunya *voucher* wisata yang terdapat dalam ketentuan *voucher* wisata, sehingga tidak terjadi kerugian-kerugian yang kelak akan dialami oleh konsumen. Syarat dan kondisi yang tercantum pada *voucher* wisata perlu disebutkan dan dijelaskan terlebih dahulu oleh agen perjalanan wisata sebelum mereka memberikan penawaran *voucher* wisata kepada konsumennya, sebab pada penjelasan *term and condition* ini isinya harus menjelaskan secara terperinci apa saja yang kelak diperoleh oleh konsumen.¹⁵⁰ Selain itu agen wisata juga harus menjelaskan secara jelas bagaimana pelaksanaan transaksi menggunakan *voucher* wisata ini, serta mengenai bagaimana proses pelaksanaan dari *voucher* wisata yang konsumen peroleh.

Sehingga dapat dikatakan *term and condition* dalam penawaran *voucher* wisata merupakan suatu hal yang wajib dikatakan sebelumnya oleh agen perjalanan wisata yang menawarkan *voucher* wisata kepada konsumennya. Apabila pihak agen perjalanan wisata telah menjelaskan secara terperinci apa saja yang terdapat pada *term and condition* dalam *voucher* wisata diharapkan kelak tidak ada hal-hal yang sekiranya penting di ingat oleh konsumen yang terlewatkan. Hal ini juga bertujuan agar perjalanan wisata konsumen dapat berjalan dengan sebagaimana yang diharapkan oleh kedua belah pihak.

3.5.2 Pihak Ketiga pada Pelaksanaan Penawaran *Voucher* Wisata

Penawaran *voucher* wisata di Indonesia saat ini sudah marak terjadi. Pada kenyataannya agen perjalanan wisata yang menawarkan pemberian jasa wisata dalam bentuk *voucher* wisata kepada konsumennya. Setelah itu konsumen adalah pihak yang menyetujui adanya pemberian *voucher* wisata yang diberikan oleh agen perjalanan wisata. Agen perjalanan wisata ini bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melancarkan promosi penawaran *voucher* wisata mereka kepada konsumen. Adapun pihak ketiga yang membantu agen perjalanan wisata ini dalam memperoleh *database* konsumen adalah bekerja sama dengan perusahaan *telemarketing*.¹⁵¹

¹⁵⁰*Ibid.*

¹⁵¹*Ibid.*

Telemarketing adalah merupakan perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasa *data base* dari pengguna *creditcard*.¹⁵² Dalam *database* yang ada terdapat beberapa hal yang dapat diketahui oleh agen perjalanan wisata, sehingga penawaran *voucher* wisata dapat dilakukan dengan mudah oleh pihak agen perjalanan wisata. Setelah mereka mendapatkan *database* yang sekiranya berkenan untuk melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan *voucher* wisata, *telemarketing* membantu pekerjaan agen perjalanan wisata untuk menemukan konsumen mana yang sekiranya berkenan untuk mendapatkan penawaran *voucher* wisata.

Fakta yang terjadi adalah pihak ketiga (*telemarketing*) yang menyalahgunakan kewenangan mereka yakni dengan mengelabui konsumen dari *database* yang telah mereka peroleh. Konsumen yang mereka dapatkan *database*-nya merupakan nasabah pemegang jenis kartu kredit dari bank. *Telemarketing* dapat dengan mudah untuk memperoleh *database* para konsumennya sehingga mereka dapat dengan mudah untuk memanipulasikan data yang diperoleh. Oleh karenanya dengan adanya pihak ketiga atau *telemarketing* ini diharapkan dapat menggugurkan jasanya sebagaimana mestinya. Seharusnya *telemarketing* tidak menyalahgunakan kewenangan yang mereka dapatkan yakni dengan melakukan penipuan kepada konsumen dengan menggunakan iming-iming penawaran *voucher* wisata.

Sehingga dengan adanya *voucher* wisata yang dibuat oleh agen perjalanan wisata ini dapat menguntungkan banyak pihak. Pihak yang diuntungkan tidak hanya pelaku usaha itu sendiri ataupun konsumen yang diberikan kemudahan untuk melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan *voucher* wisata akan tetapi pihak ketiga yakni *telemarketing*. Banyak pihak yang diharapkan dapat menggunakan jasa wisata dalam bentuk produk *voucher* wisata ini dengan baik dan benar dengan sesuai dengan tujuan dari awal pemberian penawaran *voucher* wisata. Sehingga tidak timbul lagi keluhan-keluhan dari pihak konsumen akan kerugian yang mereka alami akibat dari penawaran *voucher* wisata.

¹⁵²*Ibid.*

3.5.3 Skema Penawaran *Voucher* Wisata di Indonesia

Dalam penawaran *voucher* wisata di Indonesia sendiri dapat dilakukan menjadi dua cara. Adapun yang pertama agen perjalanan dapat langsung menawarkan penawaran *voucher* wisata tersebut kepada konsumennya. Cara lain yang dapat dilakukan adalah agen perjalanan dapat meminta bantuan dari pihak ketiga yakni *telemarketing* untuk menawarkan *voucher* wisata yang mereka keluarkan. Adapun skema dari kedua cara penawaran *voucher* wisata tersebut adalah:

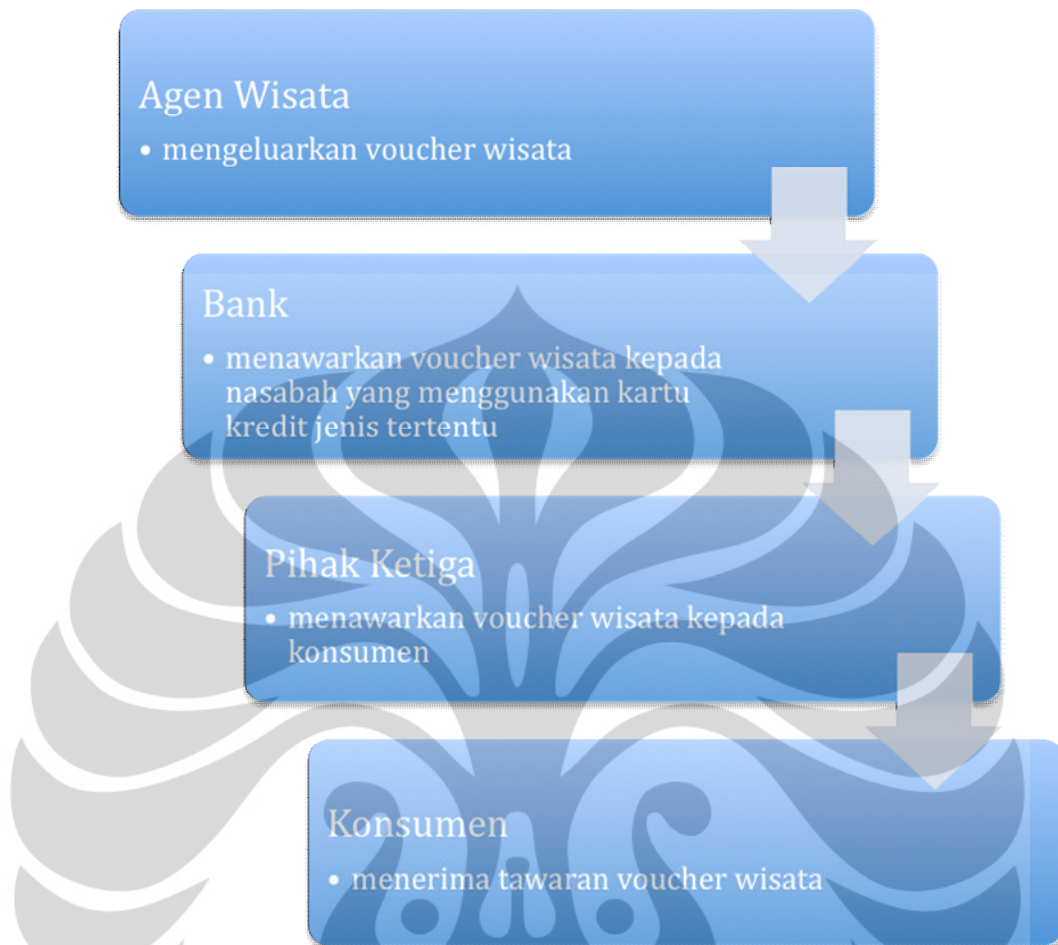
- a. Penawaran *voucher* wisata langsung dari agen



Keterangan:

Berdasarkan ketentuan di atas dimana penawaran *voucher* wisata langsung ditawarkan agen perjalanan wisata kepada konsumennya. Hal ini dilakukan agen wisata langsung tanpa adanya pihak ketiga, sehingga apabila terjadi kesalahan dalam penawaran *voucher* wisata maka konsumen dapat langsung meminta pertanggung jawaban agen perjalanan wisata. Meminta pertanggung jawaban akibat kelalaian agen perjalanan wisata dapat dilakukan oleh konsumen. Pertanggung jawaban dapat dilakukan apabila agen perjalanan tidak melakukan kewajiban sesuai dengan *term and condition* yang telah ada dan telah disepakati kedua belah pihak. Oleh karena itu konsumen dapat meminta ganti rugi atas kerugian yang telah dialami konsumen langsung kepada pihak agen perjalanan wisata yang mengeluarkan *voucher* wisata.

b. Penawaran *voucher* wisata melalui pihak ketiga



Keterangan:

Pada cara kedua ini banyak pihak yang terlibat yang melakukan penawaran *voucher* wisata ini. Selain adanya pihak yang utama yakni agen perjalanan wisata yang mengeluarkan awal *voucher* wisata, terdapat pihak lainnya yang berkaitan dengan penawaran *voucher* wisata ini. Seperti yang terlihat dalam gambar yakni ada pihak bank yang juga menawarkan *voucher* wisata kepada nasabahnya. Biasanya *voucher* wisata yang ditawarkan oleh kepada pemegang kartu kredit atau *credit card* pada bank tertentu. Sehingga penawaran *voucher* wisata dapat dengan mudah diberikan langsung kepada konsumen yang ditujukan.

Bank menerima *voucher* wisata dari agen perjalanan wisata yang dipilih dan/atau yang sudah dipercayai oleh bank tersebut. Setelah itu bank meminta bantuan pihak ketiga yakni pihak *telemarketing* untuk melakukan pencarian nasabah yang sekiranya mau menerima penawaran *voucher* wisata ini. Biasanya

pihak ketiga ini (*telemarketing*) mencari nasabah berdasarkan *database* yang mereka miliki. Oleh karenanya pada penyampaian perihal ketentuan-ketentuan yang ada dalam *voucher* wisata harus diberikan sesuai *term and condition* yang telah ditentukan oleh agen perjalanan wisata sebelumnya. Setelah *telemarketing* mendapatkan konsumen yang sesuai dengan kriteria yang diberikan oleh pihak bank maka *voucher* wisata tersebut sudah sampai pada konsumen yang bersangkutan. Maka *telemarketing* harus memberikan penjelasan yang lengkap terkait *voucher* wisata tersebut kepada konsumennya. Jadi tidak timbul kerugian-kerugian terkait kesalahan informasi yang diberikan oleh pihak *telemarketing* yang akan dialami oleh konsumen.

3.5.4 Pelanggaran dan Sanksi Terhadap Penawaran *Voucher* Wisata

Pelanggaran dalam penawaran *voucher* wisata dapat dilakukan oleh pihak ketiga atau yang biasa disebut dengan pihak *telemarketing* selain itu juga dapat dilakukan sendiri oleh pihak agen perjalanan wisata yang terkait. Pelanggaran terhadap *voucher* wisata ini dapat mengakibatkan kerugian yang akan dialami konsumen. Kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan bentuk pelanggaran yang seharusnya tidak terjadi. Pihak yang terkait dalam pelanggaran penawaran *voucher* wisata adalah pihak *telemarketing*. Agen perjalanan wisata bekerja sama dengan pihak *telemarketing*.

Pihak *telemarketing* menawarkan *voucher* wisata secara *ilegal*, dimana tidak ada persetujuan pihak agen yang terkait untuk melakukan kerjasama pada penawaran *voucher* wisata.¹⁵³ Pada pelanggaran yang terjadi adalah pihak *telemarketing* tidak bertanggung jawab atas apa yang telah mereka tawarkan kepada konsumen. Pihak *telemarketing* ini melakukan penipuan kepada konsumen yang mereka tawarkan *voucher* wisata sebab kenyataannya adalah mereka tidak melakukan kerja sama yang seperti mereka janjikan kepada setiap konsumennya.

Selain itu juga terdapat agen perjalanan wisata yang tidak bertanggung jawab atas penawaran *voucher* wisata yang batal saat transaksinya dilakukan oleh konsumen. Adapun agen perjalanan wisata yang melakukan penipuan ini biasanya bukan anggota dari *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies*

¹⁵³*Ibid.*

(Asita).¹⁵⁴ Peranan Asita sendiri dalam pelanggaran yang terjadi adalah mendamaikan permasalahan yang telah terjadi. Pihak Asita melakukan perdamaian secara musyarah mufakat antara agen perjalanan wisata dengan pihak konsumen.¹⁵⁵ Apabila tidak terjadi perdamaian Asita meminta Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen untuk melakukan perdamaian antara kedua belah pihak.¹⁵⁶ Selain itu Asita akan memberikan sanksi kepada agen perjalanan wisata yang mengeluarkan *voucher* wisata. Kemudian agen perjalanan wisata yang melakukan pelanggaran tersebut akan dilaporkan kepada Dinas Pariwisata. Adapun yang berwenangan untuk mencabut ijin usaha dari agen perjalanan wisata adalah Dinas Pariwisata.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Bapak Rudiana, agen travel yang melakukan kejahatan dalam bentuk penipuan tersebut akan mendapatkan sanksi moral pula dari para konsumen. Dimana konsumen tidak akan menggunakan jasa dari agen travel yang telah melakukan penipuan tersebut. Sehingga dengan sendirinya tidak akan ada konsumen yang akan menggunakan jasa agen travel itu dan konsumen yang telah dibohongi akan memberitakan kesalahan agen kepada konsumen lainnya. Oleh karenanya seiring berjalannya waktu penjualan jasa wisata pada agen yang telah melakukan penipuan tersebut tidak akan terdapat lagi pembelian dari para konsumennya.

Menurut pendapat ibu Wiwiek, agen travel yang melakukan kesalahan harus dilihat terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan. Apabila yang dilakukan pelaku usaha masuk ke dalam jenis tindak pidana maka sanksi yang diberikan harus berdasarkan ketentuan pidana yang terkait dengan masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹⁵⁷ Akan tetapi apabila kesalahan agen perjalanan wisata masuk bukan merupakan tindakan pidana maka sanksi yang diberikan adalah usaha agen travel merupakan sanksi administratif.¹⁵⁸ Apabila sanksi administratif tersebut

¹⁵⁴*Ibid.*

¹⁵⁵*Ibid.*

¹⁵⁶*Ibid.*

¹⁵⁷Hasil Wawancara dengan ibu Wiwiek Widiowati, Kasubag Dokumentasi dan Publikasi Hukum, Kementerian Pariwisata.

¹⁵⁸*Ibid.*

tidak membuat jera agen perjalanan pariwisata maka dapat dilakukan pembekuan sementara.¹⁵⁹ Pembekuan agen travel tersebut dilihat sampai sejauh mana agen travel dapat memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan.¹⁶⁰ Jika tidak ada perubahan dari agen travel tersebut maka tidak menutup kemungkinan akan dilakukan pembekuan untuk selamanya terhadap agen travel yang melakukan tindak kejahatan yang masuk ke dalam jenis perdata.¹⁶¹

Sanksi administratif yang dapat dijatuhkan kepada agen travel yang melakukan kesalahan tersebut juga diatur secara khusus dalam ketentuan Pasal 63 Undang-undang Kepariwisataan. Pasal 63 tersebut mengatur mengenai pemberian sanksi secara administratif kepada para pelaku usaha pariwisata yang tidak melangsungkan kegiatan usaha pariwisatanya sebagaimana mestinya. Pemberian sanksi kepada pelaku usaha wisata tersebut diharapkan dapat membuat jera dan tidak akan ada kesalahan dan kejahatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang bergerak di bidang pariwisata.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terkait kegiatan usahanya juga dapat diberikan sanksi. Sanksi yang dapat dijatuhkan bagi pelanggaran penawaran *voucher* wisata ini dapat masuk kedalam dua jenis sanksi yakni sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif di atur dalam ketentuan Pasal 60 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang mana berisikan:

- (1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (30), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.¹⁶²

¹⁵⁹*Ibid.*

¹⁶⁰*Ibid.*

¹⁶¹*Ibid.*

¹⁶²Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 60.

Selain pengaturan sanksi administratif oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen bagi pelaku usaha yang melanggar juga dapat diberikan sanksi pidana. Sanksi pidana masuk ke dalam Pasal 61 dan Pasal 62 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan Pasal 62 menjelaskan mengenai pelanggaran apa saja yang dapat dibebankan sanksi pidana ini. Terhadap pelanggaran-pelanggaran yang telah ditetapkan dalam Pasal 62 akan dibebankan sanksi pidana dan dibebankan denda sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.6 Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Penawaran *Voucher* Wisata berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Tanggung Jawab pelaku usaha diatur dalam ketentuan Undang-undang perlindungan Konsumen. Adapun mengenai tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam ketentuan Bab VI yakni Pasal 19 sampai dengan ketentuan Pasal 28. Tanggung jawab ini diberikan kepada pelaku usaha apabila pelaku usaha melakukan kelalaian terhadap usaha yang dilakukannya dan menimbulkan kerugian kepada konsumennya. Jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usahalah yang bertanggung jawab atas kerugian barang/atau jasa yang diterima konsumen. Dalam Bab VI menjelaskan secara jelas bagaimana pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumennya.

Sehingga dapat dikatakan pelaku usaha tidak dapat terlepas dari tanggung jawab atas barang dan/atau jasa yang mereka berikan kepada konsumennya. Berdasarkan ketentuan pasal 19 ayat (1) dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹⁶³ Berdasarkan ketentuan pasal 19 ayat (1) telah jelas bahwa tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha sepenuhnya.

Selain itu dalam ketentuan berikutnya yakni Pasal 19 ayat (2) yang menjelaskan bahwa ganti rugi yang dimaksudkan dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

¹⁶³ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (1)

nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶⁴ Ganti rugi akibat pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan kepada konsumennya dengan cara apa yang telah dijelaskan dalam ketentuan Pasal 19 ayat (2). Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa ataupun pemberian santunan terhadap kerugian yang dialami konsumennya.

Dalam permasalahan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh pihak ketiga maka tanggung jawab yang dapat dilakukan adalah berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat (1) yakni huruf a dan b yang berisikan:

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Oleh karena itu bagi setiap pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya bersama dengan pelaku usaha lainnya maka pelaku usaha lainnya juga dapat memberikan ganti rugi atas apa yang dialami konsumennya. Oleh karena itu kedua pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa konsumen yang menyebabkan kerugian atas apa yang dialami konsumennya maka mereka harus melakukan ganti rugi atas apa yang dialami konsumennya dapat dengan cara mengembalikan uang atau penggantian barang dan/atau jasa, ataupun melakukan perawatan-perawatan lainnya yang terkait dengan sengketa yang dialami oleh konsumennya. Pada permasalahan penawaran *voucher* wisata ada dua kejadian yang pertama konsumen mendapatkan langsung penawaran *voucher* wisata dari pihak agen dan yang kedua konsumen mendapatkan langsung penawaran *voucher* wisata melalui pihak ketiga. Sehingga tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen dalam penawaran *voucher* wisata ini harus dilihat terlebih dahulu bagaimana mekanismen penawaran *voucher* wisata. Setelah itu barulah dapat diberikan beban

¹⁶⁴ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (2)

tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumennya.

3.7 Peraturan Perundang-Undangan terkait Permasalahan Penawaran Voucher Wisata

3.7.1 Undang-undang Pariwisata yang Lama (Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisataan)

Undang-undang Nomer 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan merupakan undang-undang yang lama yang mengatur kepariwisataan Indonesia setelah adanya perubahan mengenai undang-undang ini pada tahun 2009. Adapun pada undang-undang kepariwisataan yang lama ini mengatur lebih sedikit atau lebih sempit dibandingkan kewenangan pengaturan undang-undang kepariwisataan yang baru yakni Undang-undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan.

Pada undang-undang kepariwisataan yang lama terdapat pengaturan mengenai agen jasa pariwisata yang masuk kedalam jenis jasa usaha pariwisata. Adapun hal ini disebutkan dalam Pasal 9 ayat (1) yang menjelaskan adanya jenis jasa usaha pariwisata yang diatur dalam undang-undang kepariwisataan yang lama. Akan tetapi tidak mengatur sejauh mana kewenangan dari agen perjalanan wisata ini melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Pada undang-undang kepariwisataan yang lama ini juga mengatur selanjutnya mengenai usaha sarana pariwisata pada Bab Keempat yakni pada Pasal 22 Undang-undang Kepariwisataan yang lama. Dimana pada Pasal 22 tersebut dijelaskan bahwa usaha sarana pembangunan, pengelolaan, dan penyediaan fasilitas serta pelayanan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pariwisata.¹⁶⁵ Dalam Pasal 33 juga dijelaskan mengenai pembinaan terhadap kepariwisataan di Indonesia yang dilakukan oleh pemerintah. Dimana pemerintah melaksanakan pembinaan kepariwisataan dalam bentuk pengaturan, pemberian bimbingan, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia.

¹⁶⁵Indonesia, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan, Pasal 22.

3.7.2 Undang-undang Pariwisata yang Baru (Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan)

Undang-undang kepariwisataan ini mengatur tentang bagaimana pengaturan pariwisata yang benar dan yang seharusnya dijalankan oleh pihak-pihak yang terkait. Pada Undang-undang Kepariwisataan yang baru ini mengatur lebih luas bagaimana kepariwisataan di Indonesia harus dilaksanakan. Pada permasalahan ini pihak yang terkait yang harus memperhatikan peraturan perundang-undangan ini adalah Agen Perjalanan Wisata. Agen Perjalanan Wisata harus mematuhi apa yang sudah ditentukan oleh Undang-undang Nomer 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata. Di dalam ketentuan Undang-undang tersebut sudah terdapat berbagai macam peraturan terkait apa saja yang seharusnya dilakukan oleh Agen Perjalanan Wisata tersebut.

Dalam Undang-undang Kepariwisataan ini belum ada pengaturan secara khusus terkait dengan penawaran *voucher* wisata. Akan tetapi ada ketentuan Pasal 20 Undang-undang Kepariwisataan yang menyebutkan perihal hak-hak wisatawan. Adapun Pasal 20 menjelaskan, wisatawan memiliki hak-hak untuk memperoleh:

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- c. Perlindungan hukum dan keamanan;
- d. Pelayanan kesehatan;
- e. Perlindungan hak pribadi; dan
- f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi.¹⁶⁶

Sehingga dengan hak-hak wisatawan yang sudah termaktub didalam ketentuan Pasal 20 Undang-undang Kepariwisataan tersebut diharapkan pelaku usaha dapat memberikan hak wisatawan sebagai mana mestinya.

Untuk memenuhi ketentuan Pasal 20 Undang-undang kepariwisataan, maka agen perjalanan wisata juga harus melaksanakan kewajiban-kewajibannya. Sebab apabila kewajiban dari pelaku usaha sendiri tidak terpenuhi dengan baik maka hak yang diterima oleh wisatawan pun tidak akan maksimal sebagaimana yang diharapkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009. Adapun sesuai dengan

¹⁶⁶Indonesia, Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009, Pasal 20.

ketentuan Pasal 26, setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- a. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- c. Memberikan pelayanann yang tidak diskriminatif;
- d. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- e. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;
- f. Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan;
- g. Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal;
- h. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;
- i. Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat;
- j. Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- k. Memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- l. Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- m. Menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab, dan
- n. Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶⁷

Pasal 26 Undang-undang Kepariwisataan ini mengharuskan kepada setiap pelaku usaha di bidang kepariwisataan untuk melaksanakan usaha pariwisatanya sesuai dengan kewajiban yang dicantumkan dalam pengaturan undang-undang kepariwisataan. Sehingga apabila para pelaku usaha dibidang kepariwisataan telah memenuhi kewajibannya maka diharapkan tidak akan timbul kerugian-kerugian

¹⁶⁷*Ibid*, Pasal 26.

yang nanti dialami konsumennya. Adapun kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen biasa disebabkan pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 26 Undang-undang Kepariwisataaan.

Selain itu dalam undang-undang kepariwisataan juga menjelaskan kewenangan yang dapat dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Dimana kewenangan yang dapat dilakukan oleh keduanya tersebut terdapat dalam ketentuan Bab VIII Pasal 28-Pasal 32. Pada ketentuan pasal tersebut menjelaskan bahwa pemerintah turut andil dalam pelaksanaan kepariwisataan Indonesia. Adanya kewenangan pemerintah dan pemerintah daerah dapat membantu pelaksanaan kepariwisataan sebagai mana yang telah ditentukan oleh Undang-undang Kepariwisataaan.

Dalam ketentuan Pasal 53 dan Pasal 54 Undang-undang Kepariwisataaan mengenai Standarisasi dan Sertifikasi yang harus dipenuhi oleh agen yang bergerak di usaha wisata. Adapun ketentuan Pasal 53 adalah:

- (1) Tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi.
- (2) Standar kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi kompetensi.
- (3) Sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapatkan lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketiga hal atas bertujuan agar bidang usaha kepariwisataan bergerak sesuai dengan standar kompetensi yang telah diatur dalam undang-undang tersebut. Adapun sertifikasi kompetensi diberikan oleh lembaga serifikasi profesi yang mendapat lisensi dari Badan Nasional Serifikasi Profesi.¹⁶⁸ Sertifikat diberikan setelah lulus uji kompetensi yang dilakukan berdasarkan standar kompetensi yang disusun bersama-sama oleh instansi pemerintah di bidang pariwisata, asosiasi pariwisata, pengusaha, dan akademisi.¹⁶⁹

Pada ketentuan Pasal 54 Undang-undang Kepariwisataaan yang perlu diperhatikan dalam agen yang bergerak di bidang usaha pemberian jasa pariwisata

¹⁶⁸Indonesia, Penjelasan Pasal 55 Undang-undang Kepariwisataaan.

¹⁶⁹*Ibid.*

adalah perlu memperhatikan standar dalam pelaksanaan usaha jasa wisatanya. Adapun Pasal 54 Undang-undang Kepariwisata ini berisikan:

- (1) Produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha.
- (2) Standar usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi usaha.
- (3) Sertifikasi usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh lembaga mandiri yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷⁰

Adanya standar usaha untuk segala usaha di bidang pariwisata dapat menjadi tolak ukur yang harus dilaksanakan oleh para pelaku usaha yang bergerak di bidang pariwisata. Sehingga tidak terjadi akan terjadi lagi kesalahan ataupun kelalaian yang dapat merugikan konsumennya.

Bagi pelanggaran atau terjadinya kelalaian dan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha pariwisata maka dapat dikenakan sanksi yang sesuai jenis kesalahannya. Dalam Pasal 63 terdapat pengaturan mengenai sanksi yang dapat dikenakan apabila tidak menjalankan kegiatan usaha jasa pariwisatanya sebagaimana mestinya. Pasal 63 Undang-undang Kepariwisata berisikan:

- (1) Setiap pengusaha pariwisata tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan/atau Pasal 26 dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. pembatasan kegiatan usaha; dan
 - c. pembekuan sementara kegiatan usaha.
- (3) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dikenakan kepada pengusaha paling banyak 3 (tiga) kali.
- (4) Sanksi pembatasan kegiatan usaha dikenakan kepada pengusaha yang tidak mematuhi teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Sanksi pembekuan sementara kegiatan usaha dikenakan kepada pengusaha yang tidak mematuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4).

¹⁷⁰*Ibid.*

Apabila kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha masuk ke dalam tindak pidana. Maka sanksi yang dapat menjerat pelaku usaha adalah sesuai dengan ketentuan delik atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha itu. Untuk kasus penawaran *voucher* wisata delik yang dilakukan adalah masuk kedalam jenis penipuan.¹⁷¹ Pemberian sanksi yang masuk kedalam jenis pidana ini diatur lebih lanjut didalam KUHP. Undang-undang kepariwisataan hanya mengatur jenis pidana yang masuk kedalam kesalahan melawan hukum, merusak fisik daya tarik wisata ataupun mengurangi nilai daya tarik wisata. Adapun mengenai kesalahan tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 64 Undang-undang Kepariwisataan.

Oleh karena itu dapat dikatakan terkait dengan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Kepariwisataan belum adanya pengaturan secara khusus terkait pelanggaran penawaran *voucher* wisata. Adapun Undang-undang tersebut hanya mengatur sejauh mana kewenangan-kewenangan pihak-pihak yang meliputi penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia. Selain itu juga terdapat pengaturan terhadap jenis-jenis usaha yang terkait dengan pariwisata dan pengaturan lainnya terkait pariwisata Indonesia. *Voucher* wisata itu sendiri bukan merupakan jenis bentuk usaha pariwisata. Akan tetapi *voucher* wisata dibentuk untuk memenuhi kebutuhan pariwisata yang semakin lama semakin meningkat. Sehingga diharapkan *voucher* wisata dapat membantu konsumen dalam melakukan perjalanan wisatanya.

3.7.3 Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan

Penyelenggaraan kepariwisataan diatur dalam ketentuan PP Nomor 67 Tahun 1996. Dalam ketentuan penyelenggaraan kepariwisataan terdapat beberapa unsur di dalamnya. Yang mana agen perjalanan wisata masuk ke dalamnya. Agen perjalanan wisata yang memberikan atau yang mengeluarkan *voucher* wisata diatur dalam ketentuan PP Nomor 67 Tahun 1996. Terkait agen perjalanan wisata tersebut diatur dalam ketentuan Paragraf 2 yang termaktub dalam Pasal 13, Pasal

¹⁷¹Hasil wawancara dengan Bapak Rudiana, Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita).

14, Pasal 15, Pasal 16, dan Pasal 17 PP Nomor 67 Tahun 1996.

Pada ketentuan Pasal 13 dijelaskan bahwa saja usaha jasa agen perjalanan wisata dilakukan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi yang membentuk Agen Perjalanan Wisata. Selain itu juga terdapat persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh agen wisata ini. Terkait dengan persyaratan-persyaratan tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 14 PP Nomor 67 Tahun 1996 tentang penyelenggaraan kepariwisataan. Ketentuan kegiatan usaha yang dilakukan oleh Agen Perjalanan Wisata terdapat dalam Pasal 15 yakni berisikan:

- a. pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat baik untuk tujuan dalam negeri maupun luar negeri;
- b. perantara penjualan paket wisata yang dikemas oleh Biro Perjalanan Wisata;
- c. pemesanan akomodasi, restoran dan tiket pertunjukan seni budaya, serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata; dan
- d. pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.¹⁷²

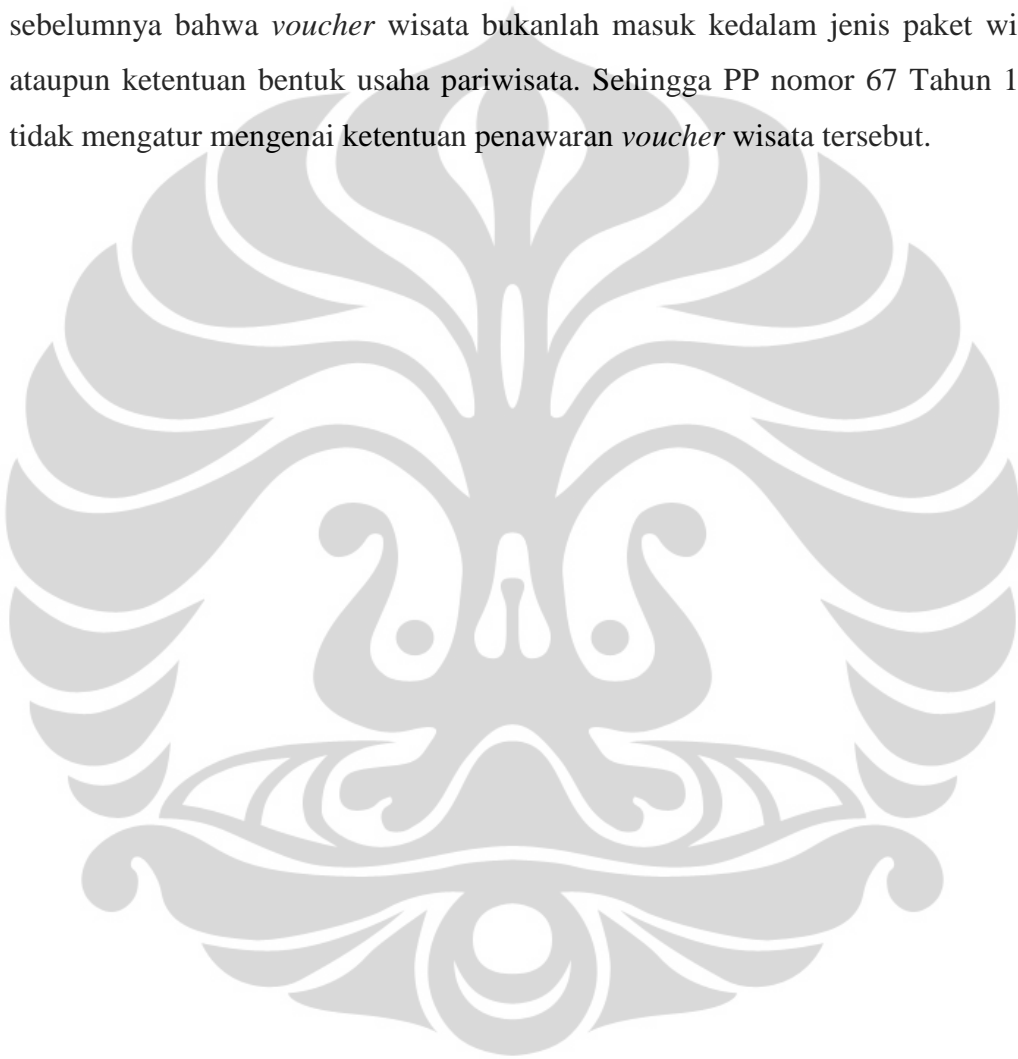
Selain itu mengenai kewajiban agen perjalanan wisata diatur dalam Pasal 16 PP Nomor 67 Tahun 1996 tersebut. Dalam ketentuan Pasal 16 tersebut terdapat 2 (dua) kewajiban agen perjalanan yang wajib untuk dijalankan. Adapun kewajiban tersebut adalah:

- a. memberikan pelayanan secara optimal dan bertanggung jawab atas penyediaan jasa pemesanan dan pengurusan dokumen yang dilakukan; dan
- b. memperhatikan norma dan kelaziman yang berlaku bagi penyediaan jasa perantara, dalam hal melakukan penjualan paket wisata yang dikemas oleh Biro Perjalanan Wisata.

Kewajiban yang terdapat dalam PP Nomor 67 Tahun 1996 tersebut tidak menjelaskan perihal ketentuan *voucher* wisata. Akan tetapi kewajiban yang harus tetap dilakukan oleh Agen Perjalanan Wisata adalah tetap memberikan pelayanan secara optimal tanpa ada kekurangan-kekurangan yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumennya. Sehingga pentingnya pelaksanaan pelayanan secara optimal yang wajib dilaksanakan oleh agen perjalanan wisata.

¹⁷²Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan.

Dalam ketentuan pasal 17 PP Nomor 67 Tahun 1996 juga terdapat larangan-larangan yang mana harus dilakukan oleh agen perjalanan wisata. Adapun larangan yang terdapat dalam ketentuan Pasal 17 tersebut berisikan larangan untuk melakukan perubahan komponen yang terdapat dalam paket perjalanan wisata dan penyelenggaraan paket wisata. Di dalam Pasal 17 juga tidak mengatur perihal penawaran *voucher* wisata. Sebab seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa *voucher* wisata bukanlah masuk kedalam jenis paket wisata ataupun ketentuan bentuk usaha pariwisata. Sehingga PP nomor 67 Tahun 1996 tidak mengatur mengenai ketentuan penawaran *voucher* wisata tersebut.



BAB 4
ANALISIS PENAWARAN VOUCHER WISATA YANG
DILAKUKAN OLEH PT. ANGKASA PURA PARIWISATA
INDONESIA

4.1. Kasus Posisi Permasalahan Penawaran Voucher Wisata yang Dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia

Pada tanggal 20 Juli 2005 Bapak Satriyono W sebagai konsumen sebuah kartu kredit pada sebuah Bank Swasta di Indonesia dihubungi oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia atau yang selanjutnya disingkat dengan PT. APPI. PT. APPI merupakan salah satu jenis perusahaan yang bergerak dibidang kepariwisata. Bapak Satriyono merupakan salah satu pemegang kartu kredit berlogo *Master Card* yang terpilih dari 100 orang lainnya yang berhak atas suatu *voucher* wisata yang dikeluarkan oleh PT. APPI.

Rincian *voucher* wisata yang berhak diperoleh Bapak Satriyono dari PT.APPI adalah berupa satu buah *voucher* senilai Rp. 400.000,- untuk pemesanan salah satu jenis maskapai penerbangan, dua buah *voucher* menginap di hotel dan sepuluh *voucher* yang masing-masing bernilai Rp. 10.000,- untuk potongan harga pembelian tiket pesawat yang berlaku selama 5 (lima) tahun kedepan. Adapun pembayaran dapat dilakukan dengan cara cicilan selama 5 (lima) tahun kedepan dengan sejumlah pembayaran yaitu sebesar Rp. 1.790.000,- tanpa bunga yang harus dibayarkan oleh konsumen.¹⁷³

Pada hari yang sama yakni pada pukul 17.30 WIB datang ke rumah konsumen seorang petugas (kurir) yang mengantarkan paket *voucher* wisata. Kemudian kurir meminta kartu kredit konsumen untuk melangsungkan transaksi pembayaran *voucher* wisata langsung pada saat itu. Adapun kurir tersebut menyatakan bahwa PT. APPI juga bekerja sama dengan PT. Jaspromindo. Bapak Satriyono merasa terdapat kejanggalan sehingga ia meminta PT. APPI untuk membatalkan semua transaksi yang telah dilakukan dan ia juga telah mengembalikan semua *voucher* wisata yang telah diberikan untuk konsumen kepada PT. APPI.

¹⁷³Data Kasus Posisi didapatkan dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Pada 15 Februari 2012, Pukul 14.30 WIB.

Setelah kejadian tersebut Bapak Satriyono pun melaporkan tindakan PT. APPI kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk menindak lanjuti atau membantu beliau untuk menyelesaikan permasalahan yang dialaminya. Pada penyelesaian sengketa yang dialami oleh konsumen yakni Bapak Satriyono, beliau memilih jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Adapun YLKI merupakan salah satu yayasan yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen. YLKI dipilih Bapak Satriyono bertujuan agar sengketa yang dialaminya terkait penawaran *voucher* wisata yang ditawarkan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata dapat membuat perusahaan tersebut jera dalam melakukan kegiatan usaha pariwisatanya. Sehingga diharapkan tidak ada lagi konsumen-konsumen yang mengalami permasalahan sengketa yang sama seperti apa yang dialami Bapak Satriyono.

4.2 Permasalahan Hukum terhadap Penawaran *Voucher* Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia

Dalam penawaran *voucher* wisata yang dilakukan PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia menimbulkan beberapa permasalahan hukum. Adapun permasalahan hukum tersebut memberikan beberapa dampak kepada PT. APPI. Dampak permasalahan hukum tersebut dapat memberikan pengaruh negatif kepada perkembangan usaha di bidang jasa kepariwisataan yang dijalankan oleh PT. APPI. Permasalahan hukum yang timbul akibat penawaran *voucher* wisata oleh PT. APPI adalah terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha dan beberapa pelanggaran umum berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen dapat berupa ganti kerugian atas apa yang dirasakan konsumen dengan mengembalikan uang, menggantikan barang dan/atau jasa, serta memberikan perawatan-perawatan lainnya yang memiliki kaitan dengan kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu dalam bab ini akan menjelaskan apa saja permasalahan hukum yang terjadi dalam penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia.

4.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Penawaran *Voucher* Wisata

Tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen telah diatur di dalam ketentuan Bab VI mengenai tanggung jawab Pelaku Usaha. Adapun tanggung jawab pelaku usaha dalam permasalahan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia melalui Bank X maka yang bertanggung jawab adalah kedua belah pihak tersebut. PT. APPI yang mengeluarkan *voucher* wisata juga harus bertanggung jawab penuh terhadap permasalahan *voucher* wisata yang terjadi. Selain itu juga menjadi tanggung jawab Bank X yang menjadi pihak ketiga dalam penawaran *voucher* wisata.

Mengenai tanggung jawab ini juga berdasarkan ketentuan prinsip tanggung jawab unsur kesalahan dapat dibuktikan. Hal ini berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPdata, suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum jika terpenuhinya empat unsur pokok yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan dengan kerugian yang diderita.¹⁷⁴ Maka dari itu kesalahan terhadap penawaran *voucher* wisata unsur-unsurnya dapat dibuktikan. Sehingga perlu adanya tanggung jawab dari pelaku usaha yang melakukan penawaran *voucher* wisata ini kepada konsumennya.

Tanggung jawab ini diatur dalam ketentuan Pasal 19 sampai dengan ketentuan Pasal 28 dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Penawaran *voucher* wisata oleh PT. APPI melalui Bank X menjadi tanggung jawab kedua belah pihak. Hal tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 24 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dijelaskan bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:

- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;

¹⁷⁴Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm. 59-60.

- b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.¹⁷⁵

Berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat (1) huruf a dan b diatas maka Bank X yang menjadi penjual lainnya juga harus bertanggung jawab atas pelanggaran yang terjadi dalam penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. APPI. Sehingga tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha pada penawaran *voucher* wisata kepada Bapak Satriyono harus menjadi tanggung jawab PT. APPI dan juga menjadi tanggung jawab Bank X. Dalam hal ini Bank X tidak melakukan perubahan apapun atas penawaran *voucher* wisata yang diberikan oleh PT. APPI. Bank X seharusnya dapat mengawasi penawaran *voucher* wisata yang ditawarkan PT. APPI agar tidak menimbulkan pelanggaran atas penawaran *voucher* wisata. Sehingga tidak ada kerugian terhadap *voucher* wisata yang ditawarkan oleh PT. APPI kepada pihak manapun yang terkait dengan penawaran *voucher* wisata.

Maka dapat disimpulkan selain PT. APPI yang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami Bapak Satriyono, maka Bank X juga harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabahnya tersebut. Hal tersebut telah diatur dalam ketentuan Pasal 24 ayat (1) huruf a dan b. Sehingga dengan timbulnya sengketa terkait dengan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan PT. APPI, maka yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian Bapak Satriyono adalah agen yang menawarkan *voucher* wisata dan juga bank yang menjadi pihak ketiga dalam penawaran pelaksanaan *voucher* wisata.

4.2.2 Pelanggaran terhadap Penawaran *Voucher* Wisata ditinjau dari Ketentuan Umum Undang-undang Perlindungan Konsumen

Bapak Satriyono seperti yang telah dijelaskan sebelumnya merupakan seorang nasabah Bank yang memiliki kartu kredit yang dikeluarkan oleh Bank Swasta di Indonesia. Bapak Satriyono mendapatkan penawaran *voucher* wisata melalui bank X yang ditawarkan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia. Hal ini disebabkan Bapak Satriyono sebagai pengguna *Master Card* pada Bank X.

¹⁷⁵Indonesia, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 24 ayat (1) huruf a dan b.

Pada kenyataannya terjadi pelanggaran-pelanggaran terhadap *voucher* wisata yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pada bab ini akan ditinjau pelanggaran-pelanggaran terhadap penawaran *voucher* wisata berdasarkan ketentuan-ketentuan umum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun pelanggaran tersebut dapat ditinjau dari pelanggaran hak konsumen dan pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha serta pelaksanaan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha. Sehingga dalam bab ini dapat terlihat jelas mengenai pelanggaran-pelanggaran apa saja yang telah dilakukan oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia yang melakukan penawaran *voucher* wisata kepada Bapak Satriyono.

4.2.2.1 Pelanggaran Ditinjau dari Pelaksanaan Hak Konsumen

Bapak Satriyono sebagai konsumen suatu Bank Swasta yang memiliki jenis kartu kredit berlogo *master card*. Mendapatkan penawaran *voucher* wisata dari sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata yaitu PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia. Sebagai konsumen Bapak Satriyono memiliki hak-hak yang seharusnya dipenuhi oleh pelaku usaha. Adapun hak-hak yang semestinya diperoleh Bapak Satriyono adalah sesuai atau berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Indonesia mengenai hak-hak konsumen.

Adapun hak konsumen yang seharusnya diperoleh berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen terdapat dalam ketentuan Pasal 4. Bapak Satriyono seharusnya memperoleh hak-hak yang telah ditentukan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun beberapa poin penting yang seharusnya dipenuhi oleh PT. APPI untuk Bapak Satriyono berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut.

1. Konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa.

Konsumen berhak untuk memilih barang atau pun jasa yang akan mereka gunakan. Hak ini juga berhak didapatkan Bapak Satriyono. Bapak Satriyono sebagai konsumen berhak untuk menentukan apakah ia ingin mendapatkan jasa yang diberikan oleh PT. APPI atau tidak. Jasa yang diberikan oleh PT. APPI kepadanya berupa pemberian *voucher* wisata. Akan tetapi pemberian *voucher* wisata tersebut harus melalui persetujuan Bapak Satriyono. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada

konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa adanya tekanan dari pihak luar. Begitu juga dengan Bapak Satriyono sebagai konsumen ia berhak untuk memilih apa yang ia butuhkan. Tanpa ada tekanan dari pihak pelaku usaha atau perusahaan yang menawarkan jasa tersebut. Oleh karenanya pihak PT. APPI tidak seharusnya melakukan pemaksaan kepada konsumennya untuk membeli jasa pariwisata mereka dalam bentuk *voucher* wisata. Sebab hal tersebut jelas dilarang atau tidak sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen yakni berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf b mengenai hak konsumen untuk memilih barang atau jasa sesuai dengan keputusan konsumennya sendiri tanpa ada paksaan dari pihak manapun termasuk paksaan dari pelaku usaha sekalipun.

2. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen selanjutnya menjelaskan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai suatu kondisi barang dan/ataupun jasa yang akan mereka peroleh. Bapak Satriyono pada saat itu juga berhak untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur dari PT.APPI yang mengeluarkan *voucher* wisata kepada beliau. Seharusnya PT. APPI menjelaskan terlebih dahulu mengenai informasi yang tercantum dalam ketentuan *term and condition* yang telah tercantum dalam *voucher* wisata yang akan diberikan ataupun yang akan ditawarkan kepada setiap konsumennya termasuk kepada Bapak Satriyono. Informasi yang jelas terkait dengan *voucher* wisata yang diberikan oleh PT. APPI akan memudahkan konsumen untuk memilih apakah akan menggunakan jasa pelayanan dari PT. APPI dalam bentuk *voucher* wisata yang ditawarkan tersebut atau tidak. Sebab telah dijelaskan sebelumnya bahwa setiap konsumen berhak untuk memilih jasa ataupun barang yang akan digunakan. Sehingga dengan perolehan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai penjelasan *voucher* wisata yang ditawarkan kepada

konsumen akan memberikan kepastian bahwa kelak konsumen akan menggunakan apa yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha atau tidak.

3. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak ini diperoleh konsumen apabila konsumen tidak mendapatkan barang atau jasa sebagaimana mestinya. Hal ini telah di atur dalam ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-undang Perlindungan Konsumen. Bapak Satriyono dapat meminta ganti rugi kepada pihak PT. APPI yang mengeluarkan *voucher* wisata jika ia tidak mendapatkan jasa sesuai dengan sebagaimana mestinya. Jika Bapak Satriyono juga tidak menyetujui akan adanya transaksi untuk *voucher* wisata yang diberikan kepadanya. Oleh karenanya penggantian ganti rugi dapat diberikan kepadanya sebab terdapat kerugian materi yang dialami oleh Bapak Satriyono. Kerugian yang dialami Bapak Satriyono disebabkan adanya transaksi yang dilakukan oleh kurir pada saat menyerahkan *voucher* wisata kepadanya. Pada saat itu kurir yang datang ke rumah Bapak Satriyono langsung meminta kartu kredit yang digunakan oleh Bapak Satriyono untuk melangsungkan transaksi, padahal menurut penjelasan awal dimana pembayaran dapat dilakuka secara cicilan selama 5 tahun ke depan. Pada saat itu Bapak Satriyono merasakan adanya kejanggalan yang mana ia merasa PT.APPI melakukan penipuan kepada dirinya. Sehingga ia mengembalikan semua *voucher* wisata kepada PT. APPI. Sehingga pada kasus ini Bapak Satriyono berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

4.2.2.2 Pelanggaran Ditinjau dari Pelaksanaan Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban bagi setiap pelaku usaha ini bertujuan agar tidak terjadi sengketa yang disebabkan dari kelalaian pelaku usaha. Dalam ketentuan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjelaskan ketentuan kewajiban bagi setiap pelaku usaha. Adapun ketentuan-ketentuan Pasal 7 ini harus dijalankan setiap pelaku usaha agar tidak menimbulkan sengketa yang timbul antara pelaku

usaha dengan konsumennya. Hal ini juga yang harus dilakukan PT. APPI, dimana PT. APPI harus menjalankan kewajiban yang sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Adapun kewajiban PT. APPI yang harus dipenuhi dalam kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Bagi setiap pelaku usaha wajib melakukan kegiatan usahanya dengan menjalankan usahanya dengan itikad baik. PT. APPI juga diwajibkan beritikad dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Hal ini di atur dalam ketentuan Pasal 7 huruf h Undang-undang Perlindungan Konsumen. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam Pasal 1338 KUHPerdara dijelaskan pula mengenai itikad baik yang ada dalam perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.¹⁷⁶ Dimana hal tersebut harus dijalankan bagi setiap pelaku usaha agar tidak menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumennya. Akan tetapi, PT. APPI tidak menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik yang telah dijelaskan dalam Pasal 1338 KUHPerdara. PT. APPI melanggar apa yang telah dijanjikan sebelumnya kepada konsumennya yakni Bapak Satriyono. Pada pelaksanaannya PT. APPI menjanjikan kepada Bapak Satriyono untuk pembayaran *voucher* wisata dapat dilakukan dengan cicilan sehingga tidak perlu pembayaran secara penuh. Pembayaran cicilan dapat dilakukan oleh Bapak Satriyono selama 5 (lima) tahun kedepannya. Oleh karena itu unsur kewajiban pelaku usaha tidak dipenuhi yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya tidak dipenuhi PT. APPI.

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan/atau pemeliharaan.

Kewajiban berikutnya adalah pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan perbaikan, dan/atau pemeliharaan.

¹⁷⁶Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1, Cet-2, hlm.49.

Dalam penawaran *voucher* wisata ini seperti yang telah dijelaskan Bapak Rudiana sebelumnya agen perjalanan wisata wajib memberitahukan mengenai *term and condition* yang berkaitan dengan *voucher* wisata. Sehingga tidak ada keliruan atau kesalahan pada saat penggunaan *voucher* wisata. Hal ini juga perlu diperhatikan pada saat pelaksanaan pembayaran *voucher* wisata. Pelaku usaha wajib menjelaskan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan permasalahan pembayaran tersebut. PT. APPI menjelaskan sebelumnya mengenai pelaksanaan pembayaran. Akan tetapi pada saat pembayaran berlangsung Bapak Satriyono yang dijanjikan awal dapat melakukan pembayaran dengan cara cicilan harus membayar *voucher* wisata secara lunas tanpa adanya cicilan seperti yang dijanjikan oleh PT. APPI. Walaupun kewajiban PT. APPI sebagai pelaku usaha sudah dilaksanakan tetapi kenyataan yang terjadi pada saat pembayaran tidak sesuai dengan informasi yang dijelaskan sebelumnya oleh PT. APPI. Oleh karena itu unsur kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur tidak dipenuhi PT. APPI.

3. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pemberian kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian barang ini merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha. Pada saat melaksanakan usahanya setiap pelaku usaha wajib memperhitungkan mengenai masalah kompensasi, ganti rugi dan penggantian barang/atau jasa. Pelaksanaan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian tersebut dilakukan apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh pihak penjual dan pembeli. Penawaran *voucher* wisata yang diberikan PT. APPI ini tidak sesuai dengan informasi yang telah dijanjikan sebelumnya. Bapak Satriyono tidak dapat memanfaatkan *voucher* wisata yang ditawarkan oleh PT. APPI sesuai dengan apa yang telah dijanjikan PT. APPI sebelumnya. PT. APPI menjanjikan pembayaran *voucher* wisata dapat dilakukan dengan cara cicilan selama 5 tahun kedepan, tetapi janji yang diberitahukan sebelumnya tersebut tidak dipenuhi PT. APPI. sehingga kerugian dapat dirasakan Bapak Satriyono. Berdasarkan kejadian tersebut

maka PT. APPI berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian sebab Bapak Satriyono tidak menerima atau tidak dapat memanfaatkan *voucher* wisata sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama.

4.2.2.3 Perbuatan yang Dilarang Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perbuatan yang dilarang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni dalam Pasal 8 sampai dengan pasal 17. Berdasarkan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang melakukan kegiatan tersebut. Akan tetapi PT. APPI yang bergerak di bidang kepariwisataan telah melanggar ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Adapun perbuatan yang telah dilarang PT. APPI adalah:

1. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut (Pasal 8 huruf f Undang-undang Perlindungan Konsumen)¹⁷⁷

Berdasarkan ketentuan Pasal 8 huruf f menentukan bahwa PT. APPI telah melakukan perbuatan yang dilarang yang telah ditentukan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pada saat pemberian keterangan terkait dengan *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. APPI menjanjikan bahwa Bapak Satriyono dapat melakukan pembayaran dengan cara cicilan selama 5 tahun kedepannya. Akan tetapi kenyataannya pada saat kurir membawa *voucher* wisata ke rumah Bapak Satriyono, beliau harus membayar secara lunas. Maka PT. APPI telah melakukan perbuatan yang dilarang yang telah ditentukan Pasal 8 huruf f Undang-undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu informasi yang diberikan oleh PT. APPI tersebut telah menyesatkan konsumennya. Seharusnya PT. APPI tidak melakukan perbuatan yang dilarang, hal ini telah diatur Undang-undang Perlindungan Konsumen.

¹⁷⁷Indonesia, Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 huruf f.

2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa (Pasal 10 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen)¹⁷⁸

Ketentuan Pasal 10 huruf a menjelaskan pelaku usaha dilarang untuk menawarkan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa. PT. APPI telah melakukan perbuatan yang dilarang tersebut. Kenyataannya adalah PT. APPI telah melakukan penawaran *voucher* wisata dengan harga yang tidak sesuai. Sehingga konsumennya mengalami kerugian akibat kesalahan informasi yang diberikan oleh PT. APPI.

3. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan dan mengiklankan suatu barang dan atau jasa dengan harga tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, dan diiklankan (Pasal 12 Undang-undang Perlindungan Konsumen)¹⁷⁹

PT. APPI menjanjikan pelaksanaan pembayaran *voucher* wisata dapat dilaksanakan dengan cara mencicil selama 5 tahun kedepannya. Akan tetapi Bapak Satriyono harus membayar *voucher* wisata tersebut dengan lunas tanpa ada cicilan sesuai dengan informasi atau keterangan yang diberikan oleh PT. APPI pada saat menawarkan *voucher* wisata kepadanya.

4.3 Analisis Penyelesaian Sengketa Penawaran *Voucher* Wisata yang dilakukan PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia

Permasalahan *voucher* wisata sedang marak berkembang pada era saat ini. Tujuan penawaran wisata adalah untuk membantu konsumen dalam melakukan perjalanan wisata mereka. Penawaran *voucher* wisata tersebut juga dilakukan oleh PT. APPI, yang mana dengan melalui pihak ketiga yakni suatu Bank Swasta di

¹⁷⁸*Ibid.*, Pasal 10 huruf a.

¹⁷⁹*Ibid.*, Pasal 12.

Indonesia. Maka dari itu PT. APPI dapat dengan mudah melakukan penawaran *voucher* wisata kepada para nasabah Bank X. Adapun tujuan Bank X juga untuk memberikan keuntungan kepada para nasabah yang memiliki kartu kredit dengan logo *master card*. Salah satu nasabah Bank X yang menggunakan kartu kredit berlogo *master card* tersebut adalah Bapak Satriyono. Kemudian timbul sengketa akibat penawaran *voucher* wisata yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan pada pemberian informasi awal *voucher* wisata. Oleh karena itu Bapak Satriyono merasa dirinya telah dirugikan pihak PT. APPI.

Setelah terjadi pelanggaran atas penawaran *voucher* wisata yang merugikan Bapak Satriyono, maka Bapak Satriyono memilih YLKI untuk membantu beliau dalam melakukan penyelesaian sengketa penawaran *voucher* wisata yang dialaminya. Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia yang selanjutnya di singkat YLKI merupakan lembaga yang *concern* terhadap persoalan-persoalan yang terkait dengan upaya perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui YLKI adalah penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi.¹⁸⁰ Hal ini bertujuan untuk mengambil kesepakatan *win-win solution* untuk kedua belah pihak yang bersengketa. Sehingga pada permasalahan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh PT. APPI, pihak konsumen yakni Bapak Satriyono meminta bantuan YLKI untuk memberikan jalan keluar yang terbaik atas sengketa yang dialaminya.

Penyelesaian sengketa penawaran *voucher* wisata yang ditempuh Bapak Satriyono adalah melalui YLKI. Adapun penyelesaian sengketa konsumen melalui YLKI merupakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Permasalahan sengketa konsumen ini diatur dalam Bab X Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pada ketentuan Pasal 46 ayat (1) huruf c dijelaskan bahwa lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yaitu juga dalam anggaran dasar disebutkan memiliki kepentingan terhadap perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan apa yang disebutkan dalam anggaran

¹⁸⁰ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), *Laporan Penanganan dan Penyelesaian Kasus Konsumen Tahun 2005*, hlm. 28.

dasarnya.¹⁸¹ Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dipilih Bapak Satriyono dalam membantu beliau menyelesaikan sengketanya, maka Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia memiliki cara-cara tersendiri yang dapat membantu Bapak Satriyono untuk menyelesaikan sengketa yang dialaminya.

Adapun tindakan yang dilakukan oleh YLKI untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh Bapak Satriyono adalah sebagai berikut.

1. YLKI mengirimkan kepada PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia berupa surat dengan No. 285/PNG/YLKI/VIII/2005 pada tanggal 2005 dan menebuskan surat tersebut kepada (1) Direktur Bina Pengawasan Barang Beredar, Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perdagangan, Jalan Ridwan Rais No. 5 Jakarta, (2) Direktur Tindak Pidana Tertentu, Mabes POLRI, Jalan Trunojoyo No. 3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan, (3) Pengelolah Gedung Konsumen STBA Pertiwi Building Konsumen, serta disebabkan transaksi dilakukan menggunakan kartu kredit maka YLKI menembuskan surat ke (4) Direktur Accounting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia.
2. Setelah tidak mendapatkan respon dari pelaku usaha dan Pengelolah Gedung maka YLKI mengirimkan surat kedua dengan No. 321/PNG/YLKI/IX/2005 pada tanggal 26 September 2005 dan surat tersebut kembali ke YLKI dengan keterangan PINDAH/PERGI.
3. Adapun Bank Indonesia juga memanggil pihak Bank X yang mengeluarkan Kartu Kredit berlogo *Master Card* Bapak Satriyono. Adapun hal ini dikarenakan konsumen mendapatkan penawaran *voucher* wisata oleh PT. APPI sebab Bapak Satriyono merupakan nasabah dari Bank X tersebut.
4. Selanjutnya tanggapan dari pihak Bank mengklarifikasikan bahwa transaksi dilakukan oleh *merchant* dengan fasilitas mesin Bank Y. Oleh karena itu pihak Bank X yang terkait berjanji untuk melakukan klarifikasi kepada pihak Bank Y untuk penyelesaian uang akan dikembalikan kepada konsumen dalam jangka waktu 30 hari kerja.

¹⁸¹Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 46 ayat (1).

5. Pada tanggal 17 November 2005 konsumen menginformasikan kasus telah diselesaikan yang mana uang konsumen telah dikreditkan kembali (diserah terimakan) melalui Bank X dengan mengantikan sebesar transaksi yang telah dilakukan konsumen.¹⁸²

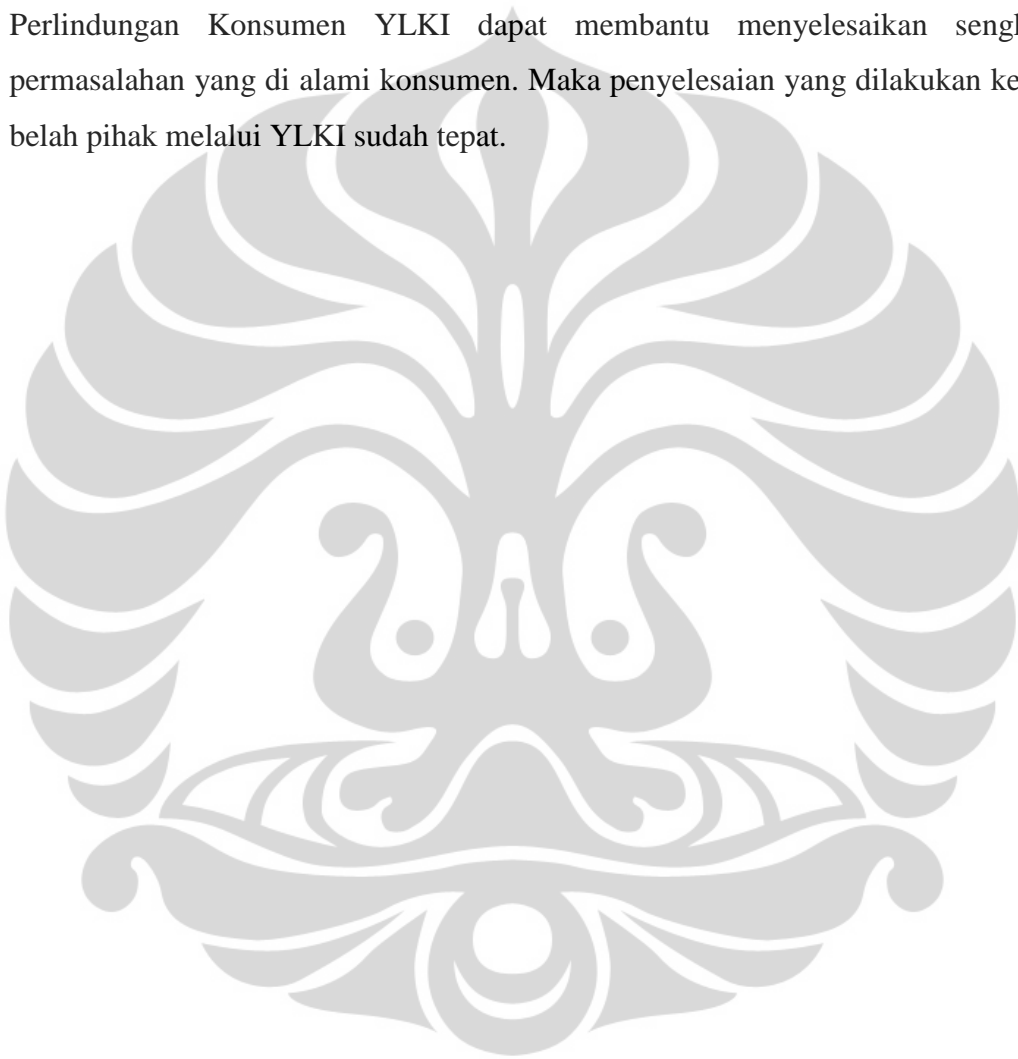
Pada penyelesaian tahapan penyelesaian sengketa konsumen di luar persidangan yang melalui YLKI maka YLKI dapat mengembalikan kerugian yang dialami oleh konsumen. Akan tetapi yang melakukan ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan PT. APPI adalah Bank X yang melakukan kerjasama untuk melakukan penawaran *voucher* wisata. Hal tersebut dikarenakan PT. APPI tidak dapat dipanggil pada saat surat panggilan datang dari YLKI yang ditujukan kepada pihak PT. APPI. Pada saat setelah dua kali surat panggilan diberikan, terdapat pengembalian surat panggilan yang menjawab bahwa PT. APPI sudah tidak berada di gedung yang sesuai dengan alamat yang ditujukan YLKI.

Dalam hal ini PT. APPI dianggap telah melarikan diri sehingga tidak bertanggung jawab atas permasalahan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh pihak perusahaan tersebut. PT. APPI tidak melakukan ganti rugi atas apa yang telah mereka lakukan kepada Bapak Satriyono. Sehingga Bank X atas kesepakatan bersama melakukan ganti kerugian atas apa yang dialami Bapak Satriyono. Padahal kesalahan atas penawaran *voucher* wisata dilakukan oleh PT. APPI, hal ini disebabkan PT. APPI yang mengeluarkan *voucher* wisata. Berdasarkan keterangan Bapak Rudiana dalam wawancara Penulis ia mengatakan bahwa apabila timbul sengketa akibat penawaran *voucher* wisata maka yang bertanggung jawab atas hal tersebut adalah agen yang mengeluarkan *voucher* wisata.¹⁸³ Sehingga jelas yang seharusnya melakukan ganti rugi adalah PT. APPI. Pada sengketa penawaran sengketa konsumen kali ini, pihak Bank yang akhirnya bertanggung jawab atas kerugian pihak Bapak Satriyono. Hal tersebut dikarenakan PT. APPI melarikan diri dari permasalahan serta tidak bertanggung jawab atas kerugiannya.

¹⁸²YLLKI, *Laporan Penangan dan Penyelesaian Kasus Konsumen*, hlm. 29.

¹⁸³Hasil wawancara dengan Bapak Rudiana, Kepala Divisi Tata Niaga *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita).

Oleh karena itu penyelesaian sengketa yang dilakukan sudah berdasarkan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pada Undang-undang Perlindungan Konsumen telah diatur bahwa setiap sengketa konsumen dapat dilakukan penyelesaiannya di luar pengadilan. Pada penyelesaian sengketa konsumen terhadap penawaran *voucher* wisata ini dilakukan penyelesaian melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen YLKI dapat membantu menyelesaikan sengketa permasalahan yang di alami konsumen. Maka penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak melalui YLKI sudah tepat.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dalam skripsi ini, telah diuraikan mengenai Penawaran *Voucher* Wisata di Indonesia maka Penulis berkesimpulan sebagai berikut.

1. Tinjauan yuridis mengenai Penawaran *Voucher* Wisata oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia jika dilihat dari Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan permasalahan terhadap konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Pertanggung jawaban atas permasalahan penawaran voucher wisata adalah PT. APPI dan/atau pihak ketiga yakni Bank X. Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam Pasal 24 ayat (1) huruf a dan b Undang-undang Perlindungan Konsumen.
2. PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia (PT. APPI), selaku perusahaan yang bergerak di bidang kepariwisataan diduga telah melakukan pelanggaran yang menyebabkan timbul permasalahan hukum terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran tersebut adalah pelanggaran terhadap:
 - a. hak konsumen untuk memilih barang/dan jasa (Pasal 4 huruf b Undang-undang Perlindungan Konsumen);
 - b. hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf c Undang-undang Perlindungan Konsumen);
 - c. hak konsumen untuk mendapatkan mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya (Pasal 4 huruf h Undang-undang Perlindungan Konsumen);
 - d. kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (Pasal 7 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen);

- e. perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usahanya tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut (Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-undang Perlindungan Konsumen);
 - f. perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa (Pasal 10 huruf a Undang-undang Perlindungan Kosumen);
 - g. perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan dan mengiklankan suatu barang dan atau jasa dengan harga tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, dan diiklankan. (Pasal 12 Undang-undang Perlindungan Konsumen)
3. Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan. Alternatif lainnya dapat diselesaikan melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Hal tersebut telah diatur Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 44 yakni Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dapat meberikan perlindungan hukum kepada setiap konsumen yang sedang mengalami sengketa kosumen. Sehingga apabila terjadi kerugian atas penawaran *voucher* wisata sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui YLKI.

5.2 Saran

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran Penulis adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah harus melakukan pengawasan yang lebih baik terhadap jalanan pelaksanaan pariwisata di Indonesia yang dijalankan oleh agen perjalanan pariwisata. Sehingga setiap pelaksanaan kegiatan kepariwisataan harus dijalankan sesuai dengan Standar Biro Produk yang telah ada. Selain itu

pemerintah juga harus dapat membuat peraturan terkait dengan pelaksanaan penawaran *voucher* wisata di Indonesia agar tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran seperti yang telah terjadi sebelumnya.

2. Pemerintah harus lebih mengkaji lagi peraturan perundang-undangan tentang kepariwisataan. Adapun terkait dengan timbulnya permasalahan penawaran *voucher* wisata ini diharapkan terdapat perubahan perihal permasalahan usaha pariwisata yang masuk ke dalam pengaturan Undang-undang kepariwisataan. Sehingga diharapkan terkait dengan adanya kegiatan penawaran *voucher* wisata yang dilakukan oleh agen perjalanan wisata dapat masuk ke dalam kategori jenis usaha pariwisata, apabila terjadi pelanggaran kelak sudah ada pengaturan yang mengatur secara jelas mengenai penawaran *voucher* wisata dalam Undang-undang Kepariwisataan.
3. Masyarakat Indonesia hendaknya harus dapat berhati-hati dan lebih teliti lagi dalam menerima penawaran *voucher* wisata yang ditawarkan oleh agen perjalanan wisata. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi lagi penipuan dalam penawaran *voucher* wisata yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang Pariwisata. Selain itu apabila ada penawaran *voucher* wisata masyarakat sebagai konsumen dapat menanyakan terlebih dahulu mengenai kejelasan perihal agen perjalanan yang menawarkan *voucher* wisata kepada pihak *Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies* (Asita). Asita kelak dapat membantu masyarakat dengan memberikan kepastian terhadap *voucher* wisata yang ditawarkan oleh agen perjalanan wisata.



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

Kampus Baru UI, Depok 16424, Indonesia
Telp. (021) 7270003, 7863442, 7863443, 7863288, 7872377
Faks. (021) 7270052, E-mail : efhau@makara.cso.ui.ac.id

Nomor : 530 /H2.F5.PSR/PDP.04.01.Skripsi/2012
Hal : Permohonan Penelitian/Wawancara

Kepada Yth.
Kepala HRD Association of The Indonesia
Tour and Travel Agencies (ASITA)
di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami hadapkan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia:

N a m a : Roma Rita Oktaviyanti

Nomor Pokok : 0806319702

Dalam rangka menyelesaikan studinya ditugaskan menulis skripsi mengenai:

"Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Penawaran Voucher Wisata
(Studi Kasus Penawaran Voucher Wisata Oleh PT. Pura Pariwisata Indonesia)"

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diperkenankan melakukan penelitian/wawancara guna melengkapi bahan-bahan penulisan skripsi tersebut.

Atas perhatian dan bantuan yang diberikan disampaikan terima kasih.

Depok, 12 Maret 2012
Ketua Sub Program Sarjana Reguler,



Wahyu Andrianto, S.H., M.H.
NUP. 0508 0503 15

penelitian/indra...

Asli Diterima

26/3/2012
32 Xopoi

Cc: Ibu Happy → Sekretaris @osito.jakarta.org
(021) 57 1706, 570 0455



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

Kampus Baru UI, Depok 16424, Indonesia
Telp. (021) 7270003, 7863442, 7863443, 7863288, 7872377
Faks. (021) 7270052, E-mail : efhui@makara.cso.ui.ac.id

Nomor : *DA* /H2.F5.PSR/PDP.04.01.Skripsi/2012
Hal : Permohonan Penelitian/Wawancara

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Kementerian Perwisata RI
di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami hadapkan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia:

N a m a : Roma Rita Oktaviyanti

Nomor Pokok : 0806319702

Dalam rangka menyelesaikan studinya ditugaskan menulis skripsi mengenai:

"Analisis Yuridis Terhadap Penawaran Voucher Wisata Terhadap Konsumen Yang Dilakukan oleh Pelaku Usaha (Studi Kasus : Penawaran Voucher Wisata oleh PT. Angkasa Pariwisata)"

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diperkenankan melakukan penelitian/wawancara guna melengkapi bahan-bahan penulisan skripsi tersebut.

Atas perhatian dan bantuan yang diberikan disampaikan terima kasih.

Depok, 6 Januari 2012
Ketua Sub Program Sarjana Reguler





**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM**

Kampus Baru UI, Depok 16424, Indonesia
Telp. (021) 7270003, 7863442, 7863443, 7863288, 7872377
Faks. (021) 7270052, E-mail : efhau@makara.cso.ui.ac.id

Nomor : /H2.F5.PSR/PDP.04.01.Skripsi/2012
Hal : Permohonan Penelitian/Wawancara

Kepada Yth.
Bapak Arie Budiman
Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DKI Jakarta
di
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami hadapkan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonesia:

N a m a : Roma Rita Oktaviyanti

Nomor Pokok : 0806319702

Dalam rangka menyelesaikan studinya ditugaskan menulis skripsi mengenai:

**"Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terkait Penawaran Voucher Wisata
ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Penawaran
Voucher Wisata oleh PT. Pura Pariwisata Indonesia)"**

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mohon agar mahasiswa yang bersangkutan
diperkenankan melakukan penelitian/wawancara guna melengkapi bahan-bahan
penulisan skripsi tersebut.

Atas perhatian dan bantuan yang diberikan disampaikan terima kasih.

Depok, 16 Mei 2012
Ketua Sub Program Sarjana Reguler,



Wahyu Andhanto, S.H., M.H.
NUP. 0508 0503 IS



5209677 Sub. Bagian Umum.

1. mba' Oliv.

BERITA ACARA WAWANCARA

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Roma Rita Oktavianti
NPM : 0806319702
Fakultas : Hukum Jurusan Ilmu Hukum
Asal Universitas : Universitas Indonesia, Depok

Telah melakukan wawancara pada hari Rabu, tanggal 18 April 2012 di kantor Wita Tour, Jalan Balikpapan Nomor 5 Jakarta Pusat, dengan:

Nama : Bapak Rudiana
Jabatan : Ketua Bidang Tata Niaga Asita (Association of the Indonesia Tour & Travel Agencies)

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi semester genap, tahun akademik 2011/2012 mengenai suatu analisis yuridis perlindungan konsumen terhadap penawaran *voucher* wisata.

Jakarta, 18 April 2012

Narasumber

Pewawancara



(Bapak Rudiana)



(Roma Rita Oktavianti)



BERITA ACARA WAWANCARA

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Roma Rita Oktavianti
NPM : 0806319702
Fakultas : Hukum Jurusan Ilmu Hukum
Asal Universitas : Universitas Indonesia, Depok

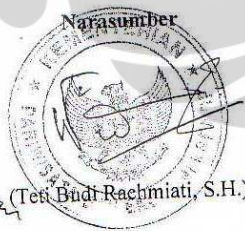
Telah melakukan wawancara pada hari Jum'at, tanggal 11 Mei 2012 di Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata yang beralamat di Jalan Merdeka Barat 17 Jakarta Pusat 10110, dengan:

Nama : Ibu Teti Budi Rachmiati, S.H.
Jabatan : Kepala Bagian Hukum Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi semester genap, tahun akademik 2011/2012 mengenai suatu tinjauan yuridis perlindungan konsumen terhadap penawaran *voucher* wisata.

Jakarta, 11 Mei 2012

Pewawancara



(Roma Rita Oktavianti)

Widowati

BERITA ACARA WAWANCARA

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Roma Rita Oktaviyanti
NPM : 0806319702
Fakultas : Hukum Jurusan Ilmu Hukum
Asal Universitas : Universitas Indonesia, Depok

Telah melakukan wawancara pada hari Kamis, tanggal 31 Mei 2012 di Dinas Pariwisata dan Budaya yang beralamat di Jalan Kuningan Barat Nomor 2 Jakarta Selatan, dengan:

Nama : Drs. Agus Samiadji, M.M.
Jabatan : Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian.

Dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi semester genap, tahun akademik 2011/2012 mengenai suatu tinjauan yuridis perlindungan konsumen terhadap penawaran *voucher* wisata.

Jakarta, 31 Mei 2012

Narasumber



(Drs. Agus Samiadji, M.M.)

Pewawancara

(Roma Rita Oktaviyanti)

Laporan

Penanganan dan Penyelesaian Kasus Konsumen

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) adalah lembaga yang *concern* terhadap persoalan-persoalan yang terkait dengan upaya perlindungan konsumen. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) adalah menerima pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen yang diterima oleh YLKI ditangani oleh Bidang Pengaduan dan Hukum. Cara pengaduan konsumen ke YLKI dapat melalui telpon, secara tertulis melalui surat, e-mail atau datang langsung ke kantor YLKI. Pengaduan yang lengkap yaitu disertai barang bukti berupa barang dan atau foto copy dokumen yang cukup, maka YLKI mengirimkan surat kepada Pelaku Usaha, instansi terkait juga ditembuskan ke konsumen. Untuk surat menyurat ini sering dilakukan lebih dari 2 kali hingga kasus konsumen mendapatkan tanggapan dari pelaku usaha.

Selain surat menyurat maka penanganan kasus pengaduan konsumen diselesaikan secara Mediasi, yaitu YLKI mengundang para pihak yang bersengketa (konsumen dan pelaku usaha) untuk menyelesaikan secara mediasi mencari *win-win solution*. Tempat mediasi di kantor YLKI. Jika mediasi itu telah mencapai kesepakatan maka kesepakatan itu dituangkan dalam Berita Acara hasil Kesepakatan Mediasi yang ditandatangani oleh para pihak dan mediator. Kasus yang dimediasikan tidak semuanya selesai ada pula yang berakhir dengan *dead lock* maka YLKI bersama-sama konsumen membawa kasus tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Karena Pemerintah Daerah Jakarta belum ada BPSK hingga saat ini, maka kasus sengketa konsumen dibawa ke BPSK terdekat yaitu di Bandung.

Selain penanganan kasus secara individual sebagaimana diuraikan di atas maka YLKI juga melakukan penyelesaian kasus konsumen secara kelompok, mengingat pengadunnya banyak sehingga kurang efektif dan efisien jika diselesaikan secara satu per satu. Untuk itu YLKI menggunakan metode melakukan program Bulan Pengaduan Konsumen untuk menjangkau pengaduan konsumen dan diselesaikan dalam bentuk Forum Dialog Konsumen yang menghadirkan para Pelaku Usaha,

Konsumen sebagai korban dan Pemerintah selaku Regulator dan YLKI sebagai Fasilitator dan Mediatornya.

Selama periode bulan April – Juni 2005 maka dari sekian kasus pengaduan konsumen yang diterima oleh YLKI telah ditindaklanjuti dan membawa hasil bahwa konsumen telah mendapatkan haknya. Berbagai kasus konsumen yang telah berhasil diselesaikan oleh Bidang Pengaduan dan Hukum YLKI diantaranya adalah :

Kasus Penawaran voucher wisata

Registrasi No. 578/N/LS/YLKI/2005

Sengketa Konsumen an. Satriyono W dengan PT. Angkasa Pariwisata Indonesia yang beralamat di STBA Pertiwi Building 2nd floor Suit 23, Jl. Sultan Hasanudin No. 28 Melawai Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12730. Adapun bentuk pengaduan dan langkah penanganan yang dilakukan oleh YLKI adalah sebagai berikut:

1. konsumen pada tgl. 20 Juli 2005 dihubungi oleh PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia (PT. APPI) yang menginformasikan konsumen terpilih oleh Master Card dari 100 orang dan berhak mendapatkan hadiah berupa 1(satu) buah voucher senilai Rp. 400.000 untuk pemesanan tiket (tidak disebut airlinesnya), 2(dua) voucher menginap di hotel dan 10 (sepuluh) voucher @ Rp. 10.000,- diskon pembelian tiket pesawat untuk masa berlaku 5 tahun dan lima tahun masa pembayarannya dengan cara dicicil total pembayaran Rp. 1.790.000,- tanpa bunga dan bebas besaran cicilannya;
2. pada hari yang sama, pukul 17.30 Wib datang ke konsumen petugas (kurir) mengantar paket voucher dan meminta kartu kredit Bank Permata konsumen untuk dilakukan transaksi;
3. konsumen juga diinformasikan bahwa PT. APPI juga bekerja sama dengan PT. Jaspromindo.
4. konsumen telah mengembalikan semua paket voucher ke PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia dan konsumen meminta untuk dibatalkan.
5. Selanjutnya konsumen telah mengadukan kejadian tersebut kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI telah melakukan langkah untuk meminta klarifikasi maupun pertanggungjawaban dari PT. Angkasa Pura Pariwisata Indonesia.

Hasil Penyelesaian:

1. YLKI mengirimkan ke Pelaku Usaha dengan surat No. . 285/PNG/YLKI/VIII/2005 tanggal. 19 Agust 2005 dan menembuskan surat tersebut kepada (1) Direktur Bina Pengawasan Barang Beredar, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perdagangan, Jl. Ridwan Rais No. 5 Jakarta. (2) Direktur Tindak Pidana Tertentu, Mabes POLRI, Jl. Trunojoyo No. 3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan (3) Pengelola Gedung (4) konsumen (5) Pengelola STBA Pertiwi Building (6) konsumen. Karena transaksi dilakukan dengan kartu kredit YLKI

menembuskan surat ke Direktur Accounting dan Sitem Pembayaran Bank Indonesia. (7)

2. Karena tidak ada respon dari Pelaku Usaha dan Pengelola Gedung maka YLKI mengirimkan surat kedua No. 312/PNG/YLKI/IX/2005 tanggal 26 September 2005, dan surat tersebut kembali ke YLKI dengan keterangan PINDAH/PERGI. Meskipun Pelaku Usaha telah melarikan dir dan tidak bertanggung jawab serta belum diketahui keberadaannya namun YLKI berkoordinasi kepada pihak Bank sebagai penerbit Kartu Kredit konsumen;
3. Bank Indonesia telah memanggil Bank Permata untuk klarifikasi kasus ini
4. Tanggapan dari Bank Permata mengklarifikasi bahwa transaksi dilakukan oleh *merchant* dengan fasilitas mesin Bank Central Asia (BCA) . Untuk itu Bank Permata berjanji untuk klarifikasi ke BCA untuk penyelesaian uang akan dikembalikan ke konsumen dengan jangka waktu 30 hari.
5. tgl. 17 November 2005 konsumen menginformasikan kasus telah diselesaikan yang mana uang konsumen telah dikreditkan kembali (diserahterimakan) melalui bank permata sebesar transaksi yang telah dilakukan.

Hadiah Lomba memasak berupa Voucher

Registrasi No. 517/U/LS/YLKI/2005

Sengketa Konsumen an Tri Heryatmo Dkk dengan Radio Radio Persada Peduli Warga sebagai penyelenggara Acara Lomba Masak dan PT. Kymco Bekasi sebagai sponsor lomba. Adapun bentuk pengaduan dan langkah penanganan yang dilakukan oleh YLKI adalah sebagai berikut:

1. Berawal dari informasi iklan Radio Persada Peduli Wargi (RP2W) 105,3 FM akan menyelenggarakan lomba membuat kue bersama Bogasari, Procold Peduli/Pengobatan gratis, Senam Sehat bersama Keluarga, Bazaar Murah, maka Tri Heryatmo Dkk pada tgl. 20 Juni 2005 mendaftarkan sebagai peserta dengan biaya Rp. 20.000,-.
2. Lomba diselenggarakan pada hari Minggu, 26 Juni 2005 pukul 08.00 s/d 14.00 Wib. Lies Heryani, Tri Heryatmo dan Panji Kusumo selanjutnya disebut KONSUMEN mendaftarkan sebagai peserta untuk lomba memasak kue.
3. Hari Minggu 26 Juni 2005 konsumen daftar ulang dan mendapatkan nomor 07 dengan nama regu BOGA RASA. *Konsumen keluar sebagai JUARA II dan berhak mendapatkan hadiah uang tunai Rp. 250.000,-, Voucher 3 buah dari Kymco senilai Rp. 2.250.000,- @ Rp. 750.000,- (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah dan bingkisan paket Bogasari, Bimoli dan Sophi Martin.*

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 67 TAHUN 1996
TENTANG
PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa untuk meningkatkan pengembangan kepariwisataan dalam menunjang pembangunan nasional, diperlukan keterpaduan peranan Pemerintah, badan usaha dan masyarakat dalam penyelenggaraan kepariwisataan;
- b. bahwa dalam penyelenggaraan kepariwisataan yang memanfaatkan potensi pariwisata nasional, diperlukan berbagai upaya dan langkah untuk tetap memperkuat jati diri bangsa, memperhatikan mutu dan kelestarian lingkungan, keamanan wisatawan, peran serta masyarakat dan kelangsungan usaha pariwisata;
- c. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas dan sebagai pelaksanaan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990, dipandang perlu mengatur penyelenggaraan kepariwisataan dengan Peraturan Pemerintah;

Mengingat :

1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Di Daerah (Lembaran Negara Tahun 1974 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3037);
3. Undang-undang Nomor 4 Tahun 1982 tentang Ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Tahun 1982 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3215);
4. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya (Lembaran Negara Tahun 1990 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3419);
5. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Tahun 1990 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3427);
6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1992 tentang Benda Cagar Budaya (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3470);
7. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3501);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN.

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan :

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata;
2. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata;
3. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut;
4. Kepariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata;
5. Usaha Pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata, dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut;
6. Objek dan Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata;
7. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang kepariwisataan.

Pasal 2

Penyelenggaraan kepariwisataan bertujuan untuk :

- a. memperkenalkan, mendayagunakan, melestarikan dan meningkatkan mutu objek dan daya tarik wisata;
- b. memupuk rasa cinta tanah air dan meningkatkan persahabatan antar bangsa;
- c. memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja;
- d. meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat; dan
- e. mendorong pendayagunaan produksi nasional.

Pasal 3

Penyelenggaraan kepariwisataan dilaksanakan dengan memperhatikan :

- a. kemampuan untuk mendorong dan meningkatkan perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial budaya;
- b. nilai-nilai agama, adat istiadat, serta pandangan dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat;
- c. kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup; dan
- d. kelangsungan usaha pariwisata.

BAB II
USAHA PARIWISATA
Bagian Pertama
Penggolongan Usaha Pariwisata

Pasal 4

Usaha pariwisata digolongkan ke dalam :

- a. usaha jasa pariwisata;
- b. perusahaan objek dan daya tarik wisata; dan
- c. usaha sarana pariwisata.

Bagian Kedua
Usaha Jasa Pariwisata

Pasal 5

Usaha jasa pariwisata meliputi penyediaan jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata.

Pasal 6

Jenis usaha jasa pariwisata dapat berupa usaha :

- a. jasa biro perjalanan wisata;
- b. jasa agen perjalanan wisata;
- c. jasa pramuwisata;
- d. jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran;
- e. jasa impresariat;
- f. jasa konsultan pariwisata; dan
- g. jasa informasi pariwisata.

Paragraf 1
Usaha Jasa Biro Perjalanan Wisata

Pasal 7

Usaha jasa biro perjalanan wisata diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi, dalam bentuk Biro Perjalanan Wisata.

Pasal 8

Biro Perjalanan Wisata harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. mempunyai tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai; dan
- b. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 9

(1) Kegiatan usaha Biro Perjalanan Wisata meliputi jasa :

- a. perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata;
- b. penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui Agen Perjalanan Wisata dan atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen;
- c. penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual;
- d. penyediaan layanan angkutan wisata;
- e. pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata;
- f. pengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan;
- g. penyelenggaraan perjalanan ibadah agama; dan
- h. penyelenggaraan perjalanan insentif.

(2) Kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh Biro Perjalanan Wisata.

(3) Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf g dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 10

(1) Biro Perjalanan Wisata wajib :

- a. memenuhi jenis dan kualitas komponen perjalanan wisata yang dikemas dan atau dijanjikan dalam paket wisata; dan
- b. memberikan pelayanan secara optimal bagi wisatawan yang melakukan pemesanan, pengurusan dokumen dan penyelenggaraan perjalanan melalui Biro Perjalanan Wisata.

(2) Biro Perjalanan Wisata bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya.

Pasal 11

- (1) Untuk memperluas jaringan kegiatan usaha, Biro Perjalanan Wisata dapat mendirikan kantor cabang di ibukota propinsi.
- (2) Untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, Biro Perjalanan Wisata atau kantor cabang Biro Perjalanan Wisata dapat membuka gerai jual.
- (3) Biro Perjalanan Wisata hanya dapat membuka gerai jual di lokasi yang belum terdapat kantor cabang.
- (4) Pendirian kantor cabang dan pembukaan gerai jual harus di-laporkan untuk didaftarkan pada Menteri.
- (5) Seluruh kegiatan usaha jasa biro perjalanan wisata yang dilaku-kan oleh kantor cabang dan gerai jual sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2), merupakan tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata.
- (6) Ketentuan lebih lanjut tentang pendirian kantor cabang dan pembukaan gerai jual Biro Perjalanan Wisata, diatur oleh Menteri.

Pasal 12

- (1) Kantor cabang Biro Perjalanan Wisata dapat menyediakan seluruh jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).
- (2) Gerai jual Biro Perjalanan Wisata hanya dapat melakukan penjualan paket wisata yang dikemas oleh Biro Perjalanan Wisata serta menyediakan jasa pelayanan pemesanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e.

Paragraf 2

Usaha Jasa Agen Perjalanan Wisata

Pasal 13

Usaha jasa agen perjalanan wisata diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi, dalam bentuk Agen Perjalanan Wisata.

Pasal 14

Agen Perjalanan Wisata harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. mempunyai tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai; dan
- b. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 15

Kegiatan usaha Agen Perjalanan Wisata meliputi jasa :

- a. pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat baik untuk tujuan dalam negeri maupun luar negeri;
- b. perantara penjualan paket wisata yang dikemas oleh Biro Perjalanan Wisata;
- c. pemesanan akomodasi, restoran dan tiket pertunjukan seni budaya, serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata; dan
- d. pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.

Pasal 16

Agen Perjalanan Wisata wajib :

- a. memberikan pelayanan secara optimal dan bertanggung jawab atas penyediaan jasa pemesanan dan pengurusan dokumen yang dilakukan; dan
- b. memperhatikan norma dan kelaziman yang berlaku bagi penyediaan jasa perantara, dalam hal melakukan penjualan paket wisata yang dikemas Biro Perjalanan Wisata.

Pasal 17

Agen Perjalanan Wisata dilarang :

- a. melakukan perubahan terhadap komponen perjalanan wisata dalam paket wisata yang dikemas Biro Perjalanan Wisata; dan
- b. menyelenggarakan paket wisata.

Paragraf 3

Usaha Jasa Pramuwisata

Pasal 18

Usaha jasa pramuwisata diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 19

Badan usaha jasa pramuwisata harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha; dan
- b. mempekerjakan secara tetap tenaga pramuwisata profesional.

Pasal 20

- (1) Kegiatan usaha jasa pramuwisata meliputi penyediaan tenaga pramuwisata dan atau mengkoordinasikan tenaga pramuwisata lepas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan secara perorangan atau kebutuhan Biro Perjalanan Wisata.

- (2) Kegiatan mengkoordinasikan tenaga pramuwisata lepas sebagai-mana dimaksud dalam ayat (1), hanya dapat dilakukan apabila persediaan tenaga pramuwisata yang dimiliki badan usaha jasa pramuwisata tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan yang ada.
- (3) Pengkoordinasian tenaga pramuwisata lepas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan dengan tetap memperhatikan persyaratan profesionalisme tenaga pramuwisata yang bersangkutan.

Pasal 21

Badan usaha jasa pramuwisata wajib :

- a. mempekerjakan tenaga pramuwisata yang telah memenuhi persyaratan keterampilan yang berlaku; dan
- b. secara terus menerus melakukan upaya peningkatan keterampilan tenaga pramuwisata yang bersangkutan.

Paragraf 4

Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran

Pasal 22

Usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 23

Badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. memiliki tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai; dan
- b. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 24

- (1) Kegiatan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran meliputi :
 - a. penyelenggaraan kegiatan konvensi, yang meliputi :
 - 1) perencanaan dan penawaran penyelenggaraan konvensi;
 - 2) perencanaan dan pengelolaan anggaran penyelenggaraan konvensi;
 - 3) pelaksanaan dan penyelenggaraan konvensi;
 - 4) pelayanan terjemahan simultan;
 - b. perencanaan, penyusunan dan penyelenggaraan program perjalanan insentif;
 - c. perencanaan dan penyelenggaraan pameran;
 - d. penyusunan dan pengkoordinasian penyelenggaraan wisata sebelum, selama dan sesudah konvensi;
 - e. penyediaan jasa kesekretariatan bagi penyelenggaraan konvensi, perjalanan insentif dan pameran; dan
 - f. kegiatan lain guna memenuhi kebutuhan peserta konvensi, perjalanan insentif dan pameran.
- (2) Kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf c merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran.

Pasal 25

- (1) Badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran wajib :
 - a. memenuhi jenis dan kualitas jasa yang dikemas dan atau dijanjikan dalam penawaran penyelenggaraan konvensi, perjalanan insentif dan pameran; dan
 - b. mengurus perizinan yang diperlukan bagi penyelenggaraan kegiatan konvensi dan pameran sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan program perjalanan insentif yang dijualnya.

Paragraf 5

Usaha Jasa Impresariat

Pasal 26

Usaha jasa impresariat diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 27

Badan usaha jasa impresariat harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. memiliki tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai; dan
- b. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 28

Kegiatan usaha jasa impresariat meliputi :

- a. pengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan hiburan oleh artis, seniman dan olahragawan Indonesia yang melakukan pertunjukan di dalam dan atau di luar negeri;
- b. pengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan hiburan oleh artis, seniman dan olahragawan asing yang melakukan pertunjukan di Indonesia;
- c. pengurusan dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi bagi artis, seniman dan olahragawan yang akan mengadakan pertunjukan hiburan; dan
- d. penyelenggaraan kegiatan promosi dan publikasi pertunjukan.

Pasal 29

- (1) Badan usaha jasa impresariat wajib :
 - a. melestarikan seni budaya Indonesia;
 - b. memperhatikan nilai-nilai agama, adat istiadat, pandangan dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, serta mencegah pelanggaran kesucilaan dan ketertiban umum; dan
 - c. mengurus perizinan yang diperlukan bagi penyelenggaraan pertunjukan hiburan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Badan usaha jasa impresariat bertanggung jawab atas keutuhan pertunjukan dan kepentingan artis, seniman dan atau olahraga-wan yang melakukan pertunjukan hiburan yang diselenggarakan badan usaha tersebut.

Paragraf 6 Usaha Jasa Konsultan Pariwisata

Pasal 30

- (1) Usaha jasa konsultan pariwisata diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.
- (2) Badan usaha jasa konsultan pariwisata sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) didirikan semata-mata untuk menyediakan jasa konsultasi di bidang kepariwisataan.

Pasal 31

- Badan usaha jasa konsultan pariwisata harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :
- a. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha; dan
 - b. memiliki tenaga ahli yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilaksanakan.

Pasal 32

Kegiatan usaha jasa konsultan pariwisata meliputi penyampaian pandangan, saran, penyusunan studi kelayakan, perencanaan, pengawasan, manajemen, dan penelitian di bidang kepariwisataan.

Pasal 33

- Badan usaha jasa konsultan pariwisata wajib :
- a. menjamin dan bertanggung jawab atas kualitas jasa konsultasi yang diberikan; dan
 - b. secara terus menerus melakukan upaya peningkatan profesionalisme tenaga ahli yang bekerja pada perusahaannya.

Paragraf 7 Usaha Jasa Informasi Kepariwisataan

Pasal 34

- (1) Usaha jasa informasi kepariwisataan diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.
- (2) Selain badan usaha jasa informasi kepariwisataan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), usaha jasa informasi kepariwisataan dapat juga diselenggarakan oleh perseorangan atau kelompok sosial di dalam masyarakat.

Pasal 35

Badan usaha jasa informasi pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) sekurang-kurangnya harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 36

- Kegiatan usaha jasa informasi pariwisata meliputi :
- a. penyediaan informasi mengenai objek dan daya tarik wisata, sarana pariwisata, jasa pariwisata, transportasi, dan informasi lain yang diperlukan oleh wisatawan;
 - b. penyebaran informasi tentang usaha pariwisata atau informasi lain yang diperlukan wisatawan melalui media cetak, media elektronik atau media komunikasi lain; dan
 - c. pemberian informasi mengenai layanan pemesanan, akomodasi, restoran, penerbangan, angkutan darat dan angkutan laut.

Pasal 37

Penyelenggara usaha jasa informasi kepariwisataan bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang disediakan.

Bagian Kedua Pengusahaan Objek dan Daya Tarik Wisata

Pasal 38

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata meliputi kegiatan mem-bangun dan mengelola objek dan daya tarik wisata beserta prasarana dan sarana yang diperlukan atau kegiatan mengelola objek dan daya tarik wisata yang telah ada.

Pasal 39

- Pengusahaan objek dan daya tarik wisata terdiri dari :
- a. pengusahaan objek dan daya tarik wisata alam;
 - b. pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya; dan

- c. perusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus.

Paragraf 1
Perusahaan Objek dan Daya Tarik
Wisata Alam

Pasal 40

- (1) Perusahaan objek dan daya tarik wisata alam merupakan usaha pemanfaatan sumber daya alam dan tata lingkungannya yang telah ditetapkan sebagai objek dan daya tarik wisata, untuk dijadikan sasaran wisata.
- (2) Menteri menetapkan sumber daya alam tertentu sebagai objek dan daya tarik wisata alam.

Pasal 41

Perusahaan objek dan daya tarik wisata alam diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas, Koperasi atau perseorangan.

Pasal 42

Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata alam sekurang-kurangnya harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 43

- (1) Kegiatan perusahaan objek dan daya tarik wisata alam meliputi :
 - a. pembangunan prasarana dan sarana pelengkap beserta fasilitas pelayanan lain bagi wisatawan;
 - b. pengelolaan objek dan daya tarik wisata alam, termasuk prasarana dan sarana yang ada; dan
 - c. penyediaan sarana dan fasilitas bagi masyarakat di sekitarnya untuk berperan serta dalam kegiatan perusahaan objek dan daya tarik wisata alam.
- (2) Perusahaan objek dan daya tarik wisata alam dapat pula disertai dengan penyelenggaraan pertunjukan seni budaya yang dapat memberi nilai tambah terhadap objek dan daya tarik wisata alam yang bersangkutan.

Pasal 44

- (1) Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata alam wajib :
 - a. menyediakan sarana dan fasilitas keselamatan dan keamanan;
 - b. mempekerjakan pramuwisata dan atau tenaga ahli yang memiliki keterampilan yang dibutuhkan; dan
 - c. menjaga kelestarian objek dan daya tarik wisata serta tata lingkungannya.
- (2) Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata alam bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan wisatawan yang mengunjungi objek dan daya tarik wisata alam yang bersangkutan.

Pasal 45

Perusahaan objek dan daya tarik wisata alam yang berupa Taman Nasional, Taman Wisata Alam, Taman Hutan Raya, atau Taman Laut, diselenggarakan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paragraf 2
Perusahaan Objek dan Daya Tarik
Wisata Budaya

Pasal 46

- (1) Perusahaan objek dan daya tarik wisata budaya merupakan usaha pemanfaatan seni budaya bangsa yang telah ditetapkan sebagai objek dan daya tarik wisata, untuk dijadikan sasaran wisata.
- (2) Menteri menetapkan seni budaya tertentu sebagai objek dan daya tarik wisata budaya.

Pasal 47

Perusahaan objek dan daya tarik wisata budaya diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas, Koperasi atau perseorangan.

Pasal 48

Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata budaya sekurang-kurangnya harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 49

- Kegiatan perusahaan objek dan daya tarik wisata budaya meliputi:
- a. pembangunan objek dan daya tarik wisata, termasuk penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan lain bagi wisatawan;
 - b. pengelolaan objek dan daya tarik wisata, termasuk prasarana dan sarana yang ada; dan
 - c. penyelenggaraan pertunjukan seni budaya yang dapat memberi nilai tambah terhadap objek dan daya tarik wisata serta memberikan manfaat bagi masyarakat di sekitarnya.

Pasal 50

Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata budaya wajib :

- a. menyediakan sarana dan fasilitas keselamatan dan keamanan;
- b. mempekerjakan pramuwisata dan atau tenaga ahli yang memiliki keterampilan yang dibutuhkan; dan
- c. menjaga kelestarian objek dan daya tarik wisata budaya serta tata lingkungannya.

Pasal 51

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya yang berupa benda cagar budaya atau peninggalan sejarah lainnya, diselenggarakan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paragraf 3

Pengusahaan Objek dan Daya Tarik Wisata Minat Khusus

Pasal 52

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus merupakan usaha pemanfaatan sumber daya alam dan atau potensi seni budaya bangsa, untuk dijadikan sasaran wisata bagi wisatawan yang mempunyai minat khusus.

Pasal 53

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas, Koperasi atau perseorangan.

Pasal 54

Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus sekurang-kurangnya harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 55

Kegiatan perusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus meliputi :

- a. pembangunan dan pengelolaan prasarana dan sarana serta fasilitas pelayanan bagi wisatawan di lokasi objek dan daya tarik wisata; dan
- b. penyediaan informasi mengenai objek dan daya tarik wisata secara lengkap, akurat dan mutakhir.

Pasal 56

- (1) Penyelenggara perusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus wajib menjaga kelestarian lingkungan, mempekerjakan pramuwisata dan atau tenaga ahli yang memiliki keterampilan yang dibutuhkan, dan menyediakan fasilitas serta bertanggung jawab atas keamanan serta keselamatan wisatawan.
- (2) Dalam hal kegiatan wisata minat khusus mempunyai resiko tinggi, penyelenggara wajib memberikan perlindungan asuransi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan perlindungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), diatur oleh Menteri.

Bagian Ketiga

Usaha Sarana Pariwisata

Pasal 57

Usaha sarana pariwisata dapat berupa :

- a. penyediaan akomodasi;
- b. penyediaan makan dan minum;
- c. penyediaan angkutan wisata;
- d. penyediaan sarana wisata tirta; dan
- e. penyelenggaraan kawasan pariwisata.

Paragraf 1

Usaha Penyediaan Akomodasi

Pasal 58

Usaha penyediaan akomodasi dapat berupa :

- a. usaha hotel;
- b. usaha pondok wisata;
- c. usaha bumi perkemahan; dan
- d. usaha persinggahan karavan.

Pasal 59

Usaha hotel diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 60

Badan usaha hotel harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. memiliki tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai; dan

- b. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 61

- (1) Kegiatan usaha hotel meliputi :
- penyediaan kamar tempat menginap;
 - penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum;
 - pelayanan pencucian pakaian/binatu;
 - penyediaan fasilitas akomodasi dan pelayanan lain, yang diperlukan bagi penyelenggaraan kegiatan usaha hotel.
- (2) Kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a merupakan pelayanan pokok yang harus disediakan usaha hotel.
- (3) Menteri menetapkan penggolongan kelas hotel sesuai dengan jenis fasilitas akomodasi dan pelayanan yang disediakan.

Pasal 62

- (1) Badan usaha hotel wajib :
- menyediakan sarana dan fasilitas keselamatan dan keamanan;
 - menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel;
 - menjaga citra hotel dan mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum;
 - mencegah penghidangan minuman keras kepada yang belum dewasa; dan
 - menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan.
- (2) Badan usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.

Pasal 63

Usaha pondok wisata diselenggarakan oleh Koperasi atau perseorangan, dan berupa kegiatan penyewaan rumah atau bagian rumah sebagai sarana penginapan kepada wisatawan untuk jangka waktu tertentu.

Pasal 64

Penyelenggara usaha pondok wisata sekurang-kurangnya harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 65

- (1) Kegiatan usaha pondok wisata meliputi :
- penyediaan kamar tempat menginap;
 - penyediaan tempat atau pelayanan makan dan minum; dan
 - pelayanan pencucian pakaian/binatu.
- (2) Kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a merupakan pelayanan pokok yang wajib diselenggarakan oleh penyelenggara usaha pondok wisata.

Pasal 66

Penyelenggara usaha pondok wisata wajib :

- menjaga citra pondok wisata dan mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum; dan
- memelihara kebersihan dan kesehatan lingkungan.

Pasal 67

Badan usaha bumi perkemahan diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 68

Usaha bumi perkemahan harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- memiliki tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai;
- mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha; dan
- menguasai lahan yang diperuntukan bagi usaha bumi perkemahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 69

- (1) Kegiatan usaha bumi perkemahan meliputi :
- penyediaan lahan untuk perkemahan, perlengkapan berkemah, dan tempat parkir kendaraan bermotor;
 - penyediaan sarana air bersih, tempat mandi, penerangan dan fasilitas telekomunikasi;
 - penyediaan tempat atau pelayanan makan dan minum; dan
 - penyediaan sarana olah raga dan rekreasi.
- (2) Kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a dan huruf b merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh badan usaha bumi perkemahan.

Pasal 70

- (1) Badan usaha bumi perkemahan wajib :
- menyediakan sarana dan fasilitas keamanan lingkungan perkemahan;
 - menjaga kelestarian lingkungan;

- c. mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum; dan
 - d. memelihara kebersihan dan kesehatan lingkungan.
- (2) Badan usaha bumi perkemahan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan yang berada di lingkungan bumi perkemahan.

Pasal 71

Usaha bumi perkemahan yang berada di kawasan konservasi, diselenggarakan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 72

Usaha persinggahan karavan diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi, dan berupa kegiatan penyediaan lahan untuk tempat persinggahan karavan atau kendaraan sejenis.

Pasal 73

Badan usaha persinggahan karavan harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. memiliki tenaga profesional dalam jumlah dan kualitas yang memadai;
- b. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pen-dukung usaha; dan
- c. menguasai lahan yang diperuntukan bagi usaha persinggahan karavan atau kendaraan sejenis, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 74

- (1) Kegiatan usaha persinggahan karavan meliputi :
- a. penyediaan lahan untuk tempat persinggahan karavan;
 - b. penyediaan sarana air bersih, penerangan dan fasilitas telekomunikasi;
 - c. penyediaan tempat atau pelayanan makan dan minum; dan
 - d. penyediaan sarana olah raga dan rekreasi.
- (2) Kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a dan huruf b merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh badan usaha persinggahan karavan.

Pasal 75

- (1) Badan usaha persinggahan karavan wajib :
- a. menyediakan sarana dan fasilitas keamanan lingkungan per-singgahan karavan;
 - b. menjaga kelestarian lingkungan;
 - c. mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum; dan
 - d. memelihara kebersihan dan kesehatan lingkungan.
- (2) Badan usaha persinggahan karavan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan yang berada di lingkungan persinggahan karavan.

Pasal 76

Usaha persinggahan karavan yang berada di kawasan konservasi, diselenggarakan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Paragraf 2 Usaha Penyediaan Makan dan Minum

Pasal 77

Usaha penyediaan makan dan minum dapat berupa :

- a. restoran; dan
- b. jasa boga.

Pasal 78

Usaha restoran diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas, Koperasi atau perseorangan.

Pasal 79

Penyelenggara usaha restoran harus mempunyai tempat usaha yang tetap.

Pasal 80

Kegiatan usaha restoran meliputi kegiatan pengelolaan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman, serta dapat pula menyeleng-garakan pertunjukan atau hiburan sebagai pelengkap.

Pasal 81

- Penyelenggara usaha restoran wajib :
- a. menjaga citra usaha restoran dan mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum; dan;
 - b. menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan yang berhubungan dengan pengolahan makanan dan minuman, termasuk kebersihan perlengkapan dan peralatan untuk menghidangkan makanan dan minuman.

Pasal 82

Usaha jasa boga diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas, Koperasi atau perseorangan.

Pasal 83

Penyelenggara usaha jasa boga harus memenuhi persyaratan seku-rang-kurangnya :

- a. mempunyai tempat usaha yang tetap;
- b. mempunyai tenaga ahli; dan
- c. mempunyai peralatan pendukung usaha yang memadai.

Pasal 84

Kegiatan usaha jasa boga meliputi :

- a. pengolahan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman;
- b. jasa andrawina;
- c. pelayanan penghidangan makanan dan minuman di tempat yang ditentukan oleh pemesan; dan
- d. penyediaan perlengkapan dan peralatan untuk makan dan minum.

Pasal 85

Penyelenggara usaha jasa boga wajib menjaga kebersihan dan kese-hatan lingkungan yang berhubungan dengan pengolahan makanan dan minuman, termasuk kebersihan perlengkapan dan peralatan untuk menghidangkan makanan dan minuman.

Paragraf 3

Usaha Penyediaan Angkutan Wisata

Pasal 86

Usaha penyediaan angkutan wisata diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas, Koperasi atau perseorangan.

Pasal 87

Badan usaha penyediaan angkutan wisata harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 88

Kegiatan usaha penyediaan angkutan wisata meliputi :

- a. penyediaan sarana angkutan wisata yang laik dan aman; dan
- b. penyediaan tenaga pengemudi dan pembantu pengemudi.

Pasal 89

Badan usaha penyediaan angkutan wisata wajib :

- a. memenuhi jenis dan kualitas jasa penyediaan angkutan wisata;
- b. menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan; dan
- c. memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang angkutan.

Paragraf 4

Usaha Sarana Wisata Tirta

Pasal 90

Usaha sarana wisata tirta diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 91

Badan usaha sarana wisata tirta harus mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha.

Pasal 92

Kegiatan usaha sarana wisata tirta meliputi :

- a. pelayanan kegiatan rekreasi menyelam untuk menikmati keindahan flora dan fauna di bawah air laut;
- b. penyediaan sarana untuk rekreasi di pantai, perairan laut, sungai, danau dan waduk; dan
- c. pembangunan dan penyediaan sarana tempat tambat kapal pesiar untuk kegiatan wisata dan pelayanan jasa lain yang berkaitan dengan kegiatan marina.

Pasal 93

(1) Badan usaha wisata tirta wajib :

- a. menyediakan sarana dan fasilitas keamanan dan keselamatan wisatawan;
 - b. mempekerjakan pramuwisata atau tenaga ahli yang telah memiliki keterampilan yang dibutuhkan; dan
 - c. memberikan perlindungan asuransi terhadap kegiatan yang mempunyai resiko tinggi.
- (2) Badan usaha wisata tirta bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan.

Paragraf 5
Usaha Kawasan Pariwisata

Pasal 94

Usaha kawasan pariwisata diselenggarakan oleh Perseroan Terbatas atau Koperasi.

Pasal 95

Badan usaha kawasan pariwisata harus memenuhi persyaratan sekurang-kurangnya :

- a. mempunyai kantor tetap yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung usaha; dan
- b. menguasai lahan yang diperuntukan bagi pembangunan dan pengelolaan kawasan pariwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 96

- (1) Kegiatan usaha kawasan pariwisata meliputi :
 - a. penyewaan lahan yang telah dilengkapi dengan prasarana sebagai tempat untuk menyelenggarakan usaha pariwisata;
 - b. penyewaan fasilitas pendukung lainnya; dan
 - c. penyediaan bangunan-bangunan untuk menunjang kegiatan usaha pariwisata di dalam kawasan pariwisata.
- (2) Selain kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), badan usaha kawasan pariwisata dapat juga menyelenggarakan sendiri usaha pariwisata lain dalam kawasan pariwisata yang bersangkutan.

Pasal 97

- (1) Badan usaha kawasan pariwisata wajib :
 - a. membangun dan menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas lain, termasuk melakukan pematangan lahan yang akan diguna-kan untuk kegiatan usaha pariwisata;
 - b. mengendalikan kegiatan pembangunan dan pengelolaan sarana dan prasarana dengan memperhatikan kepentingan kelestarian lingkungan;
 - c. mengurus perizinan yang diperlukan bagi pihak lain yang akan memanfaatkan kawasan pariwisata untuk menyelenggarakan kegiatan usaha pariwisata; dan
 - d. memperhatikan kebijaksanaan pengembangan wilayah yang berlaku, dan memberikan kesempatan kepada masyarakat di sekitarnya untuk berperan serta dalam kegiatan usaha pariwisata di dalam kawasan pariwisata.
- (2) Penyelenggaraan usaha kawasan pariwisata dilakukan sesuai Rencana Tata Ruang Wilayah dan Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Nasional serta Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Daerah.

Pasal 98

Pembangunan kawasan pariwisata tidak boleh mengurangi tanah pertanian dan tidak dilakukan di atas tanah yang mempunyai fungsi melindungi sumber daya alam dan wisata budaya.

BAB III
PERSYARATAN PERMODALAN
DAN PERIZINAN

Pasal 99

- (1) Penyelenggaraan usaha pariwisata harus memenuhi persyaratan permodalan yang ditetapkan oleh Menteri.
- (2) Persyaratan permodalan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan dalam upaya menjamin kelancaran, kebutuhan dan kelangsungan usaha, penyediaan fasilitas pelayanan wisata, penyediaan fasilitas keamanan serta kenyamanan wisatawan.

Pasal 100

- (1) Penyelenggaraan kegiatan usaha pariwisata dilakukan berdasar-kan izin usaha yang diberikan oleh Menteri.
- (2) Menteri menetapkan jenis usaha sarana pariwisata tertentu yang diselenggarakan oleh perseorangan yang tidak perlu memiliki izin usaha sebagaimana dimaksud dalam ayat (1).
- (3) Permohonan izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diajukan kepada Menteri dengan melampirkan :
 - a. Akta pendirian, bagi penyelenggara yang berbentuk badan usaha; dan
 - b. usulan rencana usaha.

Pasal 101

- (1) Dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap, Menteri memberikan keputusan persetujuan atau penolakan atas permohonan yang diajukan.
- (2) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) telah lampau dan Menteri tidak memberikan keputusan, permohonan dianggap disetujui.
- (3) Dalam hal permohonan izin ditolak, penolakan dilakukan secara tertulis disertai alasan penolakan.

Pasal 102

- (1) Perizinan usaha hotel terdiri dari :
 - a. persetujuan prinsip; dan
 - b. izin operasi.
- (2) Persetujuan prinsip sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun.
- (3) Izin operasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b diberikan, apabila seluruh persyaratan bagi penyelenggaraan usaha hotel telah dipenuhi.

Pasal 103

Izin usaha pariwisata termasuk izin operasi usaha hotel sebagaimana dimaksud dalam Pasal 102 ayat (1) huruf b, berlaku selama kegiatan usaha masih dijalankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 104

- (1) Setiap penyelenggara usaha pariwisata wajib melaporkan kegiatan usahanya secara berkala kepada Menteri.
- (2) Ketentuan lebih lanjut tentang tata cara pelaporan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ditetapkan oleh Menteri.

BAB V PERAN SERTA MASYARAKAT

Pasal 105

Masyarakat diberi kesempatan seluas-luasnya untuk ikut serta dalam proses pengambilan keputusan di bidang kepariwisataan.

Pasal 106

- (1) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 berupa pemberian saran, pertimbangan, pendapat, tanggapan, masukan terhadap pengembangan, informasi potensi dan masalah, serta rencana pengembangan kepariwisataan.
- (2) Saran, pertimbangan, pendapat, tanggapan, masukan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disampaikan secara tertulis kepada Menteri.

Pasal 107

Tata cara pelaksanaan peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 106 ditetapkan lebih lanjut oleh Menteri.

BAB VI PEMBINAAN

Pasal 108

- (1) Pembinaan penyelenggaraan kepariwisataan dilaksanakan oleh Menteri dalam bentuk pengaturan, bimbingan, pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan usaha pariwisata.
- (2) Pembinaan penyelenggaraan kepariwisataan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselenggarakan agar tercipta kondisi yang mendukung kepentingan wisatawan, kelangsungan usaha pariwisata dan terpeliharanya objek dan daya tarik wisata beserta lingkungannya.

Pasal 109

Dalam rangka mewujudkan pembinaan penyelenggaraan kepariwisataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 108, dilakukan upaya :

- a. peningkatan kualitas dan kuantitas produk pariwisata;
- b. penyebaran pembangunan produk pariwisata;
- c. peningkatan aksesibilitas pariwisata;
- d. penciptaan iklim usaha yang sehat di bidang usaha pariwisata;
- e. peningkatan peran serta swasta dalam mengembangkan usaha pariwisata;
- f. peningkatan peran serta masyarakat;
- g. perlindungan terhadap kelestarian dan keutuhan objek dan daya tarik wisata;
- h. peningkatan promosi dan pemasaran produk wisata; dan
- i. peningkatan kerjasama regional maupun internasional.

Pasal 110

Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan kepariwisataan dilakukan melalui :

- a. penetapan peraturan dan ketentuan pelaksanaan mengenai perizinan, standar mutu atau kualitas produk, partisipasi masyarakat dan kelestarian lingkungan;
- b. pemberian bimbingan untuk meningkatkan peranan dari :
 - 1) penyelenggara, pengelola dan tenaga kerja yang bergerak di bidang usaha kepariwisataan;
 - 2) aparatur Pemerintah di bidang kepariwisataan atau asosiasi yang berkaitan dengan kegiatan usaha pariwisata;

- 3) masyarakat; dan
- c. pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan kepariwisataan yang meliputi pemantauan administratif dan pemantauan kegiatan di lapangan serta pengendalian kualitas dan kuantitas usaha pariwisata, pemberian teguran dan pencabutan izin usaha.

Pasal 111

- (1) Pembinaan terhadap pendidikan tenaga kepariwisataan dilaksanakan melalui pendidikan profesional dan pelatihan kepariwisataan tingkat dasar, menengah dan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional.
- (2) Pembinaan pendidikan profesional dan pelatihan kepariwisataan yang meliputi standarisasi, akreditasi, dan sertifikasi dilaksanakan oleh Menteri.

Pasal 112

Untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan kepariwisataan nasional, sarana dan fasilitas yang digunakan dalam kegiatan usaha pariwisata mengutamakan produksi dalam negeri.

BAB VII

SANKSI

Pasal 113

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan mengenai penyelenggaraan kepariwisataan yang meliputi kegiatan usaha jasa pariwisata, perusahaan objek dan daya tarik wisata dan sarana pariwisata sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah ini, dikenakan sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata.
- (2) Selain sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), pelanggaran terhadap ketentuan mengenai penyelenggaraan kepariwisataan dapat dikenakan sanksi administrasi yang berupa pencabutan izin usaha yang didahului dengan peringatan tertulis.

BAB VIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 114

Izin usaha di bidang kepariwisataan yang telah diberikan sebelum berlakunya Peraturan Pemerintah ini tetap berlaku, dengan ketentuan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Pemerintah ini harus disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 115

Dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah ini, semua ketentuan yang mengatur penyelenggaraan kepariwisataan yang telah ada pada saat berlakunya Peraturan Pemerintah ini masih tetap berlaku sepanjang belum diatur dengan ketentuan yang baru dan tidak bertentangan dengan Peraturan Pemerintah ini.

Pasal 116

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 Nopember 1996
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd

SOEHARTO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 Nopember 1996
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd

MOERDIONO

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 1996 NOMOR 101

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 67 TAHUN 1996
TENTANG
PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN

A. UMUM

Penyelenggaraan kepariwisataan diarahkan untuk peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur melalui peningkatan penerimaan negara (devisa), perluasan dan pemerataan kesempatan usaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkaya kebudayaan nasional dengan tetap melestarikan kepribadian bangsa dan terpeliharanya nilai-nilai agama, mempererat persahabatan antar bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperhatikan kelestarian fungsi dan mutu lingkungan serta mendorong pengembangan, pemasaran dan pemberdayaan produk nasional melalui pemanfaatan segala potensi sumber daya alam maupun sumber daya manusia.

Dalam mewujudkan tujuan penyelenggaraan kepariwisataan itu, diperlukan keterpaduan peranan Pemerintah, badan usaha dan masyarakat secara serasi, selaras dan seimbang agar dapat mewujudkan potensi pariwisata nasional yang memiliki kemampuan daya saing baik di tingkat regional maupun global. Potensi pariwisata nasional yang dimanfaatkan menjadi objek dan daya tarik wisata dapat berupa keadaan alam, flora, fauna, kebudayaan nasional dan kebudayaan daerah baik yang berwujud ide, kehidupan sosial maupun berupa benda hasil karya manusia yang perlu dijaga kelestariannya dalam rangka memperkuat jati diri bangsa dalam rangka perwujudan Wawasan Nusantara.

Penyelenggaraan kepariwisataan harus memberi manfaat secara merata bagi semua lapisan masyarakat dan di seluruh tanah air, dimana setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan berperan dan menikmati hasilnya secara adil sesuai dengan nilai-nilai kemanusiaan dan darma baktinya yang diberikan kepada bangsa dan negara melalui kegiatan usaha pariwisata. Agar kondisi yang mendukung penyelenggaraan kepariwisataan itu dapat tercipta, Pemerintah melaksanakan pembinaan dengan cara pengaturan, pemberian bimbingan, pengawasan, dan pengendalian terhadap masyarakat maupun usaha pariwisata. Dalam hal pengaturan, disamping menetapkan aturan dan mengendalikan perizinan, juga melaksanakan dan menerapkan hukum yang berlaku di bidang kepariwisataan secara konsisten. Pelaksanaan bimbingan diarahkan agar peran serta masyarakat dan usaha pariwisata yang menjadi pelaku utama dalam penyelenggaraan kepariwisataan dapat digerakkan dan digalang menjadi kekuatan nasional.

B. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Angka 1

Cukup jelas

Angka 2

Cukup jelas

Angka 3

Cukup jelas

Angka 4

Cukup jelas

Angka 5

Cukup jelas

Angka 6

Objek wisata adalah sasaran wisata yang memiliki unsur fisik dominan, yang menarik untuk dikunjungi wisatawan. Daya tarik wisata adalah sasaran wisata yang memiliki unsur abstrak dominan, yang menarik untuk dikunjungi wisatawan.

Angka 7

Cukup jelas

Pasal 2

Penyelenggaraan kepariwisataan diarahkan agar terwujud keterpaduan peranan Pemerintah, badan usaha dan masyarakat sebagai suatu kesatuan yang serasi, selaras dan seimbang.

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

Penyebutan urutan usaha pariwisata dalam ketentuan ini tidak berarti bahwa penempatan usaha yang satu lebih tinggi daripada yang lain.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)

Huruf a

Produk utama usaha biro perjalanan wisata adalah berbagai jenis paket perjalanan wisata dan pengaturan kemudahan bagi yang akan melakukan perjalanan. Dalam hal ini, Biro Perjalanan Wisata bertindak sebagai produsen dan bertanggung jawab atas paket wisata yang dijualnya.

Huruf b

Penjualan paket wisata kepada konsumen (wisatawan) dapat dilakukan secara langsung atau melalui Agen Perjalanan Wisata.

Dalam hal paket wisata dijual melalui Agen Perjalanan Wisata, tanggung jawab atas pemenuhan komponen dalam paket wisata tetap berada pada Biro Perjalanan Wisata.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Huruf g

Cukup jelas

Huruf h

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Peraturan perundang-undangan yang dimaksud, misalnya mengenai perjalanan ibadah haji/umroh.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Lingkup kegiatan usaha yang dimaksud dalam ketentuan ini dapat dilaksanakan secara sebagian atau keseluruhan.

Pasal 16

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Norma dan kelaziman yang dimaksud terutama mengenai keagenan.

Pasal 17

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Ayat (1)

Dalam penyediaan tenaga pramuwisata, selain menggunakan tenaga pramuwisata yang dimiliki sendiri dapat pula menggunakan tenaga pramuwisata lepas atau dimiliki usaha jasa pramuwisata lain, dengan tetap memperhatikan pemenuhan persyaratan profesionalisme.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Cukup jelas

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Ayat (1)

Huruf a

Angka 1)

Cukup jelas

Angka 2)

Cukup jelas

Angka 3)

Cukup jelas

Angka 4)

Penyediaan pelayanan terjemahan simultan, dapat dilakukan dengan menggunakan jasa pelayanan terjemahan simultan dari badan usaha atau perorangan lain.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan bertanggung jawab atas keutuhan pertunjukan adalah kewajiban untuk melaksanakan keseluruhan program pertunjukan yang ditawarkan atau dijanjikan.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Pemberian jasa konsultasi di bidang kepariwisataan dapat juga dilakukan oleh badan usaha atau perorangan yang tidak semata-mata didirikan atau bergerak di bidang usaha jasa konsultasi di bidang kepariwisataan. Ketentuan mengenai jasa konsultan dalam Peraturan Pemerintah ini termasuk persyaratan perizinan dan permodalan, hanya berlaku bagi usaha jasa konsultan pariwisata yang semata-mata didirikan untuk menyelenggarakan jasa konsultan di bidang kepariwisataan.

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan kelompok sosial dalam ketentuan ini adalah yayasan.

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Lingkup kegiatan usaha yang dimaksud dalam ketentuan ini dapat dilaksanakan secara keseluruhan atau sebagian.

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Termasuk dalam golongan perusahaan objek dan daya tarik wisata, adalah usaha rekreasi dan hiburan umum.

Pasal 40

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Dalam menetapkan sumber daya alam tertentu sebagai objek dan daya tarik wisata, Menteri memperhatikan antara lain :

- a. potensi sumber daya alam sebagai objek dan daya tarik wisata;
- b. potensi kemanfaatan yang bisa diperoleh oleh wilayah dan masyarakat di sekitarnya; dan
- c. perkiraan jumlah dan frekuensi dari wisatawan yang akan berkunjung ke sumber daya alam tersebut.

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 45

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam ketentuan ini, antara lain tentang Pengusahaan Pariwisata Alam Di Zona Pemanfaatan Taman Nasional, Taman Hutan Raya dan Taman Wisata Alam dan tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Dalam menetapkan potensi seni budaya tertentu sebagai objek dan daya tarik wisata, Menteri memperhatikan antara lain :

- a. potensi seni budaya sebagai objek dan daya tarik wisata;
- b. potensi kemanfaatan yang bisa diperoleh oleh wilayah dan masyarakat di sekitarnya; dan
- c. jumlah dan frekuensi dari wisatawan yang akan mengunjungi potensi seni budaya yang bersangkutan.

Pasal 47

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Peraturan perundang-undangan yang dimaksud, terutama tentang Benda Cagar Budaya.

Pasal 52

Termasuk dalam objek dan daya tarik wisata minat khusus, antara lain wisata buru, wisata agro, wisata tirta, wisata petualangan alam, wisata gua, dan wisata kesehatan.

Pasal 53

Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 57

Cukup jelas

Pasal 58

Huruf a

Termasuk dalam usaha hotel adalah pengusahaan hotel bintang, hotel melati, dan penginapan remaja.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Pasal 59

Cukup jelas

Pasal 60

Cukup jelas

Pasal 61

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Termasuk ke dalam fasilitas dan pelayanan akomodasi, antara lain bar, ruang konvensi, penukaran uang, kolam renang, fasilitas olahraga, fasilitas kesegaran jasmani, fasilitas untuk anak bermain, hiburan umum, pertokoan, dan jasa andrawina.

Yang dimaksud dengan jasa andrawina adalah jasa untuk menyelenggarakan jasa perayaan atau pesta (banquet) yang meliputi hiasan, penyajian makanan dan minuman, serta perlengkapan dan peralatan yang diperlukan, terutama yang dilakukan di hotel.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 62

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Yang dimaksud dengan menjaga citra hotel dalam ketentuan ini adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk mencegah penggunaan hotel sebagai tempat perjudian, penggunaan obat bius, atau kegiatan lain yang melanggar kesusilaan dan ketertiban.

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 63

Cukup jelas

Pasal 64

Cukup jelas

Pasal 65

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 66

Cukup jelas

Pasal 67

Cukup jelas

Pasal 68

Cukup jelas

Pasal 69

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 70

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan menjaga kelestarian lingkungan, termasuk mencegah kegiatan-kegiatan yang dapat menimbulkan kebakaran.

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 71

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya.

Pasal 72

Karavan adalah kendaraan yang dilengkapi dengan fasilitas tempat tidur, tempat mandi, tempat memasak, yang telah dinyatakan laik jalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 73

Cukup jelas

Pasal 74

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 75

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 76

Yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya.

Pasal 77

Termasuk dalam usaha restoran adalah usaha bar.

Pasal 78

Cukup jelas

Pasal 79

Cukup jelas

Pasal 80

Cukup jelas

Pasal 81

Cukup jelas

Pasal 82

Cukup jelas

Pasal 83

Cukup jelas

Pasal 84

Cukup jelas

Pasal 85

Cukup jelas

Pasal 86

Penyediaan angkutan wisata pada dasarnya dilakukan oleh penyelenggara penyediaan angkutan wisata, namun demikian mengingat situasi dan kondisi pada saat ini, penyediaan angkutan wisata dapat pula dilakukan oleh usaha

angkutan umum dengan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang kepariwisataan.

Pasal 87

Cukup jelas

Pasal 88

Cukup jelas

Pasal 89

Cukup jelas

Pasal 90

Cukup jelas

Pasal 91

Cukup jelas

Pasal 92

Cukup jelas

Pasal 93

Ayat (1)

Huruf a

Sarana dan peralatan yang digunakan dalam penyelenggaraan sarana wisata tirta harus dapat menjamin keselamatan penggunaannya, oleh karena itu sarana dan peralatan tersebut perlu terlebih dahulu dinyatakan laik oleh instansi yang berwenang.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 94

Cukup jelas

Pasal 95

Cukup jelas

Pasal 96

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 97

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 98

Cukup jelas

Pasal 99

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 100

Ayat (1)

Penyelenggaraan suatu jenis usaha pariwisata pada dasarnya hanya dapat diselenggarakan oleh satu penyelenggara, tetapi dengan memperhatikan perkembangan dunia usaha, tidak tertutup kemungkinan satu penyelenggara melakukan beberapa jenis kegiatan usaha pariwisata, sepanjang untuk setiap jenis usaha pariwisata diperoleh izin masing-masing.

Untuk kegiatan usaha pariwisata yang izinnnya diberikan oleh Instansi Pemerintah lain, diperlukan rekomendasi dari Menteri.

Ayat (2)

Meskipun tidak diwajibkan untuk memperoleh izin usaha, untuk kepentingan pembinaan penyelenggaraan kegiatan usaha pariwisata oleh perseorangan dimaksud perlu didaftarkan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 101

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 102

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Persetujuan prinsip dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya atas permintaan pemegang persetujuan.
Apabila tidak ada permintaan perpanjangan sampai saat persetujuan habis masa berlakunya, maka persetujuan tersebut berakhir dengan sendirinya.
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 103
Cukup jelas
Pasal 104
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 105
Cukup jelas
Pasal 106
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 107
Cukup jelas
Pasal 108
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 109
Cukup jelas
Pasal 110
Cukup jelas
Pasal 111
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 112
Cukup jelas
Pasal 113
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 114
Cukup jelas
Pasal 115
Cukup jelas
Pasal 116
Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3658