

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL  
DENGAN PENGGUNA JASA  
(STUDI PADA BIRO TRAVEL DI KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata  
Satu Sarjana Hukum (S.H)**

**Oleh:**

**Ido Ferly Nuariyanto**

**NIM 17220009**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2022**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL  
DENGAN PENGGUNA JASA  
(STUDI PADA BIRO TRAVEL DI KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata  
Satu Sarjana Hukum (S.H)**

**Oleh:**

**Ido Ferly Nuariyanto**

**NIM 17220009**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah, Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL DENGAN PENGGUNA JASA (STUDI PADA BIRO TRAVEL DI KOTA MALANG)**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 10 Mei 2022

Penulis,



Ido Ferly Nuariyanto

NIM 17220009

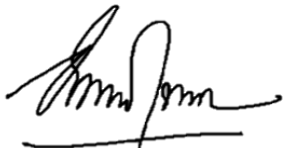
## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Ido Ferly Nuariyanto, NIM: 17220009 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL DENGAN PENGGUNA JASA (STUDI PADA BIRO TRAVEL DI KOTA MALANG)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat- syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI.  
NIP 197408192000031002

Malang, 10 Mei 2022  
Dosen Pembimbing,



Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H.  
NIP 199103132019032036



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50, Malang, Kode Pos 65144

Website: www,syariah.uin.malang,ac.id Telp. (0341) 551354

**BUKTI KONSULTASI**

NAMA : Ido Ferly Nuariyanto  
NIM : 17220009  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Dwi Fidhayanti, M.H.  
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel Dengan Pengguna Jasa (Studi Pada Biro Travel Di Kota Malang)

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Rabu, 13 Januari 2021	Proposal	1.
2	Kamis, 21 Januari 2021	Proposal	2.
3	Jum'at, 22 Januari 2021	Proposal	3.
4	Senin, 1 Februari 2021	Revisi Proposal	4.
5	Senin, 15 Februari 2021	ACC Proposal	5.
6	Jum'at, 10 September 2021	BAB I-III	6.
7	Rabu, 15 September 2021	Revisi BAB I-III	7.
8	Kamis, 21 Oktober 2021	BAB IV-V	8.
9	Kamis, 14 April 2022	Revisi BAB IV-V	9.
10	Selasa, 10 Mei 2022	Penyerahan Skripsi dan ACC Skripsi	10.

Malang, 10 Mei 2022

Mengetahui,

a.n Dekan

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.H.I.

NIP 197408192000031002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi Saudara Ido Ferly Nuariyanto, NIM 17220009 mahasiswa Program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

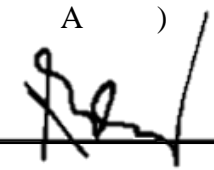
### **PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL DENGAN PENGGUNA JASA (STUDI PADA BIRO TRAVEL DI KOTA MALANG)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai

( A )

Dengan Penguji


1. Risma Nur Arifah, S.HI., M.H.  
NIP. 198408302019032010

(  )  
Ketua

2. Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H.  
NIP. 199103132019032036

(  )  
Sekretaris

3. Dr. Suwandi, M.H.  
NIP. 196104152000031001

(  )  
Penguji Utama

Malang, 2 Agustus 2022

Dekan,



(  )  
Dr. Sudirman, M.A.  
NIP. 197708222005011003

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ  
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Ssesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”*

(QS. an-Nisa' ayat 29)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puji hanya milik Allah, atas segala limpahan rahmat dan pertolongan sehingga penulisan skripsi yang berjudul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL DENGAN PENGGUNA JASA (Studi Pada Biro Travel di Kota Malang)”** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafa'atnya kelak di hari akhir. Amien.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang sekaligus juga sebagai dosen wali penulis selama menempuh studi di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis haturkan terima kasih kepada beliau yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta motivasi selama menempuh perkuliahan.



4. Majelis penguji skripsi yang telah memberikan kesempatan, waktu, kritik dan saran yang membangun serta arahan untuk menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.
5. Dwi Fidhayanti, M.H. selaku Dosen Pembimbing penulis, terima kasih penulis haturkan atas tenaga, waktu dan kesabaran yang diberikan untuk bimbingan, arahan, semangat serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap jajaran Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah banyak berperan aktif di dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
7. Staf Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Orang tua penulis, Bapak Kasiono dan Ibu Siti Chotijah serta Adek penulis Dina Rizkya Adha yang tiada henti selalu mendoakan, memberikan dukungan moril dan materiil, motivasi yang luar biasa serta harapan dan doa selalu menjadi pengiring langkah sehingga dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman PKL (tika, nana, putri, vina, nanda, della) yang telah ikut berperan dalam memberikan banyak bantuan, keceriaan dan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman S1 Hukum Ekonomi Syariah 2017 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
11. Serta berbagai pihak yang turut serta membantu proses penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis sebagai manusia biasa yang tidak pernah lepas dari kesalahan, menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 10 Mei 2022  
Penulis,

Ido Ferly Nuariyanto  
17220009

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Transliterasi ialah pemindah alihan tulisan Arab kedalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab kedalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar dinternasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

### B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = b	ط = th
ت = t	ظ = dh

ث = ts	ع = ‘(koma menghadap keatas)
ج = j	غ = gh
ح = <u>h</u>	ف = f
خ = kh	ق = q
د = d	ك = k
ذ = dz	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش = sy	ه = h
ص = sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk pengganti lambang “ع”.

### C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaanya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawudanya' setelah *fathah* dituli \s dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = *قوله* misalnya *قوله* menjadi *qawla*

Diftong (ay) = *خير* misalnya *خير* menjadi *khayrun*

#### **D. Ta' marbûthah (ة)**

*Ta' marbûthah* ditransliterasikan dengan “ṭ” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya *الرسالة للمدرسة* menjadi *al-risalaṭ li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya *في رحمة الله* menjadi *fi rahmatillâh*.

#### **E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah**

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. *Masyâ' Allâhkânawamâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azzawajalla.*

## **F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan**

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“ ...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-RahmânWahîd,” “AmînRaîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”

## DAFTAR ISI

<b>COVERSKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>BUKTI KONSULTASI.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xix</b>
<b>ملخص البحث .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Batasan Masalah .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Tinjauan Umum Perjanjian .....	10
1. Pengertian perjanjian .....	10
2. Subjek dan objek perjanjian .....	11
3. Syarat sahnya suatu perjanjian .....	12
4. Bentuk-bentuk dan isi perjanjian.....	13

5. Berakhirnya perjanjian .....	14
B. Tinjauan Wanprestasi.....	14
1. Pengertian prestasi, wanprestasi dan terjadinya wanprestasi .....	14
2. Akibat terjadinya wanprestasi .....	17
C. Tinjauan Biro Travel (Perjalanan) .....	20
1. Pengertian biro travel .....	20
2. Ruang Lingkup Biro Perjalanan .....	20
3. Fungsi Biro Perjalanan Umum .....	21
D. Tinjauan Perlindungan Konsumen, Konsumen dan Pelaku Usaha.....	22
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	22
E. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	23
1. Pengertian Konsumen.....	24
2. Pengertian Pelaku Usaha .....	25
F. Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
1. Jenis Penelitian .....	35
2. Pendekatan Penelitian.....	36
3. Lokasi Penelitian .....	36
4. Metode Penentuan Subjek .....	37
5. Sumber Data .....	38
6. Metode Pengumpulan Data .....	39
<b>BAB IV.....</b>	<b>44</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	44
1. Sejarah Gading Trans .....	44
2. Sejarah PT Jagad Mahakarya Wisata (PT JAGAD TOUR).....	45
3. Sejarah Azzam Travel .....	46
4. Sejarah Abimanyu Travel.....	47
B. Paparan Data .....	48



1. Praktek Penggunaan Jasa Biro Travel di Kota Malang .....	48
2. Bentuk-bentuk Wanprestasi Dalam Penggunaan Biro Travel .....	60
C. Analisis Data	
1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel Di Lihat Dari Perspektif UUPK .....	65
2. Upaya Penyelesaian Wanprestasi Penggunaan Biro Travel .....	74
3. Kajian Hukum Islam Tentang Wanprestasi .....	81
<b>BAB V.....</b>	<b>85</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>98</b>

## ABSTRAK

Ido Ferly Nuariyanto, 17220009, 2022. Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel Dengan Pengguna Jasa (Studi Pada Biro Travel DiKota Malang). Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dwi Fidhayanti, S.HI.,M.H

---

---

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Biro Travel

Wanprestasi merupakan suatu prestasi atau kewajiban yang tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya yang telah disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan. Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi yaitu tidak sesuai apa yang telah diperjanjikan. Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak yang dirugikan karena wanprestasi tersebut.

Menjaga hak konsumen merupakan hal penting yang harus dilakukan. Kurangnya kesadaran masyarakat akan hal demikian membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi.

Adapun metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian dilakukan di kantor biro travel wilayah Kota Malang. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder. Data primer berupa wawancara langsung dengan narasumber dan data sekunder diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, wanprestasi, perundang-undangan, dan hasil penelitian yang berbentuk jurnal ataupun skripsi.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelaku usaha wajib untuk memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan atas wanprestasi yang telah dilakukan. Apabila pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan dan tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

## ABSTRACT

Ido Ferly Nuariyanto, 17220009, 2022. **Consumer Protection for Travel Bureau Defaults with Service Users (Study on Travel Agency in Malang City)**. Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Dwi Fidhayanti, S.HI., M.H

---

---

**Keywords:** Consumer Protection, Default, Travel Agency

Default is an achievement or obligation that is not carried out properly which has been stated in the relevant contract. Several factors that cause the occurrence of default, namely the incompatibility of what has been agreed. Default actions have consequences for the right of the injured party to sue the party who defaults to provide compensation so that by law it is expected that no one party will be harmed because of the default.

Protecting consumer rights is an important thing to do. The lack of public awareness of this makes researchers interested in studying more deeply about how the form of legal protection is for consumers who are harmed due to default.

As for This research method uses empirical juridical research with a sociological juridical approach. The research was conducted at the Travel Agency office in the city of Malang. Sources of data used in the form of primary and secondary data. Primary data in the form of direct interviews with sources and secondary data obtained from books related to consumer protection, default, legislation, and research results in the form of journals or thesis.

The results of the observe reveal that business actors are obliged to provide compensation, repayment, and services received or used aren't according with what has been agreed upon for defaults which have been finished. If a commercial enterprise actor refuses or does not respond and does not provide reimbursement for consumer demands, it is able to be sued via the purchaser Dispute agreement agency (BPSK) or publish to the Judiciary agency at the client's dwelling house.

## ملخص البحث

ايدو فيرلي نوارياننو، ١٧٢٢٠٠٠٩، ٢٠٢٢. حماية المستهلك من افتراضات مكتب السفر مع مستخدمي الخدمة (دراسة عن مكاتب السفر في مدينة مالانج)، البحث الجامعي، قسم شعبة الحكم الإقتصادي الإسلامي، كلية الشريعة، بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، مالانج، المشرف: دوي فيديانتي الماجستير.

---

---

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، الافتراضي، مكتب السفر

الافتراضات هو إنجاز أو التزام لا يتم تنفيذها حسب الاقتضاء كما هو مذكور في العقد المعني. بعض العوامل التي تسبب التخلف عن السداد لا تتوافق مع ما تم الوعد به. ويترتب على فعل الافتراضات عواقب على ظهور حق الطرف المتضرر في مقاضاة الطرف الذي تخلف عن تقديم تعويض بحيث يتوقع بموجب القانون ألا يلحق ضرر بأي طرف بسبب الافتراضات. الحفاظ على حقوق المستهلك هو شيء مهم يجب القيام به. إن الافتقار إلى الوعي العام بهذا يجعل الباحثين مهتمين بدراسة أكثر عمقا مرتبطة بكيفية شكل الحماية القانونية للمستهلكين الذين يتضررون بشكل افتراضي.

يستخدم هذا المنهج البحثي نوعا من البحوث القانونية التجريبية مع منهج قانوني اجتماعي. وأجري البحث في مكتب السفر في مدينة مالانج. مصادر البيانات المستخدمة هي بيانات أولية وثانوية. البيانات الأولية في شكل مقابلات مباشرة مع المصادر والبيانات الثانوية التي تم الحصول عليها من الكتب المتعلقة بحماية المستهلك، والتقصير أو الافتراضات، والتشريعات، ونتائج البحوث في شكل مجالات أو أطروحة.

تكشف النتائج هذه الدراسة أن الجهات الفاعلة في قطاع الأعمال ملزمة بالتعويض والتعويض وأن الخدمات المستلمة أو المستخدمة لا تتوافق مع ما تم الوعد به للتقصير الذي تم القيام به. إذا كان الفاعل التجاري الذي يرفض أو لا يستجيب ولا يقدم تعويضا عن مطالب المستهلكين، يمكن مقاضاته من خلال وكالة تسوية منازعات المستهلك (BPSK) أو تقديمه إلى الوكالة القضائية في وضع المستهلك.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kota Malang merupakan sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang dikenal menjadi kota pendidikan, kota industri, serta kota pariwisata. Kota Malang menjadi kota pendidikan, hal ini dikarenakan Kota Malang sendiri mempunyai bermacam fasilitas pendidikan seperti sekolah, kampus perguruan tinggi, forum pendidikan non formal atau tempat kursus, dan sejumlah pondok pesantren. Dalam hal ini bagi para pengusaha merupakan peluang untuk mendirikan usaha transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pertumbuhan biro perjalanan di Malang Raya ini cukup pesat, tahun 2013-2017 ada sekitar 100an biro perjalanan, sekarang ada 130an biro & travel. Hal ini didukung oleh perkembangan wisata dan kedatangan wisatawan yang setiap tahunnya bertambah. Penyelenggaraan perjalanan antara pihak travel dengan konsumennya yakni pengguna jasa memiliki hubungan hukum yang melahirkan tanggung jawab, hak dan kewajiban diantara para pihak tersebut. Hubungan manusia tersebut dalam islam dikenal dengan istilah muamalah. Salah satunya yang sering dilakukan oleh masyarakat adalah perjanjian, dalam bahasa arab perjanjian adalah *'uquud* artinya perjanjian (*yang tercatat*) kontrak. Interaksi yang

melibatkan antara kedua belah pihak, yaitu dalam arti masing-masing pihak berkeinginan untuk memperoleh manfaat ataupun keuntungan, maka dari interaksi antara kedua belah pihak tersebut menjadikan kedua belah pihak saling mengikatkan diri antara satu dengan yang lainnya. Hal ini bertujuan untuk dapat melahirkan aturan-aturan agar kemudian hari, tidak ada pihak yang dirugikan. Hukum adalah keseluruhan peraturan yang berlakunya dapat dipaksakan oleh badan yang berwenang.<sup>1</sup>

Apabila dalam suatu perjanjian tersebut seseorang yang telah terikat dalam suatu perjanjian, tetapi seseorang tidak memenuhi prestasinya, yang dikenal dengan wanprestasi (ingkar janji). Keadaan tersebut adalah sebagai salah satu kasus hukum perdata. Hukum perdata adalah sekumpulan peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang yang lain, dengan menitikberatkan kepentingan perseorangan. Maka dari itu wanprestasi dikategorikan sebagai kasus perdata. Berdasarkan ketentuan pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, maupun karena undang-undang”.<sup>2</sup> Perjanjian merupakan sumber lahirnya perikatan, dengan membuat perjanjian antara satu pihak dengan pihak lainnya itu mengikatkan dirinya untuk memenuhi kewajiban yang dijanjikan.

---

<sup>1</sup> Donald Albert Rume koy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 3.

<sup>2</sup>Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan Pada Umumnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal.17

Pihak penyedia jasa yaitu biro perjalanan sebagai pelaku usaha telah mengadakan perjanjian dengan konsumen dan mempunyai tanggung jawab yang harus dilaksanakan sebagai akibat hukum yang dari adanya perjanjian penggunaan jasa diantara kedua belah pihak tersebut. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam UUPK dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha salah satunya adalah tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi (kompensasi) atau jasa penggantian atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat menggunakan jasa yang diperdagangkan, ataupun karena jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>3</sup> Biro perjalanan sebagai pelaku usaha juga mempunyai tanggung jawab yang harus dilaksanakan yang didasarkan pada perjanjian yang disepakatinya dengan konsumen agar supaya perjalanan tersebut dapat berjalan dengan baik, nyaman, dan selamat sampai tujuan. Apabila konsumen tidak menerima jasa sesuai dengan yang diperjanjikan sehingga konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi.

Berkenaan dengan hal tersebut, Sebelum melakukan perjalanan pihak travel dan konsumen melakukan perjanjian dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Biro travel memberikan informasi mengenai jam keberangkatan, sopir, dan merek

---

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hal. 38

mobil yang digunakan untuk menjemput. Sedangkan konsumen akan memberikan sejumlah uang sesuai dengan tarif jasa travel. Dari perjanjian ini akan timbul tanggung jawab berupa pemenuhan hak dan kewajiban dari biro travel dan konsumen. Namun, faktanya, masih banyak terjadi ketidaksesuaian antara hal yang dijanjikan dengan yang diberikan. Konsumen sering mengalami kerugian yang disebabkan kurang maksimalnya pelayanan dari pihak penyedia jasa.

Masalah yang dapat terjadi dalam pelaksanaan perjalanan yakni adanya berbagai manipulasi oleh para agen biro perjalanan misalnya seperti penjemputan tidak sesuai jadwal yang berakibat tertundanya keberangkatan konsumen bahkan sampai mengganti rute perjalanan yang dari awal sudah diperjanjikan. Sehingga segala sesuatu yang telah dijanjikan oleh biro perjalanan sebagai pelaku usaha dengan konsumennya tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya. Kerugian yang sering dialami oleh konsumen diantaranya adalah fasilitas dan akomodasi tidak sesuai yang sudah dijanjikan di awal, hingga adanya pengoperan penumpang ke mobil lain yang tidak sesuai dengan perjanjian pada saat memesan travel. Pengoperan dilakukan tidak dalam satu anak perusahaan saja, melainkan juga dengan perusahaan biro travel lainnya tanpa sepengetahuan perusahaan. Dalam hal tersebut konsumen merasa dirugikan akibat jasa yang dipesannya tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf g menyatakan kewajiban pelaku



usaha memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

Permasalahan-permasalahan tersebut bisa terjadi salah satunya karena adanya rasa percaya konsumen yang tinggi kepada biro perjalanan pilihannya yang membuat konsumen ini merasa tidak memerlukan jaminan seperti perjanjian tertulis antara perusahaan biro perjalanan dengan konsumen, sehingga berpotensi mengakibatkan tidak adanya pertanggung jawaban dari pihak penyelenggara biro perjalanan. Perjanjian tertulis dibuat dengan tujuan agar semua proses kerjasama yang terjadi dapat berjalan dengan lancar dan untuk mengurangi resiko terjadinya penipuan atau hal apapun yang beresiko merugikan salah satu pihak. Perjanjian tertulis ini berfungsi sebagai pengatur atau sebagai panduan bagi para pihak agar tetap bertindak sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS WANPRESTASI BIRO TRAVEL DENGAN PENGGUNA JASA (STUDI PADA BIRO TRAVEL DI KOTA MALANG)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum atas wanprestasi yang dilakukan oleh biro travel dengan pengguna jasa ?
2. Bagaimana upaya penyelesaian wanprestasi penggunaan jasa biro travel di Kota Malang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum atas wanprestasi yang dilakukan oleh biro travel dengan pengguna jasa.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian penggunaan jasa biro travel di Kota Malang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini diharapkan mempunyai nilai manfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa fakultas syariah dalam pengembangan ilmu pada umumnya dan dapat memperkaya kajian hukum tentang hukum perjanjian, hukum perdata, dan hukum perlindungan konsumen mengenai penyebab dan akibat pelaku usaha dalam pelaksanaan perjanjian perjalanan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulisan-penulisan karya ilmiah selanjutnya yang berhubungan dengan wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa, tanggung jawab pelaku usaha, dan yang berhubungan dengan akibat adanya wanprestasi atas perjanjian biro travel dengan pengguna jasa perspektif hukum perlindungan konsumen.

## **2. Manfaat praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai bentuk pemenuhan persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi biro travel dalam hal pelaksanaan perjanjian dan mengetahui tanggung jawab serta akibat hukum sebagai pelaku usaha terhadap konsumen.
- c. Memberikan ilmu pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel dengan Pengguna Jasa.

## **E. Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah suatu cara untuk membatasi memperkerucutkan ruang lingkup dari suatu masalah yang terlalu luas sehingga dalam suatu penelitian akan menjadi lebih fokus. Dengan kata lain lebih mempertegas atau memperjelas apa yang menjadi masalah. Tujuan dari adanya batasan masalah ini adalah agar suatu penelitian dapat lebih terarah, terfokus, dan tidak melenceng, penulisan dari penelitian tersebut jadi lebih mendalam, mempermudah melakukan penelitian dan tidak menimbulkan suatu keraguan baik bagi penulis maupun pembaca.

Pada penulisan ini, penulis membatasi objek penelitian yaitu pada hukum yang digunakan dalam penelitian ini. Penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Hukum Islam.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah langkah penulisan dan pembahasan, maka perlunya dilakukan penyusunan secara sistematis yang terdiri dari lima bab. Setiap bab terdiri atas bagian-bagian sub bab untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti. Adapun susunan bab sebagaimana berikut.

Bab I, berisi terkait bab pendahuluan, bab ini menjelaskan tentang alasan memilih judul yang diteliti, latar belakang masalah, rumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, serta sistematika pembahasan. Bab ini menggambarkan kerangka pemikiran yang digunakan peneliti dalam menemukan masalah.

Bab II Tinjauan Pustaka, bab ini merupakan uraian yang sistematis yang merupakan landasan teori atau kerangka pemikiran yang diperlukan untuk pembahasan dalam pemecahan masalah sesuai dengan topik yang diteliti, meliputi Wanprestasi, Penyebab dan Akibat Terjadinya Wanprestasi, Tinjauan tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

Bab III adalah Metode Penelitian: Bab ini berisikan gambaran umum penulis terkait metode penelitian berbagai tata cara dan teknik bagaimana suatu penelitian dapat dilaksanakan.

Bab IV adalah Pemaparan Data dan Analisis Data. Bagian ini memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui data yang telah diperoleh dari berbagai sumber.

Bab V Penutup. Merupakan bab terakhir skripsi yang memaparkan hasil penelitian yang dituangkan dalam bentuk kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dimaksud ialah jawaban singkat dari rumusan masalah yang telah diidentifikasi, sedangkan saran merupakan rekomendasi kepada para pihak yang terkait sesuai dengan penelitian untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka. Berisikan daftar referensi yang menjadi rujukan dalam penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Perjanjian**

##### **1. Pengertian perjanjian**

Perjanjian dalam KUHPerdota diatur dalam Buku III (Pasal 1313) yang mana dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang atau lebih.<sup>4</sup> Subekti mengatakan, Perjanjian adalah “Suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal”. Sedangkan perikatan adalah “Perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut”.<sup>5</sup> Pada hakikatnya suatu kesepakatan berupa perjanjian atau kontrak adalah mengikat, bahkan sesuai dengan pasal 1338 ayat 1 KUHPerdota, kesepakatan ini memiliki kekuatan mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Berdasarkan dari pengertian perjanjian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa perjanjian itu terdiri dari : Adanya pihak-pihak; Adanya persetujuan antara pihak-pihak; Ada prestasi yang akan dilaksanakan; Ada

---

<sup>4</sup> H. Salim, H. Abdullah, Wiwiek Wahyuningsih, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hal. 7.

<sup>5</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2005), hal. 1.

bentuk tertentu lisan atau tulisan; Ada syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian; Ada suatu tujuan yang ingin dicapai.

## 2. Subjek dan objek perjanjian

Subjek dalam perjanjian bisa seorang manusia atau suatu badan hukum. Sedangkan objek dalam suatu perjanjian itu adalah berupa prestasi, yang berwujud memberikan sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu. Mengenai objek perjanjian, diperlukan beberapa syarat untuk menentukan sahnya suatu perikatan, yaitu: Objeknya harus tertentu, harus diperbolehkan, dapat dinilai dengan uang, harus mungkin.<sup>6</sup> Dalam suatu perjanjian memiliki beberapa unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Essentialia yaitu bagian yang paling penting atau harus ada dalam suatu perjanjian, jika bagian ini tidak ada maka perjanjian yang dikehendaki oleh para pihak tidak dapat tercipta atau terwujud, misalnya jika dalam perjanjian sewa-menyewa adalah adanya barang yang menjadi objek perjanjian serta harga dan barang tersebut.<sup>7</sup>
- b. Naturalia yaitu bagian yang oleh undang-undang dikatakan sebagai bagian yang bersifat mengatur. Berdasarkan unsur naturalia para pihak yang membuat perjanjian tidak terikat kepada ketentuan pasal-pasal di dalam Buku III KUHPerdara, tetapi para pihak boleh

---

<sup>6</sup> Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, (Bandung: Mandar Maju, 1994), hal. 4.

<sup>7</sup> Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, (Bandung: CV Keni media, 2013), hal. 69.

mengesampingkan aturan-aturan tersebut dan mengatur kepentingannya sesuai dengan kesepakatan para pihak dan apabila para pihak telah mengaturnya secara tersendiri, maka sesuai dengan ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, perjanjian tersebut mengikat para pihak sebagaimana ketentuan undang-undang, seperti masalah pengaturan risiko menurut ketentuan pasal 1460 KUHPerdara atau masalah penyerahan barang sesuai dengan ketentuan pasal 1477 KUHPerdara.

- c. *Aksidentalita* merupakan bagian dimana undang-undang tidak mengaturnya secara tersendiri, tetapi ditambahkan oleh para pihak dalam perjanjian.

### **3. Syarat sahnya suatu perjanjian**

Pasal 1320 KUHPerdara menentukan empat syarat sahnya perjanjian yaitu :

1. adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. adanya objek
4. adanya kausa yang halal

Syarat pertama dan kedua tersebut adalah syarat subjektif karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. apabila syarat pertama dan kedua tersebut tidak terpenuhi maka suatu perjanjian dapat dibatalkan. artinya salah satu pihak dapat mengajukan ke pengadilan



Untuk membatalkan perjanjian yang disepakati. Tetapi sepanjang para pihak tidak ada yang keberatan naga perjanjian itu adalah tetap dianggap sah. Syarat ketiga dan keempat disebut dianggap syarat objektif, karena menyangkut objek dari perjanjian. Jika syarat ketiga dan keempat tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum, artinya bahwa dari semula perjanjian dianggap tidak pernah terjadi.

#### **4. Bentuk-bentuk dan isi perjanjian**

Bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian di mana dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan. adapun perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan atau cukup kesepakatan para pihak. ada dua bentuk perjanjian tertulis yaitu yang dibuat dalam bentuk akta dibawah tangan dan akta autentik. Ada tiga bentuk perjanjian tertulis :

1. Perjanjian dibawah tangan di mana para pihak menandatangani isi perjanjian itu di atas materai.
2. Perjanjian dibawah tangan yang didaftar oleh notaris atau pejabat yang berwenang.
3. Perjanjian yang dibuat dihadapan notaris dalam bentuk akta notariel.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Salim, H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*,(Jakarta: sinar grafika, 2010, hal .33-34.

## **5. Berakhirnya perjanjian**

Dalam KUHPerdata tidak diatur secara khusus mengenai berakhirnya perjanjian, tetapi yang diatur didalam Bab IV Buku III KUHPerdata hanya hapusnya perikatan-perikatan. Ketentuan tentang hapusnya perikatan tersebut juga termasuk ketentuan tentang hapusnya perjanjian, karena perikatan yang dimaksud dalsm BAB IV Buku BW adalah perikatan pada umumnya baik itu lahir dari perjanjian maupun lahir dari perbuatan melanggar hukum.<sup>9</sup> Berakhirnya perjanjian yang diatur dalam Bab IV Buku III KUHPerdata Pasal 1381 KUHPerdata disebutkan beberapa cara hapusnya suatu perikatan yaitu : Pembayaran, penawaran tunai disertai dengan penitipan, pembaharuan hutang, perjumpaan hutang, percampuran hutang, pembebasan hutang, musnahnya benda yang terhutang, kebatalan atau pembatalan, berlakunya syarat batal, kadaluarsa atau lewat waktu.

### **B. Tinjauan Wanprestasi**

#### **1. Pengertian prestasi, wanprestasi dan terjadinya wanprestasi**

Prestasi atau yang dalam bahasa Inggris disebut juga dengan istilah “performance” dalam hukum kontrak dimaksudkan sebagai suatu pelaksanaan hal-hal yang tertulis dalam suatu kontrak oleh pihak yang telah mengikatkan diri untuk itu, pelaksanaan mana sesuai dengan “term” dan

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi, 2007), hal. 87.

“condition” sebagaimana disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.<sup>10</sup> Adapun yang merupakan model-model dari prestasi adalah seperti yang disebutkan dalam pasal 1234 kuhperdata yaitu berupa : Memberikan sesuatu; Berbuat sesuatu; dan Tidak berbuat sesuatu. Apabila perjanjian telah dibuat berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara maka konsekuensinya perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sebagaimana terdapat pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan disebut wanprestasi.

Wanprestasi (*default atau non-fulfillment* atau yang disebut juga dengan istilah *breach of contract*) adalah tidak dilaksanakannya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan. Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena: Sama sekali tidak memenuhi prestasi; Prestasi yang dilakukan tidak sempurna; Terlambat memenuhi prestasi; dan Melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang atau dilakukan.

---

<sup>10</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hal. 87.

Wanprestasi dapat terjadi baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Pihak yang tidak sengaja, wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut.<sup>11</sup> Dalam pelaksanaan perjanjian apabila terjadi suatu keadaan, dimana debitur (pihak yang berkewajiban) tidak melaksanakan prestasi (kewajiban) yang bukan dikarenakan keadaan memaksa, maka debitur akan dimintai ganti rugi.<sup>12</sup> Unsur-unsur wanprestasi antara lain yaitu : Adanya perjanjian yang sah (1320), adanya kesalahan (karena kelalaian atau kesengajaan), adanya sanksi, adanya kerugian, dapat berupa ganti rugi, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila masalahnya sampai dibawa ke pengadilan). Wanprestasi adalah suatu istilah yang menunjuk pada ketidaklaksanaan prestasi oleh debitur.<sup>13</sup> Wanprestasi bisa terjadi sebab kesalahan pihak debitur, baik karena kesengajaan maupun kelalaian atau sebab keadaan memaksa (*overmacht*) yaitu di luar kemampuan debitur.

Dengan demikian seseorang dinyatakan lalai atau wanprestasi itu dapat berupa hal-hal sebagai berikut yaitu:

- a. Wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi.
- b. Wanprestasi berupa terlambat memenuhi prestasi.

---

<sup>11</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi, 2007), hal 74.

<sup>12</sup> J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, (Bandung: PT. Aditya Bhakti, 1992), hal 71.

<sup>13</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 69.

c. Wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi.

Padahal wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi, pada ilmu hukum kontrak dikenal dengan suatu doktrin yang diklaim dengan “Doktrin Pemenuhan Prestasi Substansial” (*Substansial Performance*). Yang dimaksud dengan “Doktrin Pemenuhan Prestasi Substansial” merupakan suatu doktrin yang mengajarkan bahwa sungguhpun satu pihak tidak melakukan prestasinya secara tepat, tetapi bila dia sudah melaksanakan prestasinya tersebut secara substansial, maka pihak lain wajib juga melaksanakan prestasinya secara tepat. Jika suatu pihak tak melaksanakan prestasinya secara substansial, dia dianggap telah tidak melaksanakan kontrak secara “material” (*material breach*).

Sebab itu, jika sudah dilaksanakan substansial performance terhadap kontrak yang bersangkutan, tidaklah berlaku lagi doktrin *exception non adimpleti contractus*, yakni doktrin yang mengajarkan jika satu pihak tidak melaksanakan prestasinya, pihak lain bisa juga tidak melaksanakan prestasinya.<sup>14</sup>

## **2. Akibat terjadinya wanprestasi**

Adapun dampak hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi pada suatu perjanjian adalah hukuman atau sanksi hukum berikut adalah:

---

<sup>14</sup> Dr. Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2015). hal 71.

- a. Debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (pasal 1243 KUHPerdara).
- b. Apabila perikatan itu timbal balik. Kreditur dapat menuntut pembatalan perikatannya melalui hakim (pasal 1266 KUHPerdara).
- c. Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi (pasal 1237 KUHPerdara).
- d. Debitur diwajibkan memenuhi perikatan jika masih bisa dilakukan, atau pembatalan disertai pembayaran ganti kerugian (pasal 1267 KUHPerdara).

Terjadinya wanprestasi menyebabkan pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan. Oleh sebab itu pihak lain menjadi dirugikan akibat wanprestasi tersebut, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi wajib bertanggung jawab akibat dari tuntutan dari pihak lawan berupa :

- a. Pembatalan perjanjian saja
- b. Pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi, berupa: biaya, rugi dan bunga.
- c. Pemenuhan kontrak saja, dimana kreditur hanya meminta pemenuhan prestasi saja dari debitur.
- d. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi. Kreditur menuntut selain pemenuhan prestasi juga wajib disertai ganti rugi oleh debitur (Pasal 1267 KUHPerdara).

e. Menuntut penggantian kerugian saja.

Tentang ganti rugi akibat wanprestasi memiliki batasan-batasan. Undang-undang menentukan, bahwa kerugian yang wajib dibayarkan oleh debitur pada kreditur sebagai akibat dari wanprestasi adalah sebagai berikut:

1. Kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat. Menurut pasal 1247 KUHPerdara, debitur hanya diwajibkan membayar ganti kerugian yang nyata telah atau sedianya harus bisa diduganya sewaktu perjanjian dibuat, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perjanjian itu ditimbulkan oleh tipu daya yang dilakukan olehnya.
2. Kerugian menjadi akibat langsung dari wanprestasi. Menurut pasal 1248 KUHPerdara, bila tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan oleh tipu daya debitur, pembayaran ganti kerugian sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh kreditur dan keuntungan yang hilang baginya, hanya mencakup hal-hal yang menjadi dampak langsung dari tidak dilaksanakannya perikatan itu.
3. Berdasarkan prinsip *Exceptio Non Adimpleti contractus* ini, maka pihak yang dirugikan dampak adanya suatu wanprestasi dapat

yang merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perjanjian.

## **C. Tinjauan Biro Travel (Perjalanan)**

### **1. Pengertian biro travel**

Biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan atau untuk bertujuan wisata. Biro perjalanan umum adalah badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan perjalanan usaha di dalam dan ke luar negeri. Cabang biro perjalanan umum adalah salah satu unit Biro Perjalanan Umum, yang berkedudukan sama dengan kantor pusatnya atau diwilayah lain, yang melakukan kegiatan sama dengan kantor pusatnya. Agen perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.

### **2. Ruang Lingkup Biro Perjalanan**

Ruang lingkup kegiatan usahanya adalah:

1. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
2. Mengurus jasa angkutan perorangan atau kelompok yang diurusnya.
3. Melayani pemesanan akomodasi, restaurant dan sarana wisata lainnya.
4. Mengurus dokumen perjalanan.



5. Menyelenggarakan panduan perjalanan-perjalanan wisata.
6. Melayani penyelenggaraan konvensi.

### **3. Fungsi Biro Perjalanan Umum**

Fungsi Biro Perjalanan Umum dibedakan dua fungsi yaitu:

- a. Fungsi umum, biro travel merupakan suatu badan yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.
- b. Fungsi khusus
  - Biro travel sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lainnya menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak diantara wisatawan dan industri wisata.
  - Biro travel sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
  - Biro perjalanan sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha ia aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya.

## **D. Tinjauan Perlindungan Konsumen, Konsumen dan Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.<sup>15</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen ialah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Meskipun undang-undang perlindungan konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan bukan berarti mengabaikan kepentingan-kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen digunakan apabila antara

---

<sup>15</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal. 21.

konsumen (pengguna barang atau jasa) dengan pelaku usaha (penyedia barang atau jasa) yang mengadakan suatu hubungan hukum di kemudian hari terjadi permasalahan yang dipicu kedudukan yang tidak seimbang.

#### **E. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen ataupun pelaku usaha bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Peraturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang disahkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April 1999.

Selain UUPK, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lainnya yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum bagi perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

## 1. Pengertian Konsumen

Konsumen dalam bahasa Inggris berarti *consumer*, atau *consument* atau *konsument* (Belanda). Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan kata konsumen sebagai lawan dari produsen, yaitu “pengguna barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya”.<sup>16</sup> Dalam kamus hukum konsumen diartikan sebagai “pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan bersama”.<sup>17</sup>

Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda yaitu “semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.<sup>18</sup> Anderson dan Krump menyatakan kesulitan untuk merumuskan definisi konsumen, namun menurut mereka para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah “pemakai terakhir dari benda atau jasa

---

<sup>16</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal. 15

<sup>17</sup> Rudayat, Charlie, *Kamus Hukum (Rangkuman Istilah-Istilah Dan Pengertian Dalam Hukum)*, (Jakarta: Pustaka Mahardika, 2012).

<sup>18</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga, Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan*, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2015).

*(uintedelijke gebruiker van goederen en diensten)* yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*)”. Konsumen secara harfiah diartikan sebagai “seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang atau menggunakan jasa”.<sup>19</sup>

Dari pengertian tersebut terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual atau diproduksi lagi).

Dalam Pasal 1 angka (2) UUPK menyebutkan pengertian 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”. Jadi pengertian konsumen adalah “konsumen tingkat akhir atau pemakai terakhir dari barang atau jasa.”<sup>20</sup>

## **2. Pengertian Pelaku Usaha**

Pasal 1 ayat (3) UUPK memberikan definisi pelaku usaha, yaitu :

---

<sup>19</sup> Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2000), hal. 82.

<sup>20</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal. 16.

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam Pasal ini disebutkan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah “perusahaan, koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), korporasi, importer, pedagang, distributor dan lainnya”.<sup>21</sup>

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) tersebut akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti rugi. Konsumen yang mengalami kerugian akibat penggunaan barang dan atau jasa tidak akan kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat. Pelaku usaha yang dimaksud UUPK tidaklah mencakup pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian pelaku usaha adalah “seseorang, kelompok, atau badan usaha yang berbandan hukum maupun tidak berbandan

---

<sup>21</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hal. 33.

hukum yang membuat, mengedarkan, atau memasarkan barang dan atau jasa untuk kepentingan komersial”.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terkait perjanjian perjalanan telah banyak ditemukan. Hal tersebut memberikan pandangan kepada pembaca untuk mengetahui letak perbedaan dari penelitian-penelitian yang telah ada. Hal ini bertujuan sebagai upaya menghindari tindakan-tindakan adanya plagiasi. Berikut tabel penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis antara lain :

*Pertama*, Skripsi dari Septira Putri Mulyana (2015), dari Universitas Mataram dengan judul “*Tanggung Jawab Perusahaan Tour & Travel Dalam Perjanjian Wisata*”. Karya ilmiah ini membahas mengenai pertanggung jawaban atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya sehingga apabila terjadi kerugian pada pihak pengguna jasa akibat kesalahan maupun kelalaian perusahaan maka wajib mengganti kerugian sebagaimana prinsip-prinsip pertanggung jawaban yang diatur dalam undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menjadikan data lapangan sebagai pendukung.

*Kedua*, skripsi dari Deby Eko Prasetyo (2020), dari Universitas Jember dengan judul “*Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pengemudi Transportasi*”.

*Online Jenis Grab Terhadap Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Ijin Penumpang*”. Skripsi ini membahas tentang pertanggung jawaban atas pembebanan biaya tambahan yang dilakukan oleh pengemudi transportasi online jenis grab tanpa izin penumpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif (*legal reseach*). Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah studi pustaka, penelusuran internet dan dokumentasi hukum. Hasil dari penelitian ini adalah dalam hukum perdata seseorang yang baru dapat dimintakan tanggung jawab secara hukum jika ada unsur kesalahan, pasal 1365 KUHPerdata, dengan bentuk tanggung jawab atau sanksi dengan ganti rugi melalui penyelesaian litigasi maupun non litigasi. Pada Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Nomor 42 Tahun 1999) menyatakan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Adapun dalam aturan internal perusahaan Grab sebagai pihak pertama mempunyai aturan terkait kode etik pengemudi, dimana termuat dalam nomor 28 dan 30 yaitu memanipulasi argo sebelum atau selama atau pada akhir perjalanan dan meminta bayaran lebih tanpa persetujuan penumpang, adapun tanggung jawab atau sanksi yang diberikan adalah suspend atau di non aktifkan sebagai mitra pengemudi atau diberhentikan selama 5 hari dan yang paling berat di keluarkan sebagai mitra.



*Ketiga*, skripsi dari Rizalin Ahmad Zuhadma (2018), dari Universitas Islam Indonesia dengan judul “*Perlindungan Hukum Kosumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata*”. Karya ilmiah ini membahas tentang pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha biro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa di Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hak-hak dan kepentingan wisatawan sebagai konsumen sudah cukup terlindungi. Tetapi secara empiris, konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta belum terlindungi sepenuhnya. Karena tidak semua biro perjalanan wisata membuat perjanjian tertulis yang berisi hak dan kewajiban para pihak selama melakukan wisata, sehingga apabila terdapat kerugian yang dialami, konsumen akan sulit untuk melakukan gugatan ganti rugi.

*Keempat*, skripsi dari Yan Risa Alviano (2017), dari Universitas Negeri Sunan Kalijaga dengan judul “*Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil*”. Skripsi ini membahas tentang penyelesaian kasus wanprestasi yang terjadi di salah satu biro travel di Kabupaten Bantul. Hasil dari penelitian ini kasus pertama yaitu penyewa terlambat dalam pengembalian mobil dan harus membayar denda 10% perjam dari overtime yang dilakukan

dalam hal tersebut penyewa terlambat 4 jam dari perjanjian dan harus membayar denda Rp. 160.000, selanjutnya untuk kasus kedua berupa kerusakan pada mobil, dalam hal ini penyewa harus memperbaiki mobil yang rusak dan membayar uang sebesar 50% dari harga sewa. Dalam kasus tersebut penyelesaiannya dilakukan negoisasi atau musyawarah oleh kedua belah pihak untuk menemukan solusi terbaik dalam kasus tersebut tanpa melalui jalur hukum.

Perbedaan penelitian ini yaitu membahas mengenai penyelesaian kasus menggunakan kitab Undang-undang Perdata. Persamaan penelitian tersebut sama-sama membahas tentang wanprestasi.

*Kelima*, skripsi dari Achmad Nanda Zulfikar (2019), dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang program studi Hukum Bisnis Syariah dengan judul “*Penyelesaian Wanprestasi Pada Perjanjian Sewa Menyewa Bus Menurut KUHPerdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*”. Penelitian ini membahas tentang perjanjian sewa menyewa yang tidak dilakukan di atas kertas atau tidak dicatatkan, tetapi hanya melalui akad lisan atau modal saling percaya. Akan tetapi saat terjadi kerusakan, misal mobil tergores, kecelakaan dan sebagainya kedua belah pihak tidak memiliki acuan yang jelas dalam proses penyelesaian masalah yang timbul tersebut. Oleh karena itu penyelesaian wanprestasi sewa menyewa bus di P.O Indah Jaya Bangun dilakukan perundingan antara pemilik dengan penyewa dan permintaan ganti rugi dari pihak pemilik yang melakukan wanprestasi.

Perbedaan dalam penelitian tersebut adalah objek yang diteliti ialah bus di P.O Indah Jaya Bangun menurut KUHPerdara dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Sedangkan penulis meneliti tentang perlindungan konsumen atas wanprestasi yang terjadi antara biro travel dengan pengguna jasa. Persamaan penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas mengenai masalah wanprestasi.

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/Perguruan Tinggi	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Septira Putri Mulyana/fakultas Hukum/Universitas Mataram	Tanggung Jawab Perusahaan Tour & Travel Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata	Sama-sama membahas mengenai biro travel	Perbedaannya ialah jika penelitian Septira membahas mengenai tanggung jawab perusahaan tour & travel dalam perjanjian perjalanan wisata yang dilakukan secara praktik lapangan, sedangkan saya meneliti secara normatif dengan titik perbedaan menganalisis wanprestasi pada

				perjanjian biro travel dengan pengguna jasa perspektif hukum perdata dan kompilasi hukum ekonomi syariah.
2.	Deby Eko Prasetyo/Progam Studi Ilmu Hukum/Universitas Jember.	Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pengemudi Transportasi Online Jenis Grab Terhadap Pembebanan Biaya Tambahan Transaksi Tanpa Ijin Penumpang	Adapun persamaan dengan penelitian ini ialah tanggung jawab atas terjadinya wanprestasi	Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu subjek yang diteliti. Deby meneliti transportasi online jenis Grab, sedangkan saya mengenai Biro Perjalanan (travel).
3.	Rizalin Ahmad Zuhadma	Perlindungan Hukum Konsumen	Adapun persamaan yaitu subjek	Perbedaannya ialah metode penelitian

		<p>Pengguna  Jasa Biro  Perjalanan  Wisata</p>	<p>yang diteliti  mengenai  biro  perjalanan</p>	<p>yang  digunakan.  Rizalin  menggunakan  metode  yuridis  normatif  kemudian  dilanjutkan  dengan  penelitian  terhadap data  primer di  lapangan dan  Undang-  undang yang  digunakan,  sedangkan  peneliti  menggunakan  metode  yuridis  normatif dan  Undang-  undang yang  digunakan  adalah  hukum</p>
--	--	--	--	--

				perdata dan KHES.
4.	Yan Risa Alviano (2017), Universitas Negeri Sunan Kalijaga	Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil	sama membahas tentang wanprestasi.	membahas mengenai penyelesaian kasus menggunakan kitab Undang-undang Perdata
5.	Achmad Nanda Zulfikar (2019), Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	Penyelesaian Wanprestasi Pada Perjanjian Sewa Menyewa Bus Menurut KUHPerdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah	sama-sama membahas mengenai masalah wanprestasi	objek yang diteliti ialah bus di P.O Indah Jaya Bangun menurut KUHPerdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ialah cara ilmiah dalam rangka memperoleh data valid untuk memahami, memecahkan masalah. Oleh karena itu, metode penelitian merupakan sebuah faktor yang sangat penting, berhasil tidaknya suatu penelitian tergantung dari metode yang dipergunakan.

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris (*Empirical Legal Research*). Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung (*Field Research*). Penelitian hukum empiris ini berguna untuk mengetahui bagaimana hukum tersebut dilaksanakan termasuk penegakan hukum (*Law Enforcement*).<sup>22</sup> Setelah mendapatkan data yang diperlukan maka langkah selanjutnya ialah mengidentifikasi masalah untuk mendapatkan jawaban dan penyelesaian dari objek yang diteliti. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini merupakan penelitian yang termasuk dalam penelitian lapangan

---

<sup>22</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*, (Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 280.

karena penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Yuridis Sosiologis (Social Legal Approach)*. Pendekatan yuridis sosiologis adalah Mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi social yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Oleh karena itu, suatu hukum akan berlaku apabila hukum tersebut terbentuk melalui prosedur-prosedur tertentu dan oleh lembaga-lembaga tertentu serta hukum tersebut dapat dipaksakan berlakunya terhadap masyarakat yang terkena oleh hukum tersebut.<sup>23</sup> Sesuai dengan penelitian ini, bahwasanya penulis meneliti mengenai perlindungan hukum atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa di Kota Malang.

## **3. Lokasi Penelitian**

Pada proses untuk menentukan, disini peneliti mempertimbangkan secara mendalam dan subtansif dari objek permasalahan yang kemudian akan diteliti. pertimbangan selanjutnya ialah secara geografi dan efektifitas waktu, biaya, dan tenaga. Atas pertimbangan tersebut itulah kemudian peneliti memilih lokasi penelitian ini di beberapa biro travel di Kota Malang, yaitu :

---

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), hlm. 51.



- a. Gading Trans yang berada di Jalan Trunojoyo Blok G1 No.46 Klojen Kota Malang Jawa Timur.
- b. PT Jagad Mahakarya Wisata (Jagad Tour) yang berada di Jalan Puncak Permata sengkaling J25, Semanding, Sumbersekar, Kecamatan Dau, Malang.
- c. Azzam Travel yang berada di Jalan Belanegara No. 23, Kesatrian, Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur.
- d. Abimanyu Travel yang berada di Perum New Watu Gede Kav. 25-26, Jalan Raya Watu Gede, Singosari, Malang, Jawa Timur.

#### **4. Metode Penentuan Subjek**

Pada sebuah penelitian, subjek penelitian merupakan suatu hal yang turut memiliki peran dalam penelitian.<sup>24</sup>

##### **1. Populasi**

Populasi disini memiliki arti wilayah yang mengandung didalamnya ada subjek dan objek yang akan digunakan oleh peneliti dan kemudian dipelajari untuk diambil *conclusion*. Populasi yang dijadikan dalam penelitian ini ialah beberapa biro travel di Kota Malang Jawa Timur.

##### **2. Sampel**

Sampel merupakan individu miniature seluruh kelompok yang terlibat dalam sebuah penelitian. Pada skripsi ini peneliti menggunakan sistem

---

<sup>24</sup> Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hal. 62.

sampel acak dalam kelompok (*cluter sampling*) yakni peneliti akan mengambil sampel dari unit satu kelompok dan kemudian dari setiap individu di kelompok tersebut akan dijadikan sebuah sampel pada penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dari masyarakat atau mahasiswa yang pernah menggunakan jasa biro travel di Kota Malang.

## 5. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer merupakan data atau fakta yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan melalui penelitian di lapangan seperti wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh penulis. Data ini meliputi hasil penyebaran kuesioner dengan mahasiswa/orang yang pernah menggunakan jasa travel di Kota Malang serta wawancara dengan beberapa biro travel.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku atau jurnal yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini data sekunder antara lain buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini yakni tentang

---

<sup>25</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 106.

perlindungan konsumen atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa.

## **6. Metode Pengumpulan Data**

Secara umum dalam penelitian terdapat tiga jenis alat pengumpulan data, yaitu studi dokumen, pengamatan, serta wawancara. Ketiga alat ini dapat digunakan secara sendiri-sendiri ataupun berbarengan.<sup>26</sup> Peneliti memilih menggunakan metode wawancara pada beberapa biro travel di Kota Malang serta penyebaran kuisisioner kepada masyarakat ataupun mahasiswa yang pernah menggunakan jasa biro travel (perjalanan) untuk mendapatkan data-data yang relevan.

### **a. Metode Pengolahan/Analisis Data**

Pengolahan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis deskriptif kualitatif. Adapun tahapan-tahapan analisis data yang penulis lakukan:

#### 1) Pemeriksaan Data (*Editing*)

Tahap editing adalah proses yang berada pada tahap selanjutnya yang akan digunakan setelah peneliti mengumpulkan data dari lapangan dengan cara penelitian kembali atas hasil dari penelitian yang ada sebelumnya ataupun penelitian yang baru atas segala informasi

---

<sup>26</sup> Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), hlm. 21

yang didapat dan dikumpulkan pada proses pencarian data-data. Data yang didapatkan dalam penelitian ini yakni merupakan hasil wawancara kepada beberapa biro travel di Kota Malang dan hasil penyebaran kuisioner kepada masyarakat atau mahasiswa yang pernah menggunakan biro perjalanan tersebut serta beberapa rujukan yang peneliti gunakan dalam menyusun penelitian ini.

Melalui proses editing ini, penulis berharap untuk dapat menambah kualitas ketika akan menganalisis kumpulan data. Editing disini memiliki peran yang vital dalam penelitian dikarenakan dari data yang diterima oleh peneliti masih belum sesuai dengan harapan sehingga peneliti diarsukan untuk mengurai dan mengolah data untuk mendapatkan hasil data yang maksimal. Ketidaksesuaian sebuah data yang diterima oleh peneliti dapat disebabkan karena data hilang atau belum didapatkan oleh peneliti. Oleh sebab itu, untuk mencapai kelelengkapan atas penelitian ini maka langkah editing berguna dalam meminimalisir tidak sesuainya data dengan tema yang sedang diteliti sehingga penelitian ini menjadi penelitian yang diharapkan sempurna.

## 2) Klasifikasi (*Classifaying*)

Klasifikasi dilakukan dengan tujuan agar jawaban dan data yang didapatkan oleh peneliti bisa menjadi sistematis. Oleh sebab itu,

pengklasifikasian data harus didasarkan pada kriteria tertentu yaitu berdasarkan pada pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah agar data yang telah dikumpulkan dapat memuat semua kebutuhan informasi dalam penelitian. Agar penelitian ini lebih sistematis, maka data hasil penyebaran kuisisioner diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu sehingga data yang diperoleh benar-benar memuat informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### 3) Verifikasi (*Verifaying*)

Proses verifikasi ini merupakan kegiatan untuk melihat kembali data-data yang sudah dikumpulkan agar dapat mengetahui kebenaran serta validnya data sehingga bisa termasuk dalam kriteria yang diharapkan oleh peneliti. Verifikasi merupakan tahap untuk membuktikan data dengan cara kembali mencocokkan hasil wawancara bersama narasumber. Tahap verifikasi ini dilakukan dengan cara membaca kembali hasil wawancara dan mendengarkan kembali hasil rekaman yang telah didapat saat melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait. Langkah selanjutnya yaitu menggunakan cara cross-check dari hasil wawancara antar pihak-pihak terkait, kemudian peneliti melakukan verifikasi pada data dengan cara menyamakan hasil dari wawancara dengan catatan pengamatan lapangan yang telah

dilakukan peneliti hingga dapat memperoleh kesimpulan yang proporsional.

#### 4) Analisis (*Analizing*)

Analisis data merupakan tahapan untuk menyederhanakan data dari yang sebelumnya sulit untuk dipahami kemudian menjadi sebuah bentuk data yang mudah untuk diinterpretasikan dan mudah dibaca.<sup>27</sup>

Proses dalam menganalisis data kepada satuan uraian akan dapat merumuskan hipotesis kerja yang memiliki tujuan untuk mengorganisir data-data yang sudah didapat dari hasil wawancara serta dokumentasi dan catatan di lapangan. Langkah yang selanjutnya ialah penulis melakukan analisis dan pengelolaan data dari hasil data yang telah terkumpul sebelumnya dengan memakai metode kualitatif. Setelah melakukan pengolahan data dan dirasa valid, peneliti kemudian menjelaskan hasil temuan dokumentasi yang didapat dari narasumber terkait seputar praktek perlindungan hukum atas wanprestasi biro travel dengan pengguna jasa.

#### 5) Kesimpulan (*Concluding*)

Penarikan kesimpulan yaitu langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian ini. Tahap ini bertujuan

---

<sup>27</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Artikel, *Makalah dan Skripsi* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2006), hal 26.

untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Gading Trans**

Pada tahun 2012 Doni Arif Purwanto mencoba mendirikan usaha travel dengan rute Malang-Juanda dengan armada yang sangat minim yaitu masih bermodal awal 2 unit mobil Avanza dan Xenia. Akhirnya, setelah melewati beberapa pertimbangan keinginan untuk serius menekuni bisnis travel ini, pada tahun 2013 Gading Trans resmi dibangun dengan berbagai rute seperti Malang-Pare-Kediri, Malang-Madiun-Magetan, Malang-Surabaya Kota (Juanda-Perak) PP.

Gading Trans yang berdomisili di Jalan Trunojoyo Blok G1 No.46 Klojen Kota Malang Jawa Timur. Memiliki visi untuk terus membagikan kesenangan kepada para pelanggan dengan fasilitas yang aman dan nyaman dengan kru yang berpengalaman. Selain itu, Gading Trans juga menyediakan beberapa fasilitas yaitu rental kendaraan (Bus, Hiace, Elf), ekspedisi, paket tour.

Selama menjalankan usahanya saudara Doni Arif Purwanto sering mendapat kendala yaitu pelanggan yang sudah memesan ketika akan dijemput tiba-tiba pesanan tersebut di cancel atau dibatalkan. Tidak hanya itu terkadang



pelanggan saat sudah dijemput sang sopir disuruh menunggu sampai berjam- jam. Untuk menanggulangi hal tersebut, saudara Doni Arif Purwanto memberikan sanksi kepada pelanggan bahwa setiap pada saat jam penjemputan pelanggan tidak ada atau disuruh menunggu setiap 1 jam didenda 10.000 ribu rupiah.<sup>28</sup>

## **2. Sejarah PT Jagad Mahakarya Wisata (PT JAGAD TOUR)**

PT Jagad Tour merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Biro perjalanan wisata di Kota Malang yang didirikan sejak tahun 2012 oleh bapak Ikhwanul Ma'arif S.E. Kantor PT Jagad Tour berlokasi di Jalan Puncak Permata sengkaling J25, Semanding, Sumbersekar, Kecamatan Dau, Malang. Selain itu bapak Ikhwanul Ma'arif juga mendirikan mitra usaha Biro Perjalanan Wisata yang terletak di Kota Banyuwangi dengan Nama Alaswangi Organizer yang berlokasi di Jalan KH Agus Salim No. 126 Mojopanggung, Giri, Banyuwangi.

PT Jagad Tour pertama kali didirikan fokus untuk penjualan paket wisata Kota Malang, Kota Batu, Gunung Bromo dan juga pendakian Gunung Semeru. Seiring berjalannya waktu PT Jagad Tour mulai merambah di bidang Travel, Transportasi, Hotel, Tour luar kota, Antar Pulau seperti Bali dan Lombok. Perusahaan ini juga menjalin relasi kerjasama dengan berbagai pihak yang bekerja dibidang Pariwisata seperti sesama Tour and Travel diseluruh

---

<sup>28</sup> Doni Arif Purwanto, *Wawancara*, (Malang, 29 Oktober 2021)

kota besar seperti Malang, Surabaya, Jogja, Bandung, Jakarta, Bali, Lombok dan juga Labuan Bajo Manggarai NTT. Selain itu PT Jagad Tour juga membangun relasi kerjasama dengan pihak melalui contract rate sebagai tanda kerja sama pihak hotel dan perusahaan yang terkait. Bekerjasama dengan beberapa pihak penyedia armada transportasi seperti Bus Pariwisata dan Penyedia Jeep Bromo.<sup>29</sup>

### **3. Sejarah Azzam Travel**

Pada tahun 2013 berawal dari hobi traveling dan keinginan untuk mengenalkan wisata Indonesia kepada banyak orang, saudara Azzam membuka penjualan tiket kereta pesawat dan lain-lain untuk keperluan pelanggan dengan harga murah. Pada tahun 2015 dengan beberapa pertimbangan karena penjualan tiket lebih terjangkau bisa dibeli menggunakan aplikasi seperti Traveloka, tiket.com, whatsapp dan lain-lain. Kemudian saudara Azzam membangun sebuah kantor yang bernama Azzam tour and travel dengan fokus perjalanan ke Bromo yang disediakan beberapa paket. Dengan bermodal nekat saudara Azzam sama sekali tidak mempunyai unit mobil kemudian saudara Azzam mencoba bekerja sama dengan penyewaan mobil milik saudara dekatnya untuk melakukan trip Bromo itu sendiri.

Azzam Travel berdomisili di Jalan Belanegara No. 23, Kesatrian,

---

<sup>29</sup> Ikhwanul Ma'arif, *Wawancara*, (Malang, 29 Oktober 2021)

Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Azzam travel merupakan sebuah badan usaha yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat Indonesia. Azzam travel juga menyediaka paket wisata bromo dengan berbagai sistem yaitu open trip dan privat trip yang disesuaikan dengan fasilitas dan harga. Selain itu, Azzam travel juga menyediakan berbagai jenis penyewaan jasa transportasi seperti mobil, Elf, Bus, Hiace.

Selama menjalankan usahanya saudara Azzam terkadang sering mendapat kendala khususnya dengan pelanggan, seperti pembatalan pemesanan tiba-tiba sehingga mempersulit alur manajemen trip.<sup>30</sup>

#### **4. Sejarah Abimanyu Travel**

Abimanyu merupakan Usaha yang dibangun sejak 2010, perusahaan yang bergerak dibidang biro perjalanan yang berdomisili di Perum New Watu Gede Kav. 25-26, Jalan Raya Watu Gede, Singosari, Malang, Jawa Timur. Agung Wibowo selaku pemilik abimanyu travel menjelaskan bahwa dulu berawal dari antar jemput penumpang Juanda-Malang (PP) dan kemudian setelah banyak pertimbangan Agung Wibowo menambah armada. Abimanyu travel juga menyediakan fasilitas yaitu sewa mobil, Bus, carter, menerima pengiriman paket atau dokumen dan lain-lain.

Selama menjalankan usaha banyak kendala-kendala yang dialami, seperti pada masa pandemi saat ini, penumpang yang sangat jarang. Bahkan

---

<sup>30</sup> Azzam, *Wawancara*, (Malang, 30 Oktober 2021)

untuk tetap menjaga pelanggannya abimanyu travel tetap berangkat walaupun hanya 1 orang penumpang saja supaya tidak membuat pelanggannya kecewa.<sup>31</sup>

## **B. Paparan Data**

### **1. Proses Pendaftaran atau Pemesanan Jasa Biro Travel di Kota Malang**

Pendaftaran dalam hal ini seringkali disebut dengan booking artinya suatu tindakan yang tidak hanya sekedar melakukan pencatatan saja, tetapi merupakan pemesanan atau pernyataan persetujuan akan mengikuti suatu perjalanan sesuai dengan yang disepakati. Pendaftaran atau booking ialah suatu persetujuan antara biro travel dengan pengguna jasa (konsumen), yang memiliki kewajiban untuk menyiapkan pelayanan perjalanan, dan konsumen yang sudah menyetujui ketentuan yang diberikan oleh biro travel tadi. Setelah seluruh persyaratan serta kondisi dipenuhi sang konsumen, terjadilah suatu perjanjian yang mengikat biro travel buat mengatur serta mengorganisasikan suatu perjalanan sesuai dengan pernyataan yang telah diberikan sebelumnya pada konsumen. Berikut beberapa pernyataan dari biro travel Kota Malang. Subjek yang pertama dari pihak Gading Trans saudara Doni Arif Purwanto sebagai pemilik Gading Trans:

---

<sup>31</sup> Agung Wibowo, *Wawancara*, (Malang, 2 Oktober 2021)

“mengenai perjanjian, pelanggan biasanya kebanyakan reservasi melalui telepon yang sudah menjadi langganan kita. Kalau bukti tertulis biasanya pelanggan datang kesini langsung untuk memesan terus kami buat bukti atau semacam tiket.”<sup>32</sup>

Selanjutnya subjek penelitian kedua dari pihak PT Jagad Mahakarya Wisata (Jagad Tour). Berikut pernyataan saudara Ikhwanul Ma'arif selaku pemilik Jagad Travel:

“Buat ke pelanggan untuk reservasinya biasanya datang kesini langsung terus kami minta identitasnya untuk kami data kemudian kami berikan tiket untuk bukti perjalanan. Kalau reservasinya melalui aplikasi WhatsApp Messenger juga seperti itu mas, kami minta KTP nya untuk kami data kemudian setelah itu kami kirimkan lagi untuk bukti perjalanan.”<sup>33</sup>

Selanjutnya subjek penelitian ketiga dari pihak pemilik Azzam Travel. Berikut pernyataan dari saudara Azzam Jundy Robbany sebagai pemilik Azzam travel:

“Tentunya kita pake dua-duanya mas, karena pelanggan saat reservasi bisanya melalui telepon langsung dan melalui WhatsApp,

---

<sup>32</sup> Doni Arif Purwanto, *Wawancara*, (Malang, 29 Oktober 2021)

<sup>33</sup> Ikhwanul Ma'arif, *Wawancara*, (Malang, 29 Oktober 2021)

dari situ kami mintai nama serta alamat lengkap dan tujuan pergi untuk kami data.”<sup>34</sup>



Gambar 2.1 Bukti Reservasi Azzam Travel

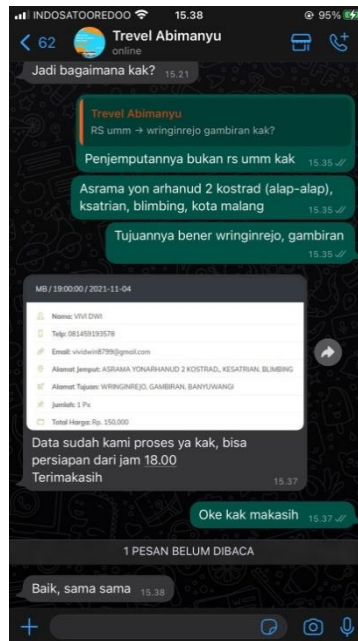
Selanjutnya subjek penelitian keempat dari pihak pemilik Abimanyu travel. Berikut pernyataan dari saudara Agung Wibowo sebagai pemilik Abimanyu Travel:

“Biasanya pelanggan untuk reservasi menggunakan jasa kami kebanyakan melalui WhatsApp mas, dan lebih lanjutnya kami mintai

---

<sup>34</sup> Azzam, *Wawancara*, (Malang, 30 Oktober 2021)

identitas lengkap untuk kami data, dan untuk pembayaran bisa melalui sopir saat melakukan perjalanan atau bisa transfer ke rekening kami.”<sup>35</sup>



Gambar 2.2 Bentuk Reservasi Abimanyu Travel

Hasil wawancara dari empat biro travel diatas yakni Gading Trans, Jagad Tour, Azzam Travel, dan Abimanyu travel mengenai pendaftaran yang dilakukan terhadap masing-masing pelanggannya kebanyakan menggunakan

<sup>35</sup> Agung Wibowo, *Wawancara*, (Malang, 2 Oktober 2021)

media sosial yaitu WhatsApp. Dalam melakukan pendaftaran melalui WhatsApp tersebut maka ke empat biro travel tersebut membuat form pendaftaran yang berisi:

1. Nama lengkap,
2. Nomor telepon,
3. Email,
4. Alamat penjemputan,
5. Alamat tujuan,
6. Jumlah penumpang,
7. Total harga

**b. Syarat dan ketentuan**

Syarat dan ketentuan merupakan suatu perjanjian yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dengan orang yang ingin menggunakan layanan tersebut. Seperti halnya layanan dalam menggunakan jasa biro travel. Sebelum melakukan perjalanan biro travel terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku, yang mana syarat dan ketentuan tersebut terdapat tiga klasifikasi sebagai berikut :

1. Syarat Ketentuan Umum
  - A. Tarif dan Waktu Keberangkatan
    - a) Tarif yang berlaku termasuk semua mobil, driver, BBM.



- b) Tarif yang berlaku tidak termasuk tarif TOL.
- c) Tarif yang berlaku adalah tarif umum sesuai dengan jurusan yang ada.
- d) Tarif travel untuk anak-anak akan dihitung sama (Bayar Full) jika dipesankan seat sendiri, namun jika dipangku biaya tidak kami bebaskan sama sekali (0%).
- e) Penumpang diharapkan sudah siap untuk dijemput paling lambat 1,5 jam sebelum waktu keberangkatan.

#### B. Barang Bawaan dan Bagasi

- a) Barang yang tidak diperbolehkan diangkut sebagai bagasi tangan adalah binatang, narkotika psikotropika dan zat adiktif lainnya, senjata api dan senjata tajam, semua barang yang mudah menyala atau meledak, barang-barang yang karena sifatnya dapat mengganggu atau merusak kesehatan, berbau busuk, barang-barang yang menurut pertimbangan pegawai karena keadaan dan besarnya tidak pantas diangkut sebagai bagasi tangan, barang-barang yang dilarang undang-undang.
- b) Penumpang tidak dibolehkan membawa barang yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang lain.
- c) Penumpang tidak diperkenankan membawa barang bawaan yang terlalu besar, hanya yang muat dalam kabin atau bagasi kendaraan. Barang yang dibawa hanya muat dalam kabin atau

bagasi kendaraan (maksimal 20kg). jika terdapat kelebihan bagasi akan diberlakukan tambahan tariff sesuai besar dan ukuran barang yang dibawa.

### C. Kendaraan

- a) Kendaraan yang digunakan adalah kendaraan angkutan penumpang dengan tipe Avanza/Xenia, Innova Reborn, Pajero dan Toyota Hiace.
- b) Kendaraan yang digunakan saat keberangkatan disesuaikan dengan ketersediaan unit, penumpang tidak diperbolehkan untuk request kendaraan di jadwal keberangkatan yang dipesan.
- c) Maksimal penumpang untuk kendaraan dengan tipe Avanza/Xenia/ Innova (4 Penumpang), Pajero (5 Penumpang), dan Toyota Hiace (13 Penumpang).

## 2. Syarat dan Ketentuan Khusus

### 1. Pembatalan, Refund dan Perubahan Reservasi

- a) Pembatalan Reservasi: Reservasi yang telah dilakukan melalui sistem dilakukan melalui sistem hanya dapat dilakukan maksimal 12 jam sebelum keberangkatan, dan untuk proses pembatalan wajib konfirmasi via telepon.
- b) Reservasi yang dibatalkan akan dikenakan biaya, jika reservasi dibatalkan pada batas waktu yang ditentukan yaitu 12 jam sebelum keberangkatan sebesar 50% dari total harga waktu

pemesanan. Sementara jika pembatalan dilakukan tidak melebihi batas waktu maka tidak ada biaya yang harus dibayar.

- c) Refund akan diproses jika pembatalan 1 hari sebelum keberangkatan, refund tidak bisa kami proses jika pembatalan di hari keberangkatan.
- d) Jangka waktu proses pengembalian dana membutuhkan waktu maksimal 3 x 24 jam (hari kerja) terhitung sejak pengajuan.
- e) Perubahan waktu keberangkatan dapat dilakukan maksimum dalam waktu 6 jam sebelum jam keberangkatan yang dipesan dan tidak akan dikenakan biaya tambahan (dengan catatan masih tersedia kursi kosong). Setelah melewati batas waktu tersebut maka tidak diperbolehkan untuk mengubah jadwal keberangkatan.
- f) Perubahan jadwal keberangkatan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali melalui telepon.

## 2. Pembayaran

- a) Pembayaran bisa dilakukan melalui transfer rekening atau juga bisa bayar di tempat baik itu di kantor atau melalui driver kami saat penjemputan.
- b) Untuk pemesanan dengan jumlah 3 penumpang atau lebih diwajibkan untuk melakukan down payment (DP) minimal sebesar Rp. 100.000.

### 3. Syarat dan ketentuan transaksi

- a) Transaksi online yang dinyatakan berhasil akan dikirim email secara otomatis atau auto mailer untuk penjelasan lebih lanjut atas reservasi atau kode booking dalam waktu maksimal 1x24 jam dan akan dikonfirmasi ulang oleh pihak Customer Service.

#### c. Hak dan Tanggungjawab Para pihak

Dalam masalah persewaan atau pemesanan juga sering kali mengalami kendala dengan adakalanya konsumen ataupun pemilik biro travel melakukan wanprestasi seperti disengaja maupun tidak disengaja, seperti keterlambatan waktu, kehilangan barang, dioper ke mobil lain. Sedangkan dengan konsumen biasanya sering melakukan pembatalan mendadak saat akan dilakukannya penjemputan. Dalam penyelesaian pertanggung jawabannya peneliti meneliti bagaimana tanggung jawab biro travel atas wanprestasi yang dilakukannya baik disengaja maupun tidak disengaja. Berikut pernyataan saudara Doni Arif Purwanto sebagai pemilik Gading Trans:

“Risiko terhadap pelanggan tentunya kami tanggung mas, untuk pertanggungjawabannya sendiri dilihat dulu dari kesepakatan di awal.”

Selanjutnya subjek penelitian kedua dari pihak pemilik PT Jagat Mahakarya Wisata (Jagad Tour). Berikut pernyataan saudara Ikhwanul Ma'arif selaku pemilik Jagad Travel:

“Untuk pertanggung jawaban dilihat dulu dari perjanjian awal, bila tidak sesuai dengan janji diawal dan merupakan murni kesalahan dari PT Jagad Tour maka penyelesaiannya dengan cara musyawarah dan untuk menyelesaikan permasalahan itu sendiri PT Jagad Tour bersedia mengurangi harga atau mengganti dari perjanjian awal sesuai kesepakatan dengan konsumen.”

Selanjutnya subjek penelitian ketiga dari pihak pemilik Azzam Travel. Berikut pernyataan dari saudara Azzam Jundy Robbany:

“Masalah bentuk pertanggung jawaban dari pihak travel kami akan melakukan bentuk ganti rugi terhadap konsumen yang telah disepakati sesuai perjanjian diawal mas.”

Selanjutnya subjek penelitian ke empat dari pihak Abimanyu Travel. Berikut pernyataan dari saudara agung wibowo :

“untuk tanggung jawab dilihat dulu awal permasalahannya. Apakah murni kesalahan pihak travel kita atau penumpang. Kalau kesalahan dari pihak travel, kami ajak musyawarah dan tetap kami kasih diskon harga untuk penumpang.”

Melihat pernyataan dari ketiga pihak pemilik jasa biro travel diatas bahwa dapat disimpulkan tanggung jawab yang diberikan dari pihak travel terhadap konsumen yang dirugikan akibat terjadinya wanprestasi ialah melihat dari kesepakatan atau perjanjian diawal. Pertanggung jawabannya dapat berbentuk dengan memberikan pengurangan harga, mengganti uang sesuai kesepakatan awal, dan bahkan melakukan ganti rugi. Mengenai ganti rugi akibat wanprestasi memiliki batasan- batasan. Undang- undang menentukan, bahwa kerugian yang wajib dibayarkan oleh debitur pada kreditur sebagai akibat dari wanprestasi ialah pertama, kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat.

Menurut pasal 1247 KUHPerdara, debitur hanya diwajibkan membayar ganti kerugian yang nyata telah atau sedianya harus bisa diduganya sewaktu perjanjian dibuat, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perjanjian itu ditimbulkan oleh tipu daya yang dilakukan olehnya. Kedua, kerugian menjadi akibat langsung dari wanprestasi. Menurut pasal 1248 KUHPerdara, bila tidak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan oleh tipu daya debitur, pembayaran ganti kerugian sekedar mengenai kerugian yang diderita oleh kreditur dan keuntungan yang hilang baginya, hanya mencakup hal-hal yang menjadi dampak langsung dari tidak dilaksanakannya perikatan itu. Ketiga, berdasarkan prinsip *Exceptio Non Adimpleti contractus* ini, maka

pihak yang dirugikan dampak adanya suatu wanprestasi dapat yang merupakan akibat langsung dari tidak dipenuhinya perjanjian.

Setelah peneliti melakukan penelitian pada biro travel kota malang dengan melakukan survei terhadap 50 responden, ditemukan bahwa sebanyak 23 responden yang menjawab pihak travel kota malang sudah sesuai dalam memberikan ganti rugi yang telah disepakati pada perjanjian diawal akibat terjadinya wanprestasi, dan sebanyak 27 responden yang menjawab tidak sesuai akan bentuk ganti rugi yang disepakati di awal akibat dari wanprestasi. Maka jika dipresentasikan 46 persen sesuai banding 54 persen tidak sesuai. Hal ini terlihat bahwa biro travel kota malang belum melakukan tanggung jawab yang sesuai dengan perjanjian diawal yang telah disepakati antara pihak travel dengan konsumen. Akibatnya timbulah kerugian yang dialami oleh pengguna jasa.

Bentuk pertanggung jawaban yang diberikan dari pihak biro travel kota malang oleh para konsumen setelah peneliti melakukan penelitian terhadap 50 responden, ditemukan adanya bentuk pertanggung jawaban berupa memberikan merchandise, memberikan uang, bahkan ada yang memberikan diskon harga. Hal ini dilakukan dengan kesesuaian atas kesepakatan yang telah dibuat di awal perjanjian.

## 2. Bentuk-bentuk Wanprestasi Dalam Penggunaan Jasa Biro Travel di Kota Malang.

Dalam hal ini untuk mendapatkan sebuah data yang mendukung adanya wanprestasi terhadap biro travel, peneliti menyebarkan kuesioner kepada masyarakat atau mahasiswa di kota malang yang pernah menggunakan jasa biro travel. Berikut ini data kuesioner yang didapatkan oleh peneliti :

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden	Respon Jawaban	Total Jawaban	Presentase
1	Xp 1	50	Ya	50	100%
			Tidak	0	0
2	Xp 2	50	Reguler	44	88%
			Pariwisata	6	12%
3	Xp 3	50	< 2 kali	29	58%
			3-6 kali	21	42%
4	Xp 4	50	Ada	40	80%
			Tidak ada	10	20%
5	Xp 5	50	Tertulis	29	58%
			Lisan	21	42%
6	Xp 6	50	Pernah	29	58%
			Tidak pernah	21	42%
7	Xp 7	50	Kecewa	39	78%



			Biasa saja	11	22%
8	Xp 8	50	Pernah	24	48%
			Tidak Pernah	26	52%
9	Xp 9	50	Sesuai	23	46%
			Tidak Sesuai	27	54%
10	Xp 10	50	Ada	3	6%
			Tidak ada	47	94%
11	Xp 11	50	Ya, saya tahu	16	32%
			Tidak tahu	34	68%
12	Xp 12	50	Ya, saya tahu	16	32%
			Tidak tahu	34	68%

Dari jawaban yang didapatkan, seluruh responden merupakan pengguna jasa biro travel di Kota Malang. Biro travel yang digunakan oleh responden untuk melakukan perjalanan terdapat dua macam yaitu biro travel reguler dan pariwisata. Responden yang menggunakan biro travel reguler sebanyak 44 responden dan responden yang menggunakan biro travel pariwisata sebanyak 6 responden, dan jika dipresentasikan menjadi 88 persen banding 12 persen.

Jangka penggunaan jasa biro travel oleh para responden ini diklasifikasikan menjadi 2 bagian. Pertama penggunaan biro travel kurang dari 2 kali sebanyak 29 responden, dan yang kedua penggunaan jasa biro

travel antara 3-6 kali sebanyak 21 responden. Jika dipresentasikan menjadi 58 persen banding 42 persen.

Mengenai ada dan tidaknya suatu perjanjian dalam penggunaan jasa biro travel terbagi menjadi dua, ada dan tidak ada. Pertama yang memilih ada sebanyak 40 responden, dan yang memilih tidak ada sebanyak 10 responden. Jika dipresentasikan menjadi 80 persen banding 20 persen. Dalam perjanjian tersebut terdapat 2 macam yakni tertulis dan lisan. Responden yang menggunakan jasa biro travel menggunakan perjanjian dalam bentuk tertulis sebanyak 21 responden, dan responden pengguna jasa biro travel yang menggunakan perjanjian dalam bentuk lisan sebanyak 29 responden. Jika dipresentasikan menjadi 42 persen tertulis dan 58 persen lisan.

Dari 50 responden yang menggunakan jasa biro travel, peneliti menanyakan apakah pernah dalam perjanjian tersebut ada yang tidak sesuai. Terbagi menjadi 2 jawaban yakni pernah dan tidak pernah. Sebanyak 29 responden yang memilih pernah mengalami dan sebanyak 21 responden yang memilih tidak pernah mengalami. Jika dipresentasikan sebanyak 58 persen responden yang pernah mengalami ketidaksesuaian dalam perjanjian biro travel banding 42 persen responden yang tidak pernah mengalami ketidaksesuaian dalam perjanjian biro travel tersebut.

Berdasarkan dari 50 responden yang diambil terkait pemberian ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukan oleh biro travel kepada konsumen apakah sudah sesuai atau tidak sesuai. Sebanyak 23 responden yang menjawab sesuai, dan sebanyak 27 responden yang menjawab tidak sesuai. Maka kalau dipresentasikan 46 persen sesuai banding 54 persen tidak sesuai. Penulis juga memberikan pertanyaan terkait apakah para konsumen mengetahui jika dirinya dilindungi oleh undang-undang. Dari 50 responden yang mengetahui sebanyak 16 responden, dan sebanyak 34 responden tidak mengetahui jika dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen.

Dari hasil yang didapatkan dari responden ini dapat disimpulkan bahwa seseorang dapat dinyatakan lalai atau wanprestasi itu dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi, wanprestasi berupa terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi. Wanprestasi dapat terjadi baik dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Pihak yang tidak sengaja, wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut.<sup>36</sup>

Melihat penjelasan mengenai paparan data hasil penelitian sebanyak 50 responden diatas, bahwasannya dapat diketahui dari 50 responden seluruhnya

---

<sup>36</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi, 2007), hal 74.

merupakan pengguna jasa biro travel di Kota Malang. Dari 50 responden seluruhnya telah menggunakan jasa travel lebih dari dua kali. Dengan ini dapat dikatakan bahwa seluruh responden tersebut memahami bagaimana tanggung jawab yang diberikan pihak travel setelah melakukan perjanjian di awal. Akan tetapi tidak seluruh dari responden saat menggunakan jasa biro travel menggunakan perjanjian dalam bentuk tertulis. Selain itu dari 50 responden pengguna jasa biro travel terdapat sebanyak 29 responden mengalami ketidaksesuaian dalam perjanjian yang telah dilakukan di awal. Hal ini membuktikan bahwa pihak biro travel tidak melakukan tanggung jawab sepenuhnya terhadap pengguna jasa.

Dalam faktanya masih banyak kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan kurang maksimalnya pelayanan dari pihak penyedia jasa. Bentuk wanprestasi yang terjadi dari 29 responden yang mengalami ketidaksesuaian perjanjian dari pihak biro travel, kebanyakan diantaranya penjemputan tidak sesuai jadwal yang berakibat tertundanya keberangkatan konsumen bahkan sampai mengganti rute perjalanan yang dari awal sudah diperjanjikan dan adanya pengoperan penumpang ke mobil lain yang tidak sesuai dengan perjanjian pada saat memesan travel. Pengoperan dilakukan tidak dalam satu anak perusahaan saja, melainkan juga dengan perusahaan biro travel lainnya tanpa sepengetahuan perusahaan. Terjadinya wanprestasi tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang dapat dilihat bahwa 29 dari 50

pengguna jasa biro travel malang yang mengalami ketidaksesuaian perjanjian dari pihak travel. Oleh sebab itu pihak jasa biro travel yang telah melakukan wanprestasi tersebut wajib bertanggung jawab atas wanprestasi yang telah dilakukan.

### **C. Analisis Data**

#### **1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Biro Travel Di Lihat Dari Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

Dari data-data diatas macam-macam wanprestasi yang dialami oleh konsumen dalam penggunaan jasa biro travel yakni diantaranya :

- a. Keterlambatan waktu saat penjemputan
- b. Tidak dijemput pada posisi yang telah dijanjikan
- c. Biaya tidak sesuai dengan yang tertulis
- d. Penukaran penumpang saat tengah perjalanan
- e. Barang tertukar dengan penumpang lain

Ditinjau dari kasus wanprestasi pada penggunaan jasa biro travel diatas yang merugikan para konsumen dapat diuraikan perlindungan hukumnya dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen bisa didefinisikan menjadi segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum buat memberi perlindungan pada

konsumen. Adapun bentuk perlindungan konsumen bagi pengguna jasa biro travel di Kota Malang terwujud melalui diaturnya sejumlah hak konsumen berbagai macam peraturan perundang-undangan. Saat ini pengertian konsumen tidak lagi identik menggunakan pengertian masyarakat yang memakai produksi dari hasil industri dan perdagangan saja, tetapi juga masyarakat pengguna jasa.

Intinya perlindungan hukum terhadap konsumen pada suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam dua bentuk pengaturan, yakni perlindungan hukum dalam bentuk perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah) yang bersifat umum dan perlindungan hukum sesuai perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dan pelaku jasa, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka saat pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya.<sup>37</sup>

Hubungan hukum terjadi sebab suatu hubungan antara pelaku usaha yaitu setiap orang atau perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan serta berkedudukan di melakukan kegiatan pada daerah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri juga bersama-sama melalui perjanjian

---

<sup>37</sup> Sukarni, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha* (Jakarta : Pustaka Sutra, 2007), 170.

penyelenggaraan aktivitas usaha dalam berbagai bidang ekonomi sebagaimana pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen yakni setiap orang pemakai barang serta atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain serta tidak buat diperdagangkan.

Pelaku usaha biro travel tidak melakukan prestasinya dapat dikatakan wanprestasi atau ingkar janji. Arti wanprestasi atau ingkar janji tidak dijumpai dalam KUHPperdata, di Pasal 1239 KUHPperdata disebutkan bahwa tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, menerima penyelesaiannya pada kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga. Dijumpai pula pada Pasal 1243 KUHPperdata, bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga sebab tidak dipenuhinya suatu perikatan barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang sehabis dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau bial sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya hanya dapat diberikan atau didesain dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya, yang berarti bahwa karena tidak dipenuhinya perikatan membawa dampak debitur diwajibkan memberikan ganti kerugian. Hal ini sesuai dengan pendapat Subekti, seseorang dikatakan telah memenuhi unsur-unsur wanprestasi.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) perlindungan tentang hak-hak konsumen diatur pada Pasal 4 yang menjelaskan hak-hak konsumen, disisi lain kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 7, terkait dengan tindakan wanprestasi pada masalah-masalah diatas dalam Pasal 7 huruf g UUPK menyatakan kewajiban pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan.

Sebagaimana sudah diuraikan pada BAB II, sesuai dengan UUPK, Perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen. Adapun bentuk perlindungan konsumen bagi pengguna jasa biro trevel kota malang terwujud melalui diaturnya sejumlah hak konsumen dalam berbagai peratura perundang-undangan. Pengertian konsumen dalam UUPK ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, ataupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan hal tersebut para responden yang berjumlah 50 orang merupakan konsumen, sebab memanfaatkan jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan dirinya sendiri.

Melihat pada pasal 4 UUPK maka pengguna jasa biro travel kota malang sebagai konsumen memiliki sejumlah hak, diantaranya:



- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa biro travel kota malang

Setiap biro travel kota malang memiliki ciri khas masing-masing. Akan tetapi tujuan utama setiap orang pengguna jasa biro travel kota malang ialah guna mendapatkan pelayanan jasa perjalanan sesuai tujuan konsumen.. setiap pengguna biro travel sebagai konsumenpun wajib membayar sejumlah uang untuk menggunakan jasa biro travel kota malang atas rasa nyaman, aman, dan selamat ketika menggunakan biro travel kota malang tersebut.

- b. Hak untuk memilih biro travel kota malang serta mendapatkan pelayanan sesuai dengan nilai dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Setiap orang bebas dalam memilih biro travel kota malang yang akan digunakannya sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Tidak diperkenankan adanya tekanan atau bahkan paksaan dari pihak ataupun yang dapat mempengaruhi seseorang guna memilih biro travel kota malang . sehingga setiap orang harus dalam kondisi bebas dalam menentukan pilihannya.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai biro travel kota malang.

Setiap dari pengguna jasa biro trevel kota malang berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai biro trevel kota malang yang dipilihnya serta kelayakan dari biro trevel kota malang tersebut.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas pelayanan biro trevel kota malang yang digunakan

Apabila pengguna biro trevel kota malang tidak puas terhadap pelayanan di biro trevel kota malang tersebut maka ia berhak untuk didengar pendapat serta keluhannya.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Apabila terjadi sengketa antara pengguna biro trevel kota malang dengan pelaku usaha maka biro trevel kota malang sebagai pihak yang mempunyai posisi yang lemah berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

Sebagai konsumen, setiap pengguna jasa biro trevel kota malang berhak dalam memperoleh pembinaan serta pendidikan konsumen supaya dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan biro trevel kota malang. Melalui pendidikan konsumen tersebut konsumen akan dapat lebih kritis serta teliti

dalam memilih biro trevel kota malang yang sesuai dengan kebutuhannya.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Setiap pengguna jasa biro trevel kota malang berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, daerah, pendidikan, kaya miskin, dan status social lainnya.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Apabila pengguna biro trevel kota malang menderita kerugian, baik berupa kerugian materi ataupun kerugian yang menyangkut diri (sakit cacat, bahkan kematian) maka ia berhak untuk memperoleh kompensasi atau ganti rugi dari pelaku usaha.

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

UUPK merupakan payung yang mengintegrasikan serta memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Hal ini berarti UUPK bukan merupakan satu-satunya perangkat hukum yang memberikan perlindungan

terhadap konsumen. Terkait dengan hak-hak konsumen, hal ini jugab berarti bahwa hak-hak pengguna biro trevel kota malang sebagai konsumen tidak tidak hanya terbatas pada sejumlah hak yang diatur dalam Pasal 4 UUPK saja. Justru Pasal 4 UUPK memberikan kesempatan diaturnya sejumlah hak-hak konsumen dalam ketentuan perundang- undangan lainnya.

Pasal 1 angka (1) UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu terdiri dari segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya jika dirugikan oleh perilaku-perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.<sup>38</sup>

Menurut *Bussiness English Dictionary*, Perlindungan Konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen

---

<sup>38</sup> AZ. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, dalam Jurnal Teropong*, ( Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003), hlm 6-7.

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.<sup>39</sup>

Selanjutnya, dalam Pasal 1 angka 3 UUPK, dijelaskan tentang pengertian Pelaku Usaha, yaitu: “Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa biro trevel kota malang dapat dinyatakan pelaku usaha dan pengguna jasa biro trevel kota malang dapat dinyatakan sebagai konsumen, yang tentunya menunjukkan adanya hubungan hukum antara pihak-pihak tersebut.

Disisi lain kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 7 UUPK yang diantaranya harus memiliki iktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi produk ataupun jasa sekaligus memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, serta pemeliharaan. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kewajiban dari biro trevel kota malang harus memiliki iktikad baik dalam kegiatan usahanya.

---

<sup>39</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013), hlm.21

Memberikan informasi yang benar dan memperlakukan atau melayani konsumen secara baik dan jujur serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu saat terjadinya suatu wanprestasi yang disebabkan oleh biro travel kota malang maka sesuai pada Pasal 7 huruf g UUPK yang menyatakan kewajiban pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Akan tetapi tidak semua biro travel kota malang memberikan kompensasi ketika terjadinya wanprestasi. Hal ini dibuktikan dari 50 responden yang menyatakan hanya 6% yang memperoleh kompensasi atas wanprestasi dari biro travel kota malang.

Melihat hasil penelitian dari peneliti dari 50 responden bahwasannya 54 % menyatakan adanya ketidaksesuaian pertanggung jawaban dari pihak biro travel kota malang setelah melakukan suatu wanprestasi. Hal ini dilakukan tidak sesuai dengan kesepakatan yang dilakukan dalam perjanjian di awal. Sehingga konsumen pengguna jasa biro travel kota malang belum terlindungi sepenuhnya.

## **2. Upaya Penyelesaian atas Wanprestasi Penggunaan Jasa Biro Travel**

Wanprestasi yang terjadi disini adalah tidak terpenuhinya janji oleh pihak travel perjalanan Kota Malang yang menjanjikan akan menjamin konsumen mulai dari pemberangkatan hingga sampai ke tempat tujuan. Pada saat perjalanan konsumen merasa dirugikan yakni terjadi penukaran penumpang

hingga barang tertukar dan biaya yang tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan di awal. Pihak biro travel Kota Malang melakukan wanprestasi karena telah lalai terhadap konsumen yang merasa dirugikan.

Seharusnya sesuai dengan pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak yakni hak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam menggunakan jasa biro travel. Karena pihak biro travel Kota Malang telah melakukan kelalaian dan konsumen merasa dirugikan akibat kelalaian tersebut, pihak biro travel harus memberikan ganti rugi sesuai dengan Pasal 7 huruf g UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yakni biro perjalanan wajib memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Selain itu ada beberapa biro travel tidak terdapat layanan purna jual kepada konsumen, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen jika konsumen merasa tidak puas dengan pemanfaatan jasa biro travel.

Dalam hal ini sikap kritis konsumen sangat diperlukan, dapat diwujudkan dengan :

1. Meminta kejelasan atau *complaint* dan penyelesaian sengketa pada biro jasa perjalanan. Dengan *complaint*, selain menuntut hak juga menyelamatkan konsumen lain agar tidak mengalami nasib sama dan sekaligus memberi pelajaran kepada biro perjalanan.

2. Apabila *complaint* ke biro perjalanan tidak mendapat tanggapan atau mendapat tanggapan tetapi belum menyelesaikan masalah, konsumen dapat meminta bantuan pihak ketiga untuk penyelesaian. Pihak ketiga dimaksud seperti : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat.

Guna mempertahankan haknya konsumen dapat menempuh dua cara penyelesaian sengketa yaitu secara litigasi maupun non litigasi. Hal ini sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 4 huruf e UUPK bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## **2.1 Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi**

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan kerugian konsumen yang telah dilakukannya. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Terkait upaya penuntutan ganti rugi yang kita lakukan terhadap agen travel tersebut namun ditolak olehnya, diasumsikan bahwa penuntutan tersebut masih dalam proses negoisasi, yakni belum sampai pada upaya hukum seperti penyelesaian sengketa didalam



maupun diluar pengadilan. Jika masalah tersebut diselesaikan secara kekeluargaan namun tidak berhasil, langkah pertama yang dapat dilakukan adalah mengumpulkan bukti-bukti yang menguatkan bahwa kelalaian atau kesalahan terletak pada agen travel tersebut.

Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan dan tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Mengenai menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilihat dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Adapun kewenangan BPSK diatur dalam Pasal 52 huruf a bahwa tugas dan wewenang BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Ketiga cara penyelesaian tersebut bukanlah secara berjenjang, melainkan harus disepakati para pihak. Para pihak yang bersengketa harus memilih salah satu diantara ketiga cara tersebut. Setelah para pihak sepakat memilih jalur penyelesaian sengketa, maka BPSK akan mengeluarkan produk hukum. Hal ini

juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pasal 4 ayat 1 bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Setelah para pihak sepakat untuk memilih jalur penyelesaian sengketa, maka BPSK akan mengeluarkan produk hukum. Produk hukum bagi para pihak yang memilih jalur mediasi atau konsiliasi berupa penetapan, sedangkan para pihak yang sepakat memilih jalur arbitrase berupa putusan. Terdapat sedikit perbedaan putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK dengan sifat putusan arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Putusan yang dikeluarkan oleh BANI sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 60 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase bahwa “Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap yang mengikat para pihak.” Hal ini berbeda dengan putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK karena masih dapat ditolak oleh salah satu pihak dengan mengajukan keberatan pada Pengadilan Negeri, hal ini diatur dalam Pasal 41 ayat 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bahwa “Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat

mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan."

## **2.2 Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi**

Kontrak yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha sebelumnya adalah kontrak konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi dapat diajukan konsumen pada biro travel selaku pihak yang bertanggung gugat melalui Peradilan Umum sesuai Pasal 45 ayat (1) UUPK bahwa :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pada kerugian yang terjadi antara konsumen dengan pihak biro perjalanan yaitu tidak sesuainya apa yang telah dijanjikan diawal, maka dasar gugatan yang digunakan adalah *wanprestatie*, berdasarkan jenis *prestatie* yang dilanggar. Hal ini karena adanya hubungan hukum yang terjadi karena adanya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Pada Peradilan Umum ini beban pembuktian atas gugatan konsumen dibebankan pada pelaku usaha selaku tergugat sesuai dengan Pasal 28 UUPK bahwa :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Seperti yang dibahas sebelumnya bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan secara berkelompok (*class action*). Gugatan *class action* atau gugatan kelompok Menurut Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No. 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok Pasal 1 huruf a adalah suatu tata cara pengajuan gugatan dimana satu orang atau beberapa orang mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang memiliki kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok yang dimaksud. Definisi lain tentang *class action* diungkapkan oleh Ahnad Santosa dalam buku *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* bahwa *class action* adalah prosedur beracara dalam perkara perdata yang memberikan hak procedural bagi satu atau sejumlah orang (jumlah yang tidak banyak) bertindak sebagai penggugat untuk memperjuangkan kepentingan ratusan, ribuan dan jutaan orang lainnya yang mengalami kesamaan penderitaan atau kerugian.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia, Indonesia) h. 140.

### 3. Kajian Hukum Islam Tentang Wanprestasi

Hukum Islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak-pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya. Untuk ini segala macam cara yang menunjukkan adanya ijab dan qabul sudah dapat dianggap akad, dan akad ini memiliki pengaruh selama diselenggarakan oleh mereka dan memenuhi persyaratan penyelenggaraannya. Ketentuan inilah yang merupakan pokok-pokok syariat Islam yaitu suatu kaidah bahwa, akad-akad dapat dengan cara apa saja baik berupa perkataan maupun perbuatan yang menunjukkan maksud akad-akad tersebut.<sup>41</sup>

Pengarahan dan bimbingan yang berguna bagi mereka yang mengadakan akad/perjanjian yang berbentuk ijab dan qabul, Maka selanjutnya hukum Islam menganjurkan agar perjanjian itu dikuatkan dengan tulisan dan saksi dengan tujuan agar hak masing-masing dapat terjamin.

Firman Allah Al-Baqarah ayat 282 :

يا أيها الذين آمنها إذا تداينتم بدين إلى أجل مسمى فاكتبوه

---

<sup>41</sup> Ahmad Muhammad Al-Assal. 1980. *Al-Nizam al-Iqtisadi fi al-Islam mabadi'uhu wahdafuhu*, Alih bahasa Abu Ahmadi, (Surabaya: Bina Ilmu), hal.184

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”.

Setiap perjanjian wajib dilakukan dengan baik dan jujur serta bersih dari unsur penipuan, pemalsuan, dan pelanggaran. Sehingga praktek muamalah dalam Islam menjadi jalan terang yang jauh dari hal yang cacat setelah dibuatnya suatu perjanjian.

Dari Hakim bin Hisam dari Nabi saw. Bersabda : Dua orang yang berjual beli berhak khiar (tawar menawar) selagi belum berpisah, maka jika mereka berlaku jujur dan berterus terang, diberkahkanlah mereka dalam jual belinya, tetapi jika berbohong dan tidak berterus terang, dihapuskanlah berkah jual beli mereka.<sup>42</sup>

Maksud yang terkandung dalam hadis tersebut di atas antara lain melarang praktek jual beli yang bercacat karena tidak jujur, cidera janji dan hal-hal lain yang dilarang karena yang demikian tidak memberikan suatu keuntungan melainkan kemadlaratan. Jika seorang melakukan yang demikian itu setelah dibuatnya suatu perjanjian, bisa dikatakan mereka telah melakukan wanprestasi yaitu mereka tidak melakukan prestasi yang seharusnya dilakukan atau ada unsur lalai dalam prestasinya setelah dilakukannya suatu perjanjian atau akad.

Kelalaian Hukum Islam dalam memenuhi kewajiban untuk

---

<sup>42</sup> Imam Muslim, Shahih Muslim, Dar al-Ihya'il Kitabil 'Arabiyyah, Jus I, hadist no.3937

memberikan hak orang lain tergolong perbuatan yang dilarang, dimana sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka, maka selanjutnya bagi mereka yang melakukan pelanggaran/cidera janji karena tidak melakukan prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak kreditur, dan atau penahanan yang menjadi hak miliknya sebagai suatu jaminan dari sejumlah yang dijanjikannya.

Masalah muamalah dengan sesama manusia hukum Islam menekankan kepada adanya keseriusan dalam memenuhi perjanjian-perjanjian yang telah mereka buat, sehingga bagi mereka yang lalai atau melanggar perjanjian-perjanjian tersebut dikategorikan kepada sifat orang munafiq, sebagaimana sabda Rasulullah saw :

Dari Abu Hurairah ra Rasulullah saw bersabda : ciri-ciri orang munafiq itu ada tiga yaitu, apabila berbicara ia berdusta, apabila berjanji ia mengingkari, dan apabila dipercaya ia berkhianat. Memperhatikan hadist diatas maka dapat difahami bahwa mereka yang melakukan wanprestasi dengan ada unsur sengaja, maka baginya diberikan predikat sebagai seseorang yang munafiq, yaitu bahwa mereka ini tidak melakukan atau tidak memenuhi amanat yang dibebankan kepadaan Demikianlah ketentuan yang mendasar yang dapat dipetik dari Hukum Islam tentang wanprestasi, dimana peristiwa hukum semacam ini merupakan suatu bentuk pelanggaran

jika memang dilakukan dengan unsur kesengajaan. Akan tetapi dalam masalah-masalah yang dilakukan kealpaan akibat *overmacht* (keadaan memaksa).



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan paparan analisis yang telah di uraikan diatas, dengan berlandaskan terhadap rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil, sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan pihak biro travel Kota Malang sesuai pada Pasal 7 huruf g UUPK yang menyatakan kewajiban pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi, serta jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan belum sepenuhnya terpenuhi, karena ada beberapa biro travel yang tidak ada layanan purna jual.
2. Apabila pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan dan tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen.

#### **B. Saran**

Sesuai dengan kesimpulan yang dipaparkan di atas, maka timbul saran dari penulis, sebagai berikut:

1. Kepada konsumen diharapkan agar lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa biro travel kota malang. Konsumen pengguna jasa trevel kota malang

Hendaknya memilih biro trevel yang menawarkan perjajian di awal secara tertulis, sehingga apabila terdapat kerugian yang dialami konsumen karena ketidaksesuaian pelayanan yang telah disepakati di awal tidak akan mengalami kesulitan untuk melakukan gugatan.

2. Bagi pelaku usaha biro trevel kota malang lebih memperhatikan hak dan tanggung jawab mengenai perlindungan konsumen yang telah di tetapkan oleh Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dilakukan agar konsumen pengguna jasa biro trevel kota malang dapat merasa lebih nyaman dan merasa terlindungi jiwanya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqih*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 1996.
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Edisi Revisi, 2007.
- Amir Syarifudin, *Ushul Fiqih*, Jakarta: Zikrul Media Intelektual, 2004.
- Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build Operate Transfer/BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, Bandung: CV Keni media, 2013.
- AZ. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, dalam Jurnal Teropong, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, Jakarta, 2003.
- Donald Albert Rume koy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Dr. Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2015.
- Erman Rajagukguk, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2000.
- H. Salim, H. Abdullah, Wiwiek Wahyuningsih, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metode Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996.
- J. Satrio, *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT. Aditya Bhakti, 1992.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga, Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2015.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*, Pustaka Pelajar, 2010.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, (Bandung: Mandar Maju, 1994).
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2005.
- Rudayat, Charlie, *Kamus Hukum (Rangkuman Istilah-Istilah Dan Pengertian Dalam Hukum)*, Jakarta: Pustaka Mahardika, 2012
- Salim, H.S, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: sinar grafika, 2010.
- Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986.
- Sukarmi, 2007, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Pustaka Sutra, Jakarta.
- Umar Said, *Pengantar Hukum Indonesia*, Malang: Setara Prees, 2009.
- Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.

### **Wawancara**

Agung Wibowo, *Wawancara*, (Malang, 2 Oktober 2021)

Azzam, *Wawancara*, (Malang, 30 Oktober 2021)

Doni Arif Purwanto, *Wawancara*, (Malang, 29 Oktober 2021)

Ikhwanul Ma'arif, *Wawancara*, (Malang, 29 Oktober 2021)

### **Penelitian Jurnal**

Moh Nasuka, "Maqasid Syari'ah Sebagai Dasar Pengembangan Sistem, Praktik, Dan Produk Perbankan Syari'ah," *Diktum: Jurnal Syariah Dan Hukum* 15, no. 1 (2017).

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Artikel, makalah dan skripsi Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2006.

## **LAMPIRAN**

### Lampiran I

#### **Daftar Pertanyaan Wawancara**

1. Bagaimana sejarah berdirinya travel ini ?
2. Bagaimana proses pemesanan untuk menggunakan travel ini ?
3. Apa syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk menggunakan jasa travel ?
4. Apakah objek merupakan cakap hukum atau tidak ?
5. Seperti apa hak dan kewajiban yang didapatkan ?
6. Bagaimana bentuk perjanjian yang disepakati antara pihak travel dengan pelanggan ?
7. Bagaimana pelaksanaan perjanjian penumpang dengan pihak travel ?
8. Jika pelaksanaan perjanjian tersebut tidak sesuai janji yang telah disepakati bagaimana ?
9. Bagaimana perlindungan hukum bagi penumpang yang dirugikan dalam hal tersebut ?
10. Bagaimana pertanggung jawaban pihak travel dilihat dari isi kesepakatan perjanjian ?
11. Bagaimana upaya hukum yang bisa dilakukan oleh penumpang yang dirugikan ?
12. Apa kendala-kendala yang sering anda alami ?

## Lampiran II

### Daftar Pertanyaan Kuisisioner Penelitian

1. Apakah anda pernah menggunakan jasa biro travel ?  
a. Ya                    b. Tidak
2. Jenis biro travel apa yang pernah anda gunakan ?  
a. Reguler    b. Pariwisata
3. Sudah berapa kali anda menggunakan jasa biro travel tersebut ?  
(esayy)
4. Apakah ada ketentuan-ketentuan sebelum melakukan perjalanan ?  
a. Ada            b. Tidak ada
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh biro travel terhadap anda ?  
a. Baik            b. kurang baik
6. Apakah anda pernah mengalami kerugian saat menggunakan jasa travel tersebut ?  
a. Pernah        b. Tidak Pernah
7. Kerugian apa yang pernah anda alami ?  
(esayy)
8. Apakah pihak travel memberikan ganti rugi atas kerugian yang anda alami ?  
a. Ya              b. Tidak
9. Dalam bentuk apa pihak travel memberikan ganti rugi ?  
(esayy)
10. Apakah anda tahu bahwa sebagai pengguna jasa dilindungi oleh undang-undang ?  
a. Ya, saya tahu      b. tidak tahu
11. Apakah anda juga mengetahui dalam undang-undang jika pihak travel tidak memberikan ganti rugi bisa dituntut ?  
a. Ya, saya tahu      b. tidak tahu

Lampiran III

**HASIL PENYEBARAN KUISIONER**

NO	NAMA	UMUR	XP 1	XP 2	XP 3	XP 4	XP 5	XP 6	XP 7	XP 8	XP 9	XP 10	XP 11	XP 12
1	Tia	22	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Pernah	Kecewa	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
2	Pramuhti	21	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
3	Mahika Jourel	22	Ya	Reguler	3 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
4	Angell	21	Ya	Reguler	> 5 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
5	Chici Cahayu	22	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Lisan	Pernah	Kecewa	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
6	Noor Atikah	22	Ya	Reguler	4 kali	Ada	Tertulis	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
7	Victor Ryan Noval	19	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Tidak pernah	Biasa saja	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
8	Wardah Fathiyah	22	Ya	Pariwisata	3 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu



9	Sabrina Kholida	22	Ya	Reguler	4 kali	Tidak ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
10	Busronul Karim	22	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
11	Taufik	23	Ya	Reguler	1 kali	Tidak ada	Tertulis	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
12	Annisa Humairo	22	Ya	Reguler	> 5 kali	Ada	Tertulis	Pernah	Biasa saja	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
13	Tami Rosdiana	23	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
14	Devia Bisangadatika	23	Ya	Reguler	> 5 kali	Tidak ada	Tertulis	Pernah	Kecewa	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
15	Intan Cantika P.	22	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
16	Cendani Kusuma A.	20	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
17	Inanda Tanjung P.	24	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
18	Ku Jien Yin A.	18	Ya	Pariwisata	1 kali	Tidak ada	Lisan	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
19	Ridi Astutik	43	Ya	Reguler	> 5 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu

					kali						Sesuai		Tahu	Tahu
20	Rosalita Putri	22	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
21	Ira Sultona Zakiya	21	Ya	Reguler	4 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
22	Kholisatin	17	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Pernah	Biasa saja	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
23	Emil	22	Ya	Reguler	> 5 kali	Tidak ada	Tertulis	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
24	Putri Warda	21	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
25	Rohmah	22	Ya	Reguler	> 5 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
26	Saidatur Rohmatun Nisa'	22	Ya	Reguler	> 5 Kali	Tidak ada	Tertulis	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
27	Nanda Dwi Oktavianti	23	Ya	Reguler	> 5 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
28	Nabila	23	Ya	Reguler	3 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
29	Mas Sahrul	22	Ya	Reguler	2	Ada	Tertulis	Tidak	Biasa	Tidak	Tidak	Tidak ada	Tidak	Tidak

					kali			pernah	saja	pernah	Sesuai		Tahu	Tahu
30	Alfin Alfina	22	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
31	Rosa Balqis	23	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
32	Nurul Amaliyah	22	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Kecewa	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
33	Nur Muhammad S.	22	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
34	Lukman Ardiansyah	23	Ya	Pariwisata	3 kali	Ada	Tertulis	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Ada, memberi merchandise	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
35	Dyah Sari Utami	22	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
36	Vivi Dwi Nuriandini	22	Ya	Reguler	> 5 kali	Ada	Tertulis	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
37	Faridatul Hikmah	24	Ya	Reguler	3 kali	Ada	Lisan	Pernah	Kecewa	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
38	Dani Tri Andriyanto	25	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
39	Angga	22	Ya	Reguler	4	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak	Tidak ada	Tidak	Tidak

	Kurnia Widiastama				kali						Sesuai		Tahu	Tahu
40	Rangga	19	Ya	Reguler	1 kali	Tidak ada	Lisan	Tidak pernah	Komplain	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
41	Wahyu Ari Ramadhan	22	Ya	Pariwisata	3 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
42	Siti Choirin Nisa	22	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Ada, memberi uang	Tidak Tahu	Tidak Tahu
43	Muhammad Sirojuddin	24	Ya	Reguler	4 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
44	Nur Laili A.	22	Ya	Reguler	2 kali	Ada	Lisan	Pernah	Komplain	Pernah	Tidak Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
45	Ahmad Syarifuddin	23	Ya	Reguler	1 kali	Ada	Lisan	Pernah	Kecewa	Pernah	Tidak Sesuai	ada, memberi diskon harga	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu
46	Andri Amin Rinaldi	22	Ya	Reguler	1 kali	Tidak ada	Lisan	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
47	Ifan Andika	21	Ya	Pariwisata	1 kali	Ada	Tertulis	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
48	Yusuf	28	Ya	Reguler	2 kali	Tidak ada	Lisan	Tidak pernah	Biasa saja	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Tidak Tahu	Tidak Tahu
49	Vivi	20	Ya	Pariwisata	3 kali	Ada	Tertulis	Tidak	Komplain	Tidak	Sesuai	Tidak ada	Tidak	Tidak

	Kusdianti				kali			pernah		pernah			Tahu	Tahu
50	Risky Saputra	22	Ya	Reguler	1 kali	Tidak ada	Lisan	Tidak pernah	Kecewa	Tidak pernah	Sesuai	Tidak ada	Ya, saya tahu	Ya, saya tahu

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Ido Ferly Nuariyanto  
Tempat/Tgl Lahir : Banyuwangi, 21 Januari 1999  
Alamat : Kaliputih, Genteng, Banyuwangi  
Email : nuariyanto99@gmail.com  
Telepon : 082132323932

### Riwayat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Instansi	Tahun
1	TK	Khadijah 77	2004-2005
2	SD/MI	SDN 5 Genteng Wetan	2005-2011
3	SMP/MTS	SMP Negeri 4 Genteng	2011-2014
4	SMA/MA	MAN 2 Banyuwangi	2014-2017
5	S1	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	2017-2022