

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sarana transportasi merupakan faktor penting dalam mewujudkan proses kelancaran dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dan pengangkutan barang dengan angkutan umum. Pentingnya sarana transportasi tersebut dapat tercermin dari meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan umum. Apalagi di kota-kota besar, kebutuhan akan jasa angkutan umum seolah sudah menjadi bagian dari masyarakat kota yang tidak memiliki kendaraan sendiri.

Biro perjalanan merupakan kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan. Oleh karena itu PT. Timor Tour & Travel merupakan salah satu pelaku usaha biro perjalanan yang menyediakan pelayanan terhadap jasa pengangkutan yang bertanggung jawab atas penumpang pengguna jasa dan pengiriman barang dari Kupang-Soe, Kupang-Kefa, Kupang-Atambua dan Kupang-Dili atau sebaliknya.¹

Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak disampaikan oleh biro travel. Kegiatan promosi banyak dilakukan oleh biro jasa angkutan travel untuk mengenalkan atau menyebarluaskan informasi dari produk yang dibuat untuk menarik minat pengguna jasa terhadap produk yang ditawarkan. Semakin gencarnya pelaku usaha biro jasa

¹ <http://www.timortourtravel.blogspot.com> di akses pada hari kamis 13 juni 2019

angkutan travel melakukan promosi, tidak jarang informasi yang diberikan terlalu berlebihan sehingga membuat pengguna jasa sangat tertarik atau mungkin bahkan membingungkan bagi pengguna jasa sendiri. Pada kenyataannya kadang pengguna jasa yang dirugikan. Promosi yang dilakukan oleh para pelaku usaha biro travel tersebut banyak sekali ragamnya, yakni melalui internet dan brosur penawaran.

Melalui internet maupun melalui brosur pelaku usaha Timor Tour & Travel tersebut memperkenalkan berbagai hal mulai dari profil perusahaan, menawarkan feature atau apa saja perjalanan yang mereka tawarkan. Akan tetapi dalam kenyataannya tidak jarang terjadi pelanggaran hak-hak pengguna jasa, diantaranya mengenai hak-hak individual pengguna jasa travel seperti keterlambatan waktu keberangkatan. Tidak tepatnya waktu pemberangkatan seperti contoh misalnya apabila sudah disepakati akan berangkat pukul 07:00 pagi ternyata tertunda sampai satu jam. Juga kadang terjadi hal seperti kehilangan barang penumpang di perbatasan Indonesia dan Timor-Leste karena pertukaran bis travel yang dilakukan pas di daerah perbatasan sebab para pengemudi yang melakukan penjemputan tersebut tidak terlalu memperhatikan barang bawaan penumpang, juga ada penumpang yang di tinggalkan oleh pengemudi travel di batas karena masalah visa atau paspor. Seharusnya informasi pada brosur maupun internet tersebut harus didukung dengan fakta-fakta yang ada dan relevan dalam masyarakat. Sehingga apabila apa yang disampaikan

tidak sesuai dengan fakta yang sesungguhnya hal tersebut merupakan suatu bentuk iklan yang merugikan konsumen².

Di Indonesia sendiri telah diberlakukan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya (UULLAJR) . Dalam UULLJR memberikan tanggung jawab kepada pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Tanggung jawab pelaku usaha secara tegas ditentukan dalam UULLJR dalam pasal berikut ini:

Pasal 191, berbunyi: Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Pasal 192, berbunyi:

- 1) Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang yang meninggal dunia atau luka akibat penyelenggaraan angkutan, kecuali disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak dapat dicegah atau dihindari atau karena kesalahan Penumpang.
- 2) Kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan kerugian yang nyata-nyata dialami atau bagian biaya pelayanan.
- 3) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimulai sejak Penumpang diangkut dan berakhir di tempat tujuan yang disepakati.
- 4) Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian barang bawaan Penumpang, kecuali jika Penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pengangkut.
- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai besarnya ganti kerugian diatur dengan peraturan pemerintah.

Pelaku usaha PT. Timor Tour & Travel memberikan informasi dalam brosur maupun iklan-iklannya di media masa maupun media internet yang tidak sesuai

² [http://: www.timortourtravel.blogspot.com](http://www.timortourtravel.blogspot.com) di akses pada hari kamis 18 april 2019

dengan kenyataanya jelas promosi tersebut akan menimbulkan kerugian bagi pihak masyarakat selaku para pengguna jasa travel.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian yang di beri judul: “TANGGUNG JAWAB PT. TIMOR TOUR & TRAVEL AGEN KUPANG TERHADAP PENUMPANG PENGGUNA JASA TRAVEL”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel?
2. Apa hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab oleh PT. Timor Tour & Travel ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab oleh PT. Timor Tour & Travel .

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Bagi peneliti supaya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggung jawab

pengangkut bagi penumpang biro jasa travel serta perlindungan hukum bagi konsumen.

2. Secara Praktis.

- a. Bagi pelaku usaha supaya dapat memberikan informasi tentang tanggung jawabnya dalam memberikan suatu perlindungan hukum bagi konsumen.
- b. Bagi masyarakat supaya mendapatkan informasi dan memahami hak-hak dan kewajibannya dalam menggunakan jasa perjalanan travel di PT. Timor Tour & Travel agen Kupang.
- c. Bagi pengguna jasa supaya lebih memahami tanggung jawab PT. Timor Tour & Travel agen Kupang atas kerugian atau hal-hal yang merugikan para pengguna jasa itu sendiri.

1.5. Kerangka Pemikiran

a. Pengertian Dan Subjek Hukum Pengangkutan

1. Pengertian pengangkutan

Pengangkutan berasal dari kata dasar “angkut” yang berarti angkat dan bawah, muat dan bawah atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat, memuat, dan membawah atau mengirimkan. Pengangkutan artinya pengangkatan dan pembawaan barang atau orang, pemuatan dan pengiriman barang atau orang yang diangkut. Jadi, dalam pengertian

pengangkutan itu tersimpul suatu proses kegiatan atau gerakan dari suatu tempat ke tempat lain.³

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tadi dapat dinyatakan bahwa pengangkutan itu mengandung kegiatan memuat barang atau penumpang, membawah barang atau penumpang ke tempat lain, dan menurunkan barang atau penumpang. Dengan demikian, apabila dirumuskan dalam definisi, pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang ke dalam alat pengangkutan, membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan, dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan.

Hukum pengangkutan merupakan sebuah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu, sedangkan pengiriman mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.

Fungsi pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna suatu nilai. Sedangkan tujuan pengangkutan adalah untuk meningkatkan daya guna suatu nilai, bila suatu daya guna dan nilai di

³ Abdulkadir Muhamad, hukum pengangkutan darat, laut dan udara, citra aditya bakti, Bandung, 1991. hlm 6

tempat yang baru tidak naik, maka lebih baik pengangkutan tidak perlu diadakan sebab akan merugikan pengangkut.⁴

Perbedaan angkutan barang dan angkutan orang yaitu bahwa angkutan barang bersifat/berurusan dengan benda dimana pengirim diserahkan ke pengangkut yang akhirnya si pengangkut itu yang bertanggung jawab jadi dapat dikatakan bahwa hal ini bersifat pasif. Sebaliknya pada perjanjian pengangkutan orang-orang tidak ada penyerahan subyek-subyek hukum itu kepada pengangkut. Mereka memiliki kehendak sendiri-sendiri dan mampu untuk bergerak sendiri.⁵

2. Subyek Hukum Pengangkutan

Subyek hukum pengangkutan adalah pendukung hak dan kewajiban dalam hubungan hukum pengangkutan, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengangkutan. Mereka itu adalah pengangkut, pengirim, penumpang, penerima, ekspediter, pengatur muatan, pengusaha pergudangan. Pihak-pihak yang berkepentingan ini ada yang secara langsung terikat dalam perjanjian pengangkutan karena berkedudukan sebagai pihak dalam perjanjian, seperti pengangkut, pengirim, penumpang. Ada juga yang secara tidak langsung terikat dalam perjanjian karena bukan pihak, melainkan bertindak atas nama atau untuk kepentingan pihak lain seperti ekspediter, pengatur muatan, pengusaha

⁴ H.M.N. Purwosucipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan*, Jambatan, Jakarta, 1994. Hlm 12.

⁵ Rahayu Hartini, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Mentari, Malang, 2012. Hlm 16

pergudangan atau karena ia memperoleh hak dalam perjanjian pengangkutan itu seperti penerima.

Berikut ini adalah beberapa subjek hukum pengangkutan yang mengikat dalam perjanjian;

a. Pengangkut (*carrier*)

Istilah “pengangkut” mempunyai dua arti, yaitu sebagai pihak penyelenggara pengangkutan dan sebagai alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan. Pengangkut dalam arti yang pertama termasuk dalam subyek hukum. Sedangkan pengangkut dalam arti yang kedua termasuk dalam obyek pengangkutan. Pengangkut adalah pengusaha pengangkutan yang memiliki dan menjalankan perusahaan pengangkutan.

b. Pengirim (*Consigner*)

Pengirim adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Dalam KUHD juga tidak diatur definisi pengirim secara umum. Tetapi di lihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar pengangkutan. Pengirim adalah pemilik barang atau penjual atau majikan penumpang dalam perjanjian pengangkutan serombongan penumpang.

c. Penumpang (*Passanger*)

Penumpang adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan penumpang. Penumpang sebagai subyek karena ia adalah pihak dalam perjanjian pengangkutan. Juga sebagai obyek karena adalah muatan yang diangkut.⁶

b. Biro Perjalanan

1. Pengertian Biro Perjalanan

Biro perjalanan adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan usaha di dalam dan ke luar negeri.

Cabang biro perjalanan adalah Salah satu unit Biro Perjalanan , yang berkedudukan sama dengan kantor pusatnya atau diwilayah lain, yang melakukan kegiatan sama dengan kantor pusatnya.⁷

2. Fungsi Biro Perjalanan

Dalam hal ini biro perjalanan merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

⁶ Abdulkadir Muhamad, hukum pengangkutan darat, laut dan udara citra aditya bakti bandung 1991 hlm 27-29

⁷ [http://: www.infopedia.com](http://www.infopedia.com) index.php? _content&view di akses pada hari kamis 13 juni 2019

3. Tugas biro perjalanan

- a) Mempromosikan dan memasarkan bisnis (khususnya perjalanan, dan paket wisata).
- b) Memberikan bantuan jasa kunjungan, tempat wisata dan perjalanan..
- c) Memberikan nasihat tentang perlengkapan data perjalanan /wisata seperti visa atau paspor.
- d) Mengelola anggaran perjalanan / wisata.
- e) Menawarkan liburan dan asuransi perjalanan.⁸

c. Timor Tour & Travel

Timor Tour & Travel adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan dan kargo, dengan jangkauan pelayanan jasa perjalanan yaitu: Kupang, Soe, Kefa, Atambua dan Dili pulang pergi (PP), sedangkan kargo jangkauan pelayanan seperti jasa perjalanan ditambah Surabaya. Jasa pelayanan dibagi dalam dua usaha yaitu tiket dan carter.⁹

⁸ [http://: www.infopedia.biogspot.com index.php? _content&view](http://www.infopedia.biogspot.com/index.php?_content&view) di akses pada hari kamis 13 juni 2019

⁹ Standar Operasional Prosedural (SOP) PT. Timor Tour & Travel. Hlm 1

d. Tanggung Jawab

1. Tanggung Jawab Hukum

a) Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan.

Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.¹⁰

b) Konsep tanggung jawab hukum

Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.¹¹

Menurut hukum perdata prinsip pertanggung jawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu: Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based On Fault*) dan tanggung jawab resiko. Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab resiko adalah

¹⁰ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 2000, hlm 55

¹¹ Ibid hlm 56

bahwa pengguna jasa tidak diwajibkan lagi melainkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab sebagai resiko penyelenggara kegiatan usahanya¹²

2. Tanggung jawaban Biro perjalanan

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt)

Pertanggung jawaban dalam bidang hukum perdata, dapat ditimbulkan karena wanprestasi dan karena perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*).

Wanprestasi terjadi jika perusahaan jasa perjalanan tidak melaksanakan kewajibannya, yaitu tidak memberikan prestasi sebagaimana yang telah disepakati. Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak terpenuhi kewajiban oleh perusahaan jasa perjalanan disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:

- a) Kemungkinan kesalahan/kelalaian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan, sehingga tidak terpenuhi kewajibannya;
- b) Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan dari perusahaan jasa perjalanan.

Untuk menentukan apakah perusahaan jasa perjalanan bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana

¹² Rahayu Hartini, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Mentari, Malang, 2012. Hlm 21

perusahaan jasa perjalanan tersebut dinyatakan sengaja atau lalai memenuhi prestasi. Ada tiga keadaan, yaitu:

- 1) Perusahaan jasa perjalanan tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- 2) Perusahaan jasa perjalanan memenuhi prestasi, namun tidak baik atau keliru;
- 3) Perusahaan jasa perjalanan memenuhi prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat.¹³

Setiap konsumen berhak menuntut ganti rugi terhadap perusahaan jasa perjalanan yang menimbulkan kerugian akibat kesalahan atau kelalaian. Ketentuan mengenai tata cara pengajuan tuntutan adalah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Berkaitan dengan gugatan seseorang dalam hal wanprestasi ada beberapa hal yang perlu diketahui:

- a) Hanya dapat ditujukan pada pihak dalam perjanjian;
- b) Kewajiban pembuktian dalam gugatan wanprestasi dibebankan kepada penggugat (dalam hal ini adalah pengguna jasa) yang menggugat wanprestasi.¹⁴

Selain wanprestasi, pertanggung jawaban dalam hukum perdata juga dapat disebabkan karena adanya perbuatan melawan hukum.

¹³ H.M.N. Purwosucipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan, Jambatan*, Jakarta, 1994. Hlm 27

¹⁴ *Ibid* hlm 37

Perbuatan melawan hukum terjadi jika memenuhi beberapa persyaratan:

Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;

1. Ada perbuatan melawan hukum,
2. Ada kesalahan,
3. Ada kerugian,
4. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan.

Dalam ilmu hukum dikenal tiga kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan (Pasal 1365 KUH Perdata);
- b) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian (Pasal 1366 KUH Perdata);
- c) Perbuatan melawan hukum karena praduga bersalah (Pasal 1367 KUH Perdata).

Jika dihubungkan dengan prinsip tanggung jawab dalam hukum, maka tanggung jawab dalam hal adanya wanprestasi dan perbuatan melawan hukum termasuk kedalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan.¹⁵

¹⁵ Soegijatna Tjakra Negara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, Rineka Cipta, Jakarta, 1995. Hlm 21

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberi santunan. UU Perlindungan Konsumen mengadopsi prinsip tanggung jawab secara langsung dengan beban pembuktian terbalik.¹⁶

3. Tanggung jawab pengangkutan

Sistem hukum Indonesia tidak mensyaratkan pembuatan perjanjian pengangkutan itu secara tertulis, cukup dengan lisan saja, asal ada persetujuan kehendak atau konsensus. Kewajiban dan hak-hak dapat diketahui dari penyelenggaraan pengangkutan, atau berdasarkan dokumen pengangkutan yang diterbitkan dari perjanjian itu. Yang dimaksud dengan dokumen pengangkutan adalah setiap tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak.¹⁷

¹⁶ http://www.e-journal.untar.ac.id/index.php?_content&view=article&id di akses pada hari kamis tanggal 13 juni 2019

¹⁷ Soegijatna Tjakra Negara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, Rineka Cipta, Jakarta, 1995. Hlm 24

Apabila pengangkut tidak menyelenggarakan pengangkutan sebagai mana mestinya, ia harus bertanggung jawab, artinya memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan pengangkutan baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian pengangkutan sendiri. Timbulnya konsep tanggung jawab karena pangangkutan memenuhi kewajiban tidak sebagaimana mestinya, atau tidak baik, atau tidak jujur, atau tidak dipenuhi sama sekali. Tetapi dalam perjanjian pengangkutan ada beberapa hal yang bukan tanggung jawab pengangkut. Apabila timbul kerugian, pengangkut bebas dari pembayaran ganti kerugian. Beberapa hal itu adalah:

- a) Keadaan memaksa (*overmacht*);
- b) Cacat pada barang atau penumpang itu sendiri;
- c) Kesalahan atau kelalaian pengirim atau penumpang.

Ketiga hal tersebut diakui baik dalam Undang-Undang maupun dalam doktrin ilmu hukum. Diluar ketiga hal tersebut pengangkut selalu bertanggung jawab, berdasarkan asas kebebasan berkontrak, pihak-pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab pihak-pihak. Dalam hal ini pengangkut dapat membatasi tanggung jawab berdasarkan kelayakan. Apabila perjanjian dibuat secara tertulis, biasanya pembatasan itu dituliskan secara tegas dalam syarat-syarat atau klausula perjanjian.

Tetapi apabila perjanjian dibuat tidak tertulis (lisan), maka kebiasaan yang berintikan kelayakan/keadilan memegang peranan penting disamping ketentuan Undang Undang. Bagaimanapun pihak-pihak dilarang menghapuskan sama sekali tanggung jawab (Pasal 470 ayat 1 KUHD, untuk pengangkut). Luas tanggung jawab pengangkut ditentukan dalam Pasal 1236 dan 1246 KUHPdt.¹⁸

Menurut ketentuan Pasal 1236 KUHPdt, pengangkut wajib membayar ganti kerugian atas biaya, kerugian yang diderita dan bunga yang layak diterima, bila ia tidak dapat menyerahkan atau tidak merawat sepatutnya untuk menyelematkan barang muatan. Pasal 1246 KUHPdt menentukan bahwa biaya, kerugian, dan bunga itu pada umumnya terdiri dari kerugian yang telah diderita dan laba yang sedianya akan diterima. Pengangkut dapat menolak tuntutan pihak lawan bilamana pengangkut dapat membuktikan:

- 1) Tidak dilaksanakannya;
- 2) Tidak sempurna dilaksakannya;
- 3) Tidak tepat waktu pelaksanaan perikatan itu disebabkan karena suatu peristiwa yang tidak dapat diduga lebih dulu dan tidak dapat dipertanggung jawabkan kepadanya. Penolakan pengangkut tersebut tidak berhasil, bila pihak lawan bisa membuktikan adanya itikad buruk pada pengangkut.

¹⁸ Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang dan Penumpang, Rineka Cipta, Jakarta, 1995. Hlm 28-29

Apabila terjadi perselisihan mengenai tanggung jawab ini, salah satu pihak, yaitu pihak yang di rugikan dapat menggugat ke muka pengadilan. Tapi hendaknya diselesaikan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terlebih dahulu agar diselesaikan secara mediasi. Dalam hal ini pengirim atau penerima dapat menggugat pengangkut atas kerugian yang diderita, dan sebaliknya pengangkut dapat menggugat penerima atau pengirim mengenai biaya pengangkutan yang tidak/ belum dibayar.¹⁹

e. Konsumen dan pelaku usaha

1. Konsumen

a) Pengertian konsumen

Pengertian konsumen menurut U U No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni: 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.

b) Hak-hak konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be information*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

¹⁹ Rahayu Hartini, Hukum Pengangkutan di Indonesia, Mentari, Malang, 2012. Hlm 37

Empat hak dasar ini diakui secara internasional dalam perkembangannya, organisasi–organisasi konsumen yang tergabung dalam *the international organization of consumer union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Hak konsumen sebagai mana tertuang dalam pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁰

c) Kewajiban-kewajiban konsumen

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5

UUPK yakni:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pelaku usaha

a) Pengertian pelaku usaha

Pelaku Usaha menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (3) tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa: Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

b) Hak-hak pelaku usaha

Hak Pelaku Usaha menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun

1999 Pasal 6 Tentang Perlindungan Konsumen:

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

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, hukum perlindungan konsumen sinar grafika Jakarta 2016 hlm 27-41

- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan perundang – undangan lainnya

c) Kewajiban-kewajiban pelaku usaha

Kewajiban Pelaku Usaha menurut Undang–Undang No 8 Tahun

1999 Pasal 7 Tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang di buat dan/ atau yang diperdagangkan;
- 6) Penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang dan/ jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²¹

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, hukum perlindungan konsumen sinar grafika Jakarta 2016 hlm 41-44

1.6. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh penulis, maka jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis, yaitu penelitian terhadap hukum yang tidak tertulis berdasarkan hukum yang berlaku dalam masyarakat.²²

2. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan adalah:

Pendekatan undang-undang dan

Pendekatan konseptual.²³

3. Aspek-aspek Yang di Teliti

a) Bentuk PelaksaannTanggung jawab PT. Timor Tour & Travel

Agen Kupang terhadap penumpang pengguna jasa travel.

b) Hambatan-hambatan dalam pelakasanaan tanggung jawab oleh PT.

Timor Tour & Travel.

4. Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini adalah:

a) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di

lapangan melalui wawancara dengan narasumber terkait dengan

hal-hal yang ingin diteliti.

²² Ali Zainuddin, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2009 hlm 93

²³ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm 57-59

- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, yang mencakup dokumen resmi berupa aturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal dan laporan, hasil penelitian, serta dokumen lainnya.²⁴

5. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di biro perjalanan PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang.

6. Populasi, Sampel dan Responden

- a) Populasi.

Populasi penelitian adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah manajer PT. Timor Tour & Travel Agen Kupang satu (1) orang, pengemudi dua (2) orang dan penumpang pengguna jasa empat (4) orang.

- b) Sampel.

Karena populasi terjangkau maka tidak dilakukan penarikan sampel.

- c) Responden.

Yang menjadi responden dalam penelitian ini yakni:

1) Manajer PT. Timor Tour & Travel : 1 orang.

2) Pengemudi : 2 orang

²⁴ Ali Zainuddin, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta, 2009 hlm 97

3) Penumpang pengguna jasa Travel : 4 orang.

Jumlah

:7 orang

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan studi lapangan. Berikut penjelasan mengenai metode pengumpulan data yaitu:

a) Studi Lapangan

Pengumpulan data dilaksanakan secara langsung di lapangan melalui wawancara dengan para nara sumber. Wawancara adalah melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden di lapangan.

b) Studi kepustakaan

Pengumpulan data dilaksanakan melalui studi dokumen yang berkaitan dengan penelitian.²⁵

8. Teknik pengolahan data

Data yang sudah dikumpulkan, kemudian diolah dengan cara melakukan klasifikasi, editing dan coding terhadap data tersebut.

a) Editing: memeriksa dan meneliti kebenaran data yang diperoleh untuk mempertanggung jawabkannya.

²⁵ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm 71

- b) Coding: mengkarifikasikan jawaban responden dengan cara memberikan kode tertentu pada jawaban yang dimaksud sesuai dengan kebutuhan analisis sehingga mempermudah analisis.

9. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu mengumpulkan, mengklasifikasikan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, guna mengungkapkan hasil penelitian yang memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.²⁶

²⁶ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm 65-68