

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN JASA PERJALANAN
(TRAVEL AGENCY) TERHADAP KONSUMENNYA
(Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)**

Litari Elisa Putri¹, Hamzah², Yulia KW³.

ABSTRAK

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan. Untuk mempromosikan berbagai jenis paket-paket perjalanan kepada konsumennya, perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) memanfaatkan media internet, media massa cetak (koran), dan brosur. Walaupun terkadang informasi yang diberikan melalui media internet, media massa cetak (koran), dan brosur terlalu berlebihan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) yang tidak mengikutin aturan tersebut sehingga masih banyak konsumen yang merasa dirugikan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, dan studi dokumen. Pengolahan data yang dilakukan dengan cara pemeriksaan data, *editing*, dan sistematisasi data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hubungan hukum antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tour dan konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan hubungan untuk melakukan pekerjaan berupa jasa pelayanan perjalanan. Hubungan hukum tersebut lahir dari adanya perjanjian diantara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tour dan konsumennya, yang menimbulkan ikatan berupa hak dan kewajiban. Tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan bentuk tanggung jawab berupa ganti kerugian. Ganti kerugian tersebut diantaranya pengembalian uang yang setara dengan kerugian yang dialami konsumennya, mengganti jasa yang sejenis atau setara nilainya, dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan sebagai bentuk meminta maaf dari perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Perusahaan Jasa Perjalanan, Konsumen.*

¹ Mahasiswa Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung,
E-mail : litarielisa.putri@yahoo.com

² Dosen Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung,
E-mail : agizaddien@gmail.com

³ Dosen Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung,
E-mail : yulia_as@yahoo.com

A. PENDAHULUAN

Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen dengan menggunakan internet, media massa cetak (koran), dan brosur, dengan tujuan untuk mempromosikan barang dan/atau jasa tersebut. Promosi merupakan kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan diperdagangkan.⁴ Perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) melakukan penawaran menggunakan media internet dengan cara membuat *website*, dimana *website* tersebut berisikan profil dari perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*), produk atau paket-paket perjalanan yang ditawarkan, layanan *kontak online* untuk tanya jawab bagi konsumen yang ingin menanyakan mengenai perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*), alamat lengkap dari perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) apabila ada konsumen yang ingin datang langsung ke tempat perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*), serta testimonia yang berisikan komentar-komentar dari konsumen yang telah menggunakan jasa dari perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*). Apabila menggunakan media massa cetak (koran), perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) melakukan promosi dengan cara memasang iklan di berbagai media massa cetak (koran) dengan memuat iklan semenarik mungkin, dan promosi menggunakan brosur dilakukan dengan cara menyebarkan brosur ke tempat-tempat yang ramai didatangi oleh masyarakat.

Promosi yang dilakukan melalui internet, media massa cetak, dan brosur dimaksud untuk meyakinkan konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*). Dimana isi yang terdapat di dalam internet, media massa cetak (koran), dan brosur tersebut menjelaskan berbagai hal, mulai dari tempat wisata yang akan dikunjungi konsumen, dengan memberikan informasi tentang keindahan wisatanya, tempat rekreasi yang menarik, udara yang sejuk, serta sajian makanan khas daerah yang nikmat. Bukan hanya tempat wisatanya saja yang dijelaskan melainkan tempat penginapan (hotel) yang berbintang, dengan pemandangan yang indah, serta alat transportasi bus yang akan digunakan saat melakukan perjalanan, dimana Bus tersebut memiliki fasilitas seperti, Busnya ber-AC, tersedia layanan internet (*WIFI*), terdapat kamar mandi, dan adanya tempat karaoke yang dapat dinikmati konsumen. Tidak hanya fasilitasnya saja yang ditawarkan akan tetapi perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) memberikan promo-promo potongan harga kepada konsumennya, hal inilah yang membuat konsumen tertarik menggunakan jasa dari perusahaan jasa perjalanan, walaupun terkadang promosi yang diberikan terlalu berlebihan.

Sengketa yang pernah terjadi antara konsumen pengguna jasa dengan PT Arie Tours terjadi pada tanggal 26 Juni 2015 awal mulanya konsumen A menghubungi PT Arie Tours untuk melakukan perjalanan wisata ke Singapura bersama 5 anggota keluarganya. Konsumen A dan PT Arie Tours melakukan negosiasi mengenai keberangkatan perjalanan wisata yang disetujui tanggal 25 Juli 2015. Tanda persetujuan konsumen terhadap kesepakatan tersebut diikuti

⁴ Wahyu Sasongko, 2012. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, hlm. 77.

dengan pemenuhan kewajiban untuk membayar sejumlah uang kepada PT Arie Tours. Pada tanggal keberangkatan yang telah disepakati, konsumen A beserta 5 anggota keluarganya mendapatkan konfirmasi dari PT Arie Tours bahwa perjalanan wisata tersebut mengalami penundaan selama beberapa hari. Penundaan keberangkatan perjalanan wisata tersebut disebabkan karena keterlambatan pemesanan tiket pesawat akibat dari kelalaian yang dilakukan oleh karyawan PT Arie Tours. Hal ini membuat konsumen A menuntut PT Arie Tours untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen A beserta 5 anggota keluarganya. Penelitian ini dilakukan guna menjelaskan tentang tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan (*travel agency*) terhadap konsumennya setelah terjadi kesepakatan antara keduanya yang saling mengikat. Sehingga terdapat kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, serta solusi hukum yang dapat diberikan apabila terjadi permasalahan yang mengakibatkan kerugian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours ?
- b. Bagaimana tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie tours terhadap konsumen yang mengalami kerugian ?

1. Kerangka Teori

a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,⁵ dan sebagainya.

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen ditinjau dari didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini dapat memberikan arah dalam implementasinya ditingkatkan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.⁶

⁵ Ahmadi Miru, 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm . 37.

⁶ Sudaryatmo, et.al, 2003. *Konsumen Menggugat*, Jakarta: Pramedia, hlm. 60.

c. Konsumen dan Pelaku Usaha

1) Konsumen

Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan 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 dapat diperdagangkan. Konsumen ada dua macam yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.⁷ Pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Konsumen adalah termasuk konsumen akhir.

2) Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UU Perlindungan Konsumen, yaitu 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.

d. Pengertian Jasa

Pasal 1 angka 5 UU Perlindungan Konsumen mengartikan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut, jasa dibedakan sesuai dengan bentuknya, yaitu berupa :

- a) Usaha atau bisnis pelatihan yang dijual atau dipasarkan kepada konsumen atau pelanggannya, misalnya kursus bahasa asing, kursus menjahit, kursus memasak, kursus musik, dan sebagainya.
- b) Usaha keterampilan yang dapat dilakukan oleh siapa pun yang memiliki keterampilan (*skill*), termasuk para perajin dan peramu jamu dan minuman (*bartender*).
- c) Memberikan pelayanan yang dapat didasarkan : (1) pada pekerjaan, misal sopir dan kondektur pada perusahaan transportasi umum (*public transportation*), hotel, dan restoran, atau (2) pada prestasi dari penyedia jasa pelayanan yang menjamin mutu pelayanan yang tinggi karena ahli dan memiliki reputasi yang baik, antara lain misalnya dokter, akuntan, dan advokat.

e. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian telah diatur di dalam ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yang menyatakan bahwa “suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.” Pengertian ini mengundang banyak kritik dari ahli hukum, karena menimbulkan penafsiran bahwa perjanjian tersebut yang bersifat sepihak, padahal dalam perjanjian harus terdapat interaksi aktif yang bersifat timbal balik dikedua belah pihak untuk melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing. Untuk itu

⁷Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, hlm. 19.

secara sederhana perjanjian dapat dirumuskan sebagai sebuah perbuatan dimana kedua belah pihak sepakat untuk saling mengikatkan diri satu sama lain.⁸

f. Pengusaha (*Principal*) dan Agen Perusahaan

1) Pengertian Pengusaha (*Principal*)

Pengusaha (*principal*) adalah orang yang menjalankan perusahaan atau menyuruh menjalankan perusahaan. Menjalankan perusahaan artinya mengelola sendiri perusahaannya, baik dilakukan sendiri maupun dengan bantuan pekerja.⁹ Ini umumnya terdapat pada perusahaan perseorangan. Apabila pengusaha menjalankan perusahaan dengan bantuan pekerja, dalam hal ini pengusaha mempunyai dua fungsi, yaitu sebagai pengusaha dan sebagai pemimpin perusahaan.

2) Agen Perusahaan

Agen perusahaan adalah pihak yang mewakili pengusaha (*principal*) untuk mengadakan dan melaksanakan kontrak dengan pihak ketiga atas nama pengusaha (*principal*). Agen perusahaan merupakan perusahaan yang berdiri sendiri yang mewakili kepentingan pengusaha yang diageninnya di wilayah yang telah ditentukan. Agen perusahaan mempunyai hubungan perwakilan bersifat tetap dan koordinatif (setara) dengan pengusaha (*principal*). Agen perusahaan dapat mengageni lebih dari satu perusahaan sejenis.¹⁰

g. Tanggung Jawab Hukum

Arti tanggung jawab secara kebahasaan adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Dalam Bahasa Inggris, kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa padanan kata, yaitu *liability*, *responsibility*, dan *accountability*. Kamus Inggris-Indonesia mengartikan *liability* adalah pertanggungjawaban, sedangkan *responsibility* adalah pertanggungjawaban, tanggung jawab, dan *Accountability* adalah keadaan untuk dipertanggungjawabkan, keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban.¹¹

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif terapan dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, dan studi dokumen. Pengolahan data yang dilakukan dengan cara pemeriksaan data, *editing*, dan sistematisasi data. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif.

⁸ Salim H.S, 2011. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 160.

⁹ Abdulkadir Muhammad, 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 25.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 29.

¹¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cet 1, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 1006, dalam Wahyu Sasongko, *Op. Cit.*, hlm. 97.

B. PEMBAHASAN

1. Hubungan Hukum antara Perusahaan Jasa Perjalanan (*Travel Agency*) PT Arie Tours dan Konsumen Pengguna Jasa Perjalanan PT Arie Tours

Hubungan hukum antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan hubungan untuk melakukan pekerjaan berupa jasa pelayanan perjalanan. Hubungan hukum tersebut tidak hanya terjadi pada perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan konsumennya saja, melainkan terjadi juga pada pengusaha (*principal*) lainnya seperti: pengusaha angkutan (angkutan laut, angkutan udara, dan angkutan darat), pengusaha penginapan (hotel), dan pengusaha tempat rekreasi. Dikarenakan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dalam melakukan pekerjaannya berupa jasa pelayanan perjalanan bertindak sebagai perantara yang menjual produk yang dihasilkan pengusaha (*principal*). Oleh sebab itu terdapat hubungan hukum antara pengusaha (*principal*) dan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours. Dimana terdapat hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak.

Menurut analisis penulis hak dan kewajiban antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan konsumennya yang timbul dari surat perjanjian kerjasama hanya mengikat kedua belah pihak saja, berdasarkan asas personalitas yang menyatakan bahwa isi perjanjian hanya mengikat para pihak secara personal tidak mengikat pihak-pihak lain yang tidak memberikan kesepakatannya, dimana perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka sendiri yang membuatnya. Berbeda halnya dengan hak dan kewajiban yang tertuang di dalam ketentuan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), UU Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi seluruh pelaku usaha dan konsumen yang sifatnya memaksa. Pelaku usaha yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yaitu pelaku usaha disegala bidang usaha, sedangkan pelaku usaha yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 20, Pasal 25, Pasal 22 dan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, yaitu pengusaha pariwisata.

2. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan PT Arie Tours terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian

Tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap konsumen yang mengalami kerugian merupakan tanggung jawab hukum perdata. Tanggung jawab hukum perdata dapat didasarkan atas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan. Seseorang dapat dikatakan melakukan wanprestasi apabila memenuhi 3 unsur, yaitu :

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru; dan
- c. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

a. Penyelesaian Terjadinya Wanprestasi Bagi Konsumen Pengguna Jasa Perjalanan yang Dirugikan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan *manager marketing* PT Arie Tours, tentang sengketa yang terjadi antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan Ibu Darmawati selaku konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours yang dirugikan. Upaya penyelesaian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours dan Ibu Darmawati, dengan cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yaitu dengan melakukan musyawarah. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan kesepakatan mengenai bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan perusahaan jasa perjalanan terhadap Ibu Darmawati selaku konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours yang dirugikan.¹²

Akan tetapi apabila penyelesaian dengan cara musyawarah tersebut tidak mendapat hasil penyelesaiannya baik dinyatakan oleh satu pihak/para pihak yang bersengketa, maka konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours dapat menyelesaikan permasalahan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun dilingkup pengadilan sebagai jalan akhir dalam menyelesaikan sengketa diantara kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan dengan cara gugatan perseorangan ataupun gugatan kelompok (*class action*). Gugatan tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa.

b. Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan PT Arie Tours terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian

Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager marketing* perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours, beliau mengatakan bahwa bentuk tanggung jawab yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap Ibu Darmawati selaku konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours yang diselesaikan secara musyawarah tanpa melalui pengadilan, yaitu berupa ganti kerugian. Dalam hal ini perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours bertanggung jawab secara penuh terhadap keterlambatan keberangkatan yang dialami Ibu Damarwati beserta kelima anggota keluarganya, akibat kelalaian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours. Ganti kerugian yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours berdasarkan hasil kesepakatan tersebut, yaitu perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours akan melaksanakan kewajibannya untuk dilangsungkannya keberangkatan perjalanan Ibu Darmawati beserta kelima anggota keluarganya dengan meminta waktu selama tiga hari untuk menyelesaikan pengurusan tiket pesawat tersebut dan memberikan uang kompensasi kepada Ibu darmawati beserta lima anggota keluarganya sebagai bentuk permintaan maaf perusahaan jasa perjalanan PT Arie tours.¹³

Penentuan jumlah kerugian yang bisa dituntut konsumen pengguna jasa perjalanan didasarkan atas besar keuntungan yang akan diterima si konsumen pengguna jasa perjalanan jika pada saat itu terjadi wanprestasi. Selain itu konsumen pengguna jasa perjalanan dalam menuntut kerugian dapat membebaskan bunga atas kerugian yang dideritanya berdasarkan Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt). Akan tetapi untuk menjaga

¹²Wawancara dengan Ibu Eli Kartika selaku *Manager Marketing* Perusahaan Jasa Perjalanan PT Arie Tours, pada tanggal 22 April 2017, pukul 14.00 WIB.

¹³*Ibid.*

keseimbangan antara hak dan kewajiban dari kedua belah pihak dalam perjanjian yang bersangkutan mengenai pemberian ganti rugi, maka dalam hukum perjanjian didapatkan petunjuk-petunjuk sebagai berikut :

- a. Merupakan suatu estimasi yang masuk akal atas kompensasi yang adil.
- b. Jumlah ganti rugi tersebut harus masuk akal baik ditinjau pada saat dibuatnya suatu perjanjian ataupun saat terjadinya wanprestasi.
- c. Merupakan ganti rugi jika penentuan jumlah dalam perjanjian tersebut merupakan usaha dengan itikad baik untuk melaksanakan estimasi yang benar. Jika tidak demikian, itu dinamakan *penalty*.
- d. Jumlah ganti rugi harus layak dimana jumlah ganti rugi tidak boleh berlebihan.

Dapat dikatakan bahwa, pemenuhan prestasi yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap konsumennya harus seimbang, dimana jumlah kerugian yang dituntut oleh konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours haruslah masuk akal sehingga tidak disebut sebagai *penalty* (pembebanan ganti rugi yang sangat besar).

C. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Hubungan hukum antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tour dan konsumen pengguna jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan hubungan untuk melakukan pekerjaan berupa jasa pelayanan perjalanan. Hubungan hukum tersebut lahir dari adanya perjanjian antara perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tour dan konsumennya, yang menimbulkan ikatan berupa hak dan kewajiban.
2. Tanggung jawab perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours merupakan bentuk tanggung jawab berupa ganti kerugian. Ganti kerugian tersebut diantaranya pengembalian uang yang setara dengan kerugian yang dialami konsumennya, mengganti jasa yang sejenis atau setara nilainya, dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan sebagai bentuk permintaan maaf dari perusahaan jasa perjalanan PT Arie Tours.

DAFTAR PUSTAKA

- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- S, Salim H. 2011. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sasongko, Wahyu. 2012. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.

Sudaryatmo., et.al. 2003. *Konsumen Menggugat*. Jakarta: Pramedia.
Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar
Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cet 1, Jakarta: Balai Pustaka, 1991,
dalam Wahyu Sasongko.