

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **I.1. Latar Belakang**

Seiring perkembangan ekonomi di Indonesia semakin pesat juga perkembangan bisnis di Indonesia diikuti dengan perkembangan badan usaha yang ada di Indonesia, adapun contoh –contoh badan usaha yang berbadan hukum yaitu Perseroan Terbatas (PT), yayasan, koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sedangkan pelaku usaha yang bukan berbadan hukum adalah perseroan komanditer (CV), firma, perusahaan perorangan (UD).

Dari penjelasan mengenai badan usaha di Indonesia kita dapat melihat berbagai jenis bidang usaha yang ada di Indonesia yaitu, usaha di bidang pertanian, usaha di bidang distribusi, usaha di bidang Industri, usaha di bidang informasi hiburan media, usaha di bidang jasa pariwisata, usaha di bidang perbankan, usaha di bidang kesehatan, usaha di bidang teknologi, usaha di bidang pertambangan usaha di bidang perternakan dan masih banyak lagi berbagai jenis bidang usaha yang ada di Indonesia.

Sesuai dengan tema yang penulis angkat maka penulis akan membahas mengenai badan usaha yang bergerak di bidang jasa pariwisata atau travel. Salah satu nya PT. Buwana Travel yang dimana perusahaan ini bergerak di bidang jasa pariwisata atau travel secara resmi yang menawarkan berbagai macam-macam paket perjalanan wisata. Bisnis jasa travel ini merupakan salah satu jenis kegiatan usaha yang bergerak di bidang pariwisata yang cukup dikenal di kalangan masyarakat umum. Fasilitas yang ditawarkan jasa ini di antaranya adalah sebagai penyedia jasa untuk mengatur perjalanan wisata ke berbagai daerah. Tidak hanya melayani perjalanan ke wilayah nusantara, dan juga wisata yang mengatur wisata ke luar negeri.

Pariwisata merupakan salah satu andalan suatu negara dalam memperoleh devisa bagi pembangunan baik nasional maupun daerah. Sehingga pembangunan pariwisata Indonesia harus mampu menciptakan inovasi baru untuk

mempertahankan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan.<sup>1</sup> Pariwisata adalah kegiatan dinamis yang menghidupkan berbagai bidang usaha.<sup>2</sup>

Perkembangan wisata saat ini sangatlah pesat, setiap tahunnya wisatawan yang berkunjung ke objek-objek wisata selalu semakin meningkat. Sebagai penunjang kemajuan dalam dunia pariwisata, salah satu bagian yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia adalah jasa pengangkutan. Sebagai negara yang memiliki pertumbuhan ekonomi yang maju dan mobilitas penduduk yang tinggi. Dimana dituntut jasa transportasi yang cepat, efisien, dan yang terpenting adalah kenyamanan. Masalah pada masa kini bagaimanakah cara memajukan transportasi yang dapat menghasilkan jasa produksi yang baik murah dapat ditawarkan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan dapat menyamaratakan baik harga maupun mutu pelayanan dan waktu dibutuhkan sehingga memadai untuk masyarakat.<sup>3</sup>

Seperti travel yang dianggap sebagai salah satu cara transportasi antar daerah yang lebih nyaman dibanding dengan transportasi umum. Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat maka bisnis biro perjalanan semakin marak di berbagai kota besar. Biro travel merupakan jasa pelayanan transportasi yang menyediakan paket-paket liburan, rekreasi, seminar dan lain sebagainya dengan sekaligus penyediaan penginapan dan ada juga menyediakan *tour guide* (pemandu wisata).

Kemudahan pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan yang banyak disampaikan oleh biro-biro travel ini. Kegiatan usaha kepariwisataan yang dilakukan oleh biro travel tersebut jelas memberikan dampak positif bagi perekonomian bangsa. Promosi yang dilakukan serta penyediaan jasa perencanaan perjalanan dapat menambah pendapatan negara dari pajak yang dikenakan untuk atas produk yang di jual, serta dapat membuka lapangan pekerja baru bagi masyarakat. Kegiatan-kegiatan seperti ini dapat diharapkan dapat berkembang demi kemajuan negara. Pembangunan dan

---

<sup>1</sup> Made Metu Dhana, *Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan*, Paramita, Surabaya, 2012 h.1.

<sup>2</sup> Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2010, h.1.

<sup>3</sup> Soegi Jantatjak Ramera, *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*, Rineka Cipta, Jakarta, 1995, h.3.

perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Dengan itu maka banyak konsumen yang menggunakan kegiatan jasa pelayanan.<sup>4</sup>

Adapun asal usul pariwisata yaitu pada awalnya hak khusus yang dinikmati secara eksklusif oleh orang-orang kaya saja. di Yunani, resor-resor untuk bersantai dibangun di bagian luar kota-kota yang penuh sesak atau sepanjang garis pantai, untuk memungkinkan mereka yang berasal dari kelas lebih tinggi lari dari tekanan kehidupan kota.<sup>5</sup>

Adapun agen perjalanan moderen yang pertama di dunia yaitu, pada tahun 1845, biro perjalanan eceran pertama dibuka di londonbuka di london. Pendirinya, Thomas Cook membujuk sejumlah perusahaan kreta api dan kapal uap untuk membayar sejumlah komisi padanya karena dia menjual tiket perusahaan tersebut. Cook, yang mengorganisasi kelompok-kelompok dan mengatur perjalanan dengan kreta api seja 1841, bermaksud untuk memperluas bisnisnya ke seluruh Inggris, skotlandia, dan daratan Eropa. Dia mulai mengorganisasi perjalanan singkat dengan gerbong kereta api yang terbuka dengan menyediakan hiburan maupun makanan selama perjalanan. Akan tetapi, karena keuntungan yang di kumpulkan lewat komisi yang diberikan oleh perusahaan kereta api maupun perusahaan kapal uap terlalu kecil, hampir saja dia tidak bisa bertahan dalam bisnis ini.<sup>6</sup>

Apapun jenis “perjalanan wisata” atau “pariwisata” atau “Tour” tersebut pada hakikatnya adalah peristiwa “perpindahan” orang dari tempat dimana biasa tinggal ke tempat tujuan wisata dan sebaliknya, yang hanya akan terjadi karena adanya fasilitas “pengangkutan” (transportasi), karena pengangkutan (transportasi) lah yang dapat menggerakkan orang dari satu daerah ke daerah lain, dari satu kota ke kota lain atau dari suatu Negara ke Negara lain. Para pengusaha dan para investor pun banyak yang melirik usaha atau bisnis di bidang pariwisata ini salah satu bentuk usaha di bidang ini yaitu jasa travel. Biro travel merupakan jasa pelayanan transportasi yang menyediakan perjalanan wisata. Kemudahan

---

<sup>4</sup> Janus Sindabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti,, Bandung, 2006, h.14.

<sup>5</sup> Dennis L. Foster, *First Class An Introduction Travel & Tourism*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000, h. 12.

<sup>6</sup> *Ibid.*, h. 20.

pelayanan dan harga yang kompetitif dengan fasilitas yang maksimal merupakan promosi yang banyak di sampaikan oleh biro-biro travel.

Perjalanan dari jasa travel ada berbagai jenis transportasi yang di tawarkan yaitu melalui darat menggunakan kreta, bus, minibus melalui laut menggunakan kapal besar atau kapan konvensional melalui udara menggunakan pesawat dengan daya angkut besar atau kecil. Transportasi dapat di artikan sebagai kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*).<sup>7</sup> Dalam kegiatan transportasi ada empat komponen yaitu:

- a. Tersedianya muatan yang di angkut
- b. Tersedianya angkutan untuk mengangkut
- c. Tersedianya jalanan yang dapat di lalui
- d. Tersedianya terminal

Jasa transportasi mempunyai peran yang sangat penting bukan hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia, tetapi jasa transportasi juga membantu tercapai alokasi sumberdaya ekonomi secara optimal, berarti kegiatan produksi dilaksanakan secara efektif dan efisien, kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat meningkat, selanjutnya kesenjangan antar daerah dapat ditekan menjadi sekecil mungkin. Peningkatan pendapatan perkapita dan pertumbuhan pembangunan adalah merupakan sasaran pembangunan, dengan demikian fungsi transportasi dikatakan sebagai “sektor penunjang pembangunan” dan “sektor pemberi jasa”.<sup>8</sup>

Biro Perjalanan Wisata (*travel agents*) merupakan sarana yang dibutuhkan orang dalam melakukan perjalanan wisata karena memberikan keuntungan yaitu menghemat biaya, menghemat waktu, memberikan informasi yang lengkap dan dapat dipercaya menjamin keamanan selama berlangsungnya perjalanan wisata. Masyarakat Indonesia saat ini juga sudah mulai tumbuh kesadaran berwisata dengan menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata (*Travel Agent*). Kebanyakan para wisatawan menggunakan jasa biro perjalanan wisata untuk menentukan suatu rencana perjalanan bila ingin berlibur ke suatu tempat Dengan demikian calon

---

<sup>7</sup> Raharjo Adisasmati, 2010, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, h.1.

<sup>8</sup> *Ibid.*, h. 3.

wisatawan yang semula tidak tertarik, akhirnya memutuskan untuk berkunjung dan membayar paket wisata yang ditawarkan.<sup>9</sup>

Untuk mencari pelanggan atau konsumen para pelaku usaha jasa travel yaitu dengan melakukan kegiatan promosi. Namun banyak pelaku usaha travel yang menawarkan promosi yang berlebihan untuk menarik para pengguna jasa. Adapun promosi yang dilakukan yaitu dapat melalui internet, brosur ataupun proposal, dengan mencantumkan berbagai jenis kelebihan serta pelayanan yang sangat menggiurkan para konsumen, namun seharusnya para pelaku usaha jasa travel seharusnya mencantumkan pula fakta-fakta yang relevan bagi para pengguna jasa travel. Namun apabila apa yang di promosikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan kenyataan yang di terima oleh konsumen maka hal tersebut merupakan promosi yang merugikan konsumen.

Di Indonesia telah diberlakukan peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa dalam memanfaatkan atau memakai produk atau jasa dari produsen. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau sering disebut juga UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam peraturan UUPK memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usaha biro travel dalam melakukan kegiatan usaha, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha biro travel secara tegas ditentukan dalam Pasal 7 huruf b dan d:

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.<sup>10</sup>

Dari pembahasan di atas dapat kita lihat bahwa betapa berpotensi usaha jasa travel namun demikian setiap usaha yang di jalankan pasti ada dampak negatif dan positifnya yang akan di hadapi, salah satu dari dampak negatifnya jasa

---

<sup>9</sup> <http://www.hosting24.com/>. diakses tanggal 24 Maret 2017, pukul 21.00 wib.

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7



travel yaitu bersangkutan dengan transportasi setiap kendaraan yang bergerak atau berpindah selalu ada yang mengoprasikan baik itu supir, nahkoda kapal, ataupun pilot pesawat pasti memiliki kelemahan dan segi kelalaian yang mengakibatkan kecelakaan hal tersebut lumrah terjadi pada setiap manusia, namun suatu kecelakaan pada alat transportasi terjadi tidak hanya karena kelalaian manusia saja bisa juga terjadi akibat kerusakan komponen yang terjadi pada kendaraan. Hal demikian tersebut sering di hadapi oleh para pelaku usaha jasa travel dan hampir sebagaimana para pelaku usaha travel banyak yang bekerjasama dengan beberapa perusahaan asuransi untuk menangani konsumen yang terkena dampak akibat terjadinya kecelakaan tersebut maka dengan demikian para pelaku usaha jasa travel mengatur perjanjian dengan para konsumen mereka mengenai asuransi tersebut biasanya terdapat pada klausula yang tertera pada saat pembelian tiket jasa travel. Dengan demikian secara otomatis setiap konsumen yang menggunakan jasa travel apabila terjadi hal yang tidak di inginkan dapat mengklaim kerugian dalam bentuk apapun termasuk kecelakaan apabila di atur dalam klausula perjanjian pada saat membeli tiket.

Adapun contoh kasus kecelakaan pada pengguna jasa travel yaitu Mobil travel L300 yang mengalami kecelakaan di Banyuwangi hingga menewaskan 5 penumpangnya ternyata mengalami kelebihan muatan (overload). Mobil yang seharusnya hanya berpenumpang 12, saat kecelakaan terjadi berisi 19 penumpang. "Mobil travel ini overload. Terlalu banyak penumpangnya. L300 diisi 19 orang seharusnya hanya sekitar 12 orang," hal ini di sampaikan oleh Iptu Sumono, Kanit Laka pasa Satlantas Polres Banyuwangi, kepada detikcom Minggu (4/1/2014). Menurutnya, kapasitas penumpang yang berlebihan ini mengakibatkan kendaraan sulit dikendalikan oleh sang pengemudi sehingga tidak dapat di control lagi. Selain itu, faktor keselamatan penumpang yang ada dalam kendaraan tersebut juga tidak memenuhi syarat.<sup>11</sup>

Dari uraian di atas, penulis ingin lebih jauh mendalami permasalahan mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa travel di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan

---

<sup>11</sup> <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/2793651/jumlah-penumpang-mobil-travel-yang-kecelakaan-di-banyuwangi-ltigitoverloadltigt>, diakses tanggal 30 Maret 2017, pukul 13.00 wib.

demikian penulis akan mengadakan penelitian kepada pengusaha jasa travel yang bernama buana travel dimana jasa travel ini bergerak di bidang penyedia jasa perjalanan ataupun paket wisata di berbagai tempat dengan cara melakukan penelitian dan pembahasan terhadap pokok permasalahan yang diangkat lewat tulisan yang diberi judul **“Analisis Pertanggungjawaban PT. Buwana Travel Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kecelakaan Dalam Perjalanan Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah dikemukakan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perlindungan hukum konsumen jasa travel PT. Buwana Travel yang mengalami kecelakaan ditinjau dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- b. Bagaimana tanggung jawab PT. Buwana Travel terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan?

## **I.3 Ruang Lingkup Penulisan**

Sesuai permasalahan di atas, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada. Pertanggungjawaban PT. Buwana Travel terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan dan perlindungan hukum kecelakaan konsumen jasa travel ditinjau dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### a. Tujuan

- 1) Untuk mengetahui perlindungan hukum kecelakaan konsumen jasa travel PT. Buwana Travel ditinjau undang-undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Untuk mengetahui pertanggungjawaban PT. Buwana Travel terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan.

b. Manfaat

- 1) Manfaat Teoritis

Pembahasan dari masalah yang terkait memberikan suatu pengetahuan secara lebih mendalam mengenai dunia transportasi khususnya transportasi darat yang di kelola jasa travel dan untuk menambah wawasan pertanggungjawaban PT. Buwana Travel terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan. Serta mempelajari mengenai perlindungan hukum kecelakaan konsumen jasa travel ditinjau dari undang-undang.

- 2) Manfaat Praktis

Pembahasan dari masalah yang terkait memberikan sebuah masukan kepada para pelaku usaha jasa travel dan konsumen pengguna jasa travel agar lebih memperhatikan lagi aspek pada perjanjian apabila terjadi sesuatu yang tidak di inginkan.

## I.5. Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

a. Kerangka Teori

- 1) Teori Pertanggung Jawaban .

Tanggung jawab (*liability*) dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita, misalnya dalam perjanjian transportasi udara, perusahaan penerbangan”bertanggung jawab” atas keselamatan penumpang dan/atau barang kiriman, karena itu apabila timbul kerugian yang diderita oleh penumpang dan/atau pengguna jasa angkutan travel ataupun biro perjalanan, maka perusahaan atau badan usaha yang mengelola tersebut harus ”bertanggung jawab” dalam arti *liability*. Tanggung jawab disini yaitu tanggungjawab pengusaha jasa travel terhadap konsumennya atau pengguna jasa travelnya apabila terjadi kejadian yang tidak di inginkan atau merugikan konsumennya dapat di minta ganti rugi atau di gugat di pengadilan atas kerugian yang para konsumen atau pengguna jasa travel derita.



Menurut Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.<sup>12</sup>

Adapun pendapat lain mengenai bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.<sup>13</sup> Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan melawan hukum. Menurut pasal 1365 KUHPerdata yang di maksud perbutan melawan hukum adalah tiap perbuatan melanggar hukum,yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu,mengganti kerugian tersebut.<sup>14</sup> Ada 3 katagori perbuatan melawan hukum :

- a) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- b) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- c) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

## 2) Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat

<sup>12</sup> Khairunnisa, *Kedudukan, Peran, Dan Tanggung Jawab Hukum*, Pasca Sarjana Medan, 2008, h.4.

<sup>13</sup> Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya Bandung, 2010, h.37.

<sup>14</sup> Subekti, dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, cetakan XXXVIII Pradya Paramita, 2007, Jakarta, h. 346.

yang disasar pada teori ini, yaitu masyarakat berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.

Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal van de wettelijke bescherming*, dan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der rechliche schutz*. Secara gramatikal, perlindungan adalah:

- a) Tempat berlindung; atau
- b) Hal (perbuatan) memperlindungi.<sup>15</sup>

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah “Memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum”.<sup>16</sup>

Pendapat lain mengartikan perlindungan hukum adalah: “Berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang.”<sup>17</sup>

Pada dasarnya, teori perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Roscou pound mengemukakan hukum merupakan alat rekayasa sosial (*law as tool of social engineering*). Kepentingan manusia adalah suatu tuntutan yang dilindungi dan dipenuhi manusia dalam bidang hukum.<sup>18</sup>

#### b. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan pedoman dari definisi-definisi operasional di dalam judul penulis. Adapun definisinya seperti berikut:

- 1) Tanggung Jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya kalau ada suatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb.

---

<sup>15</sup> Salim, dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Cetakan III RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, h. 259.

<sup>16</sup> Ibid, h. 262.

<sup>17</sup> Ibid. h. 264.

<sup>18</sup> Ibid, h.266.

- 2) Perlindungan Konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>19</sup>
- 3) 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.<sup>20</sup>
- 4) Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>21</sup>
- 5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>22</sup>
- 6) Jasa Travel (biro perjalanan) adalah menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat lebih khusus lagi, sebuah jasa travel (biro perjalanan) menjual transportasi udara, darat dan laut, akomodasi penginapan, pelayaran wisata, wisata paket, asuransi perjalanan dan produk lainnya yang berhubungan.<sup>23</sup>
- 7) Transportasi Darat atau Pengangkutan Darat adalah mencakup sistem pengangkutan yang lebih luas, yakni angkutan melalui pipa, melalui rel, kabel, dan melalui jalan (raya) walaupun angkutan melalui pipa dapat pula dilakukan di air (dengan pengertian pipa tersebut ditempatkan di sungai atau laut), dalam penelaahan ini angkutan melalui pipa digolongkan dalam perangkutan darat.<sup>24</sup>

---

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1.

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 2.

<sup>21</sup> Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 3.

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 5.

<sup>23</sup> *Dennis L. Foster, Loc.Cit., h. 75.*

<sup>24</sup> Suwardjoko Warpani, *merencanakan sistem perangkutan*, ITB, Bandung, 1990, h. 30.

- 8) Kecelakaan Lalu Lintas Yang dimaksud dengan *kecelakaan lalu lintas* berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam pasal 93 Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1993 ayat 1 adalah Suatu peristiwa di jalan yang tidak disangka-sangka dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pemakai jalan lainnya mengakibatkan korban manusia atau kerugian harta benda.<sup>25</sup>
- 9) Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang ialah dana yang terhimpun dari iuran-iuran, tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalaan atau pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha atau pemilik yang bersangkutan untuk menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan.<sup>26</sup>
- 10) Jasa Raharja adalah adalah salah satu perusahaan milik negara atau Badan Usaha Milik Negara yang disingkat menjadi (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi kecelakaan, dan operasionalisasi usahanya merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 33 (pertanggungungan kecelakaan penumpang) dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964 (pertanggungungan kecelakaan lalu lintas jalan). Untuk korban kecelakaan yang merupakan penumpang dari kendaraan umum, terjamin atau tidaknya didasarkan pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964. Sedangkan untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan yang bukan merupakan penumpang kendaraan umum, terjamin atau tidaknya didasarkan pada Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964.<sup>27</sup>

## I.6. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Tipe penelitian yuridis normatif adalah pendekatan yang

---

<sup>25</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalulintas Jalan. Pasal 93 Ayat 1.

<sup>26</sup> Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungungan wajib Kecelakaan Penumpang Pasal 3.

<sup>27</sup> Tentang Jasa raharja, [http://www.kompasiana.com/elraihany/tentang-jasa-raharja\\_552c41946ea83434348b4585](http://www.kompasiana.com/elraihany/tentang-jasa-raharja_552c41946ea83434348b4585), diakses tanggal 05 mei 2017, Pukul 15.13 WIB.

dilakukan berdasarkan dengan cara menelaah teori-teori, konsep- konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normative yaitu pendekatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang kemudian di telaah lebih lanjut sesuai dengan perumusan masalah sehingga uraian tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan yang bersifat logis.

#### **b. Pendekatan Masalah**

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan dengan pendekatan tersebut penelitian akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicari jawabanya.

- 1) Pendekatan perundang-undangan: Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah undang- undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.
  - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  - b) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan.
  - c) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER).
- 2) Pendekatan Konseptual: Pada penelitian ini penulis menemukan beberapa definisi-definisi berdasarkan undang-undang dan pendapat para ahli serta data-data yang diperoleh dari PT. Buwana Travel yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

#### **c. Sumber Data**

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu:

##### 1) Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat atau yang membuat setiap orang taat pada hukum seperti



peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim. Bahan hukum primer yang penulis gunakan di dalam penulisan skripsi ini yakni: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung jawaban Kecelakaan Penumpang, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu lintas Dan Angkutan Jalan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHper).

2) Sumber Hukum Bahan Sekunder

Sumber Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang akan memberikan petunjuk ke mana peneliti akan mengarah dan bahan hukum sekunder dalam penelitian ini adalah buku teks, pendapat para pakar, jurnal hukum, internet, makalah serta bahan tertulis lainnya.

3) Sumber Hukum Bahan Tersier

Sumber Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. bahan hukum tersier yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kamus hukum, serta Ensiklopedia yang berkaitan dengan bidang hukum.

**d. Teknik Analisa Data**

Teknis Pengumpulan Data merupakan langkah-langkah yang berkaitan dengan pengolahan terhadap bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang dilakukan dengan cara analisis kualitatif. Sedangkan untuk menganalisa bahan hukum digunakan teknik penulisan Deskriptif Analisis, yaitu menjelaskan secara rinci dan sistematis terhadap pemecahan masalah.



**BAB IV****ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM DAN  
PERTANGGUNGJAWABAN KONSUMEN  
PENGGUNA JASA TRAVEL**

Pada bab ini analisa perlindungan hukum kecelakaan konsumen jasa travel ditinjau dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan tanggung jawab PT. Buwana Travel terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan.

**BAB V****PENUTUP**

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis akan menyimpulkan pembahasan pada perumusan masalah dan memberikan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan terkait dengan penulisan ini.

