



TANGGUNG JAWAB AGEN PERJALANAN WISATA ATAS KELALAIAN PIHAK REKANAN DALAM MENJALANKAN PAKET PERJALANAN WISATA

Dedi Harianto*, Syarifah Lisa Andriati, Artha Priscilia Margareth Panggabean*****

**Doctoral Program in Law, Sriwijaya University. E-mail : dedifhusu@yahoo.co.id*

***Faculty of Law, Universitas Sumatera Utara, E-mail: syarifahlisandriati@usu.ac.id*

****Faculty of Law, Universitas Sumatera Utara, E-mail: artha.panggabean03@gmail.com*

DOI : 10.28946/sjpl.v2i1.3970

Abstrak

Agen perjalanan wisata merupakan bagian dari perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan. Agen perjalanan wisata memiliki perjanjian kerjasama terhadap pihak rekanan sebagai suatu perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Masih maraknya terjadi fasilitas yang diterima wisatawan selaku konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan pihak rekanan dalam menjalankan paket perjalanan wisata. Mencermati hal ini, permasalahan yang dibahas adalah bagaimana pengaturan hubungan hukum antara PT. Bintang Liburan Wisata Medan dengan pihak rekanan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata, apakah PT. Bintang Liburan Wisata Medan dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kelalaian pihak rekanan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata, bagaimana mekanisme penyelesaian permasalahan di PT. Bintang Liburan Wisata apabila terdapat kelalaian pihak rekanan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif yang mengacu pada norma-norma hukum yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan agar memperoleh data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, penelitian ini memiliki sifat deskriptif. Penulisan penelitian melalui peraturan-peraturan dan bahan hukum yang berhubungan dengan penulisan ini, dalam penelitian melakukan studi lapangan di PT. Bintang Liburan Wisata Medan, metode analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara dengan PT. Bintang Liburan Wisata Medan. Hasil penelitian menemukan bahwa terjadi kelalaian pihak rekanan dalam menjalankan paket perjalanan wisata. PT. Bintang Liburan Wisata Medan mendapatkan kompensasi atas produk atau jasa apabila terdapat konsumen yang menderita kerugian akibat kelalaian oleh pihak rekanan. Pihak rekanan akan bertanggung jawab penuh atas segala bentuk kerugian sesuai dengan ketentuan dan diselesaikan di luar pengadilan sesuai dengan apa yang telah disepakati.

Kata kunci: Wanprestasi, Tanggung Jawab, Paket Perjalanan Wisata.

Abstract

A travel agent is a part of a company whose business activities are planning, organizing and selling various types of travel packages. Tourist travel agents have cooperation agreements with partners as an agreement that creates rights and obligations for the parties. It is still common that the facilities received by tourists as consumers are not in accordance with what has been promised by partners when carrying out tour packages.

Considering this, the issue discussed is how to regulate legal relations between PT. Bintan Medan Tourism Holidays with partners in organizing tour packages, whether PT. Bintan Medan Tourism Holidays can be held responsible for the partner's negligence in organizing the tour package, what is the mechanism for resolving problems at PT. Bintan Holiday Tour if there is negligence on the part of the partner in organizing the tour package. The research method used is normative juridical research which refers to legal norms which is carried out by means of literature study in order to obtain secondary data in the form of primary, secondary and tertiary legal materials related to the problems studied. This research has a descriptive nature. Writing research through regulations and legal materials related to this writing, in research conducting field studies at PT. Bintan Medan Tourism Vacation, the data analysis method used is a qualitative method obtained from the results of interviews with PT. Bintan Medan Tourism Holidays. The research results found that there was negligence on the part of partners in carrying out tour packages. PT. Bintan Medan Tourism Holidays receives compensation for products or services if there are consumers who suffer losses due to negligence by partners. The partner party will be fully responsible for all forms of losses in accordance with the provisions and will be settled outside of court in accordance with what has been agreed.

Keywords: *Default, Responsibility, Tour Packages.*

PENDAHULUAN

Istilah negara hukum dalam Undang-Undang secara konstitusional telah disebutkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 1 Angka (3) yang berbunyi: “Negara Indonesia adalah negara hukum.”¹ Kekayaan Bangsa Indonesia yang dimiliki berupa letak geografis yang strategis, keanekaragaman bahasa dan suku bangsa, keadaan alam, flora, dan fauna, peninggalan purbakala, serta peninggalan sejarah, seni, dan budaya, itu semua merupakan sumber daya dan modal untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia sebagaimana terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-empat.²

Berwisata merupakan kegiatan yang menyenangkan dan bermanfaat bagi banyak orang serta dengan menggunakan jasa agen perjalanan telah menjadi pilihan yang populer bagi banyak orang yang ingin menjelajahi dunia dengan lebih mudah dan nyaman. Penyedia jasa perjalanan dalam berwisata merupakan perusahaan keagenan yang melakukan aktifitas dalam lingkup pemberian informasi serta pelayanan bagi orang-orang yang ingin melakukan perjalanan wisata.³ Dalam hal merencanakan kegiatan perjalanan wisatanya, agen perjalanan mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata. Paket wisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan beberapa tujuan wisata yang tersusun dari berbagai fasilitas jasa perjalanan tertentu.⁴ Paket wisata tersebut antara lain mengatur transportasi perorangan atau rombongan, memesan akomodasi, restoran dan fasilitas wisata lainnya, mengatur dokumen

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 1 angka (3).

² Ferdiansyah, A., “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pariwisata Terkait Kelalaian Pelaku Usaha di PT. Mina Paw Group Denpasar” (*Doctoral dissertation*, Universitas Mahasaraswati Denpasar), 2022, Hlm. 1.

³ Hasyim Sofyan Lahilote, “Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (*Travel Agent*) Dalam Bisnis Pariwisata”. *Jurnal Al Syir'ah*, Volume 8 Nomor 2, Tahun 2010, Hlm. 4.

⁴ A.J. Muljadi, *Kepariwisata dan Perjalanan: Cetakan ke-3*. (Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, 2009) Hlm.131.

perjalanan seperti tiket, paspor, visa atau lembar dokumen perjalanan lainnya yang diperlukan dan menyediakan pemandu wisata untuk membantu konsumen menyelesaikannya dengan lebih mudah melaksanakan kunjungan wisata mereka.

Agen perjalanan memberikan insentif dalam penggunaan fasilitas internet dengan membuat website, yang berisi profil agen perjalanan, produk atau paket perjalanan yang ditawarkan, layanan kontak online untuk menjawab pertanyaan dan merespon konsumen yang menginginkannya untuk bertanya seputar agen perjalanan wisata, alamat lengkap agen jasa perjalanan jika ada konsumen yang ingin menghubungi langsung kepada pihak agen jasa perjalanan, sehingga dimudahkannya para konsumen untuk membuat kesepakatan dalam melakukan pemesanan untuk perjalanan wisata.⁵

Wanprestasi kerugian sebagaimana diatur dalam Buku III KUHPerdara dapat dibagi menjadi empat jenis utama yaitu “tidak melaksanakan prestasi sama sekali, melaksanakan prestasi tetapi tidak sebagai mana mestinya, melaksanakan prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya, dan melaksanakan perbuatan yang dilarang dalam kontrak.”⁶ Hotel merupakan salah satu media terpenting bagi para konsumen sebagai pemakaian jasa perjalanan wisata. Dalam hal ini, sebelum melakukan perjalanan, agen perjalanan dan konsumen akan membuat kesepakatan kepada pihak agen perjalanan sesuai dengan paket perjalanan wisata yang sesuai dengan permintaan konsumen itu sendiri. Pihak agen wisata akan memberikan informasi tentang waktu keberangkatan, teknis dalam melakukan perjalanan ke tempat wisata serta menempati ataupun menggunakan fasilitas tempat pengiapan (hotel) untuk tinggal sementara waktu.⁷ Dari hal tersebut akan timbul tanggung jawab berupa pemenuhan hak terhadap hak dan kewajiban pihak rekanan oleh agen perjalanan wisata dan konsumen sesuai dengan kesepakatan atau kontrak kerja sama yang sudah berlaku.

Namun kenyataannya masih banyak kesenjangan antara apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Hal ini dapat memiliki dampak negatif yang signifikan pada pengalaman mereka dan persepsi mereka terhadap agen perjalanan tersebut dikarenakan pada umumnya konsumen memiliki harapan tertentu tentang kualitas pelayanan yang akan mereka terima berdasarkan informasi yang diterima sebelumnya, iklan, atau pengalaman sebelumnya dengan

⁵ *Bintanholidaysmedan*, “Paket Wisata Medan Danau Toba 2 Hari 1 Malam” <https://bintanholidaysmedan.com/category/tour-medan-2d1n> Diakses pada tanggal 31 Maret 2024.

⁶ Rai Mantili, “Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda.” *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum*, Volume 4 Nomor 2, Tahun 2019, Hlm. 8

⁷ Alfian Dwi Cahya Putra, “Kerjasama Hotel dengan Tours and Travel (Studi Deskriptif Tentang Kerjasama Antara Hotel Grand Inna Tunjungan dengan Kaha Tours And Travel Surabaya)”. *Diss. Universitas Airlangga*, 2020, Hlm. 7.

memakai jasa tersebut. Kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian dari pihak penyedia jasa perjalanan wisata mengakibatkan kerugian yang sering dialami oleh konsumen atau wisatawan, sehingga konsumen seringkali merasa dirugikan akibat kurang optimalnya pelayanan dari penyedia jasa.⁸ Agen perjalanan wisata harus mempunyai perjanjian atau kontrak kerjasama dengan para pihak penyedia jasa layanan sebagai pihak rekanan yang terkait dengan perjalanan wisata tetapi agen perjalanan wisata yaitu yang mengadakan perjanjian lisan dengan konsumen juga bertanggung jawab atas apa sudah seharusnya dilakukan sebagai bentuk akibat hukum dari adanya suatu perjanjian penggunaan jasa diantara kedua belah pihak tersebut.⁹ Kesenjangan antara apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan dapat dikategorikan cedera janji yang tidak bisa lepas dari masalah-masalah “pernyataan lalai” (*ingebrekke stelling*) dan kelalaian (*verciium*) yaitu sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya.¹⁰

Pada penulisan skripsi ini, penelitian dilakukan di PT. Bintang Liburan Wisata Medan yang beralamat di Jalan Jamin Ginting, 852 dan KM. 7,5 No 222, Medan. Prosedur pembelian paket perjalanan wisata dilakukan melalui situs web dan dilanjutkan menghubungi langsung pihak agen perjalanan wisata melalui nomor telepon yang sudah tertera. Setelah kesepakatan antar kedua belah pihak terjadi maka perjalanan wisata telah dijadwalkan. Pada saat perjalanan wisata ke salah satu objek wisata di Parapat, beberapa pengalaman mengenai fasilitas hotel sering terjadi dikarenakan kesalahan teknis merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Salah satu peristiwa yang sering terjadi seperti beberapa kamar hotel tidak dapat mengalir menjadi penghambat aktifitas para konsumen beberapa saat. Sebagian besar rombongan wisatawan mungkin saja akan dirugikan jika hal tersebut terjadi. Program *tour* yang seharusnya sudah dilakukan sesuai dengan *itinerary* akan ditunda beberapa saat demi mengupayakan keluhan apabila saluran air yang tidak berfungsi pada beberapa kamar hotel konsumen.

Kerugian-kerugian yang diderita konsumen agen perjalanan wisata seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa karena agen perjalanan wisata memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam perjanjian jasa perjalanan wisata yang kemudian mereka jual dalam bentuk brosur paket perjalanan wisata. Kelalaian atau kerugian-kerugian yang

⁸ Mulyana, Septira Putri & Febrina Triswati. "Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di Pt. Tiga Bidadari Wisata, Lombok)." *Jurnal Perspektif: Kajian Masalah Hukum dan Pembangunan*, Tahun 2019, Volume 24 Nomor 3, Hlm. 132.

⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. (Banjarmasin, FH Unlam Press, 2008) Hlm. 38.

¹⁰ Martha E. S, *Hukum Perdata*. (Ponogoro, CV. Nata Karya, 2017) Hlm. 108.

terjadi melibatkan penyedia jasa sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹¹ Oleh karena itu, pihak hotel sebagai rekanan memiliki tanggung jawab hukum untuk mencegah kerugian yang timbul akibat ketidaksesuaian dengan kesepakatan dalam kontrak kerja sama yang telah disepakati dengan PT. Bintang Liburan Wisata Medan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum normatif yang mengacu pada data yang ada dan bahan lainnya yang masih dalam ruang lingkup dengan topik pembahasan ilmiah yang diangkat. Menggunakan pendekatan perundang-undangan, yaitu membedah undang-undang dan regulasi terkait isu hukum yang ada, lalu pendekatan konseptual dengan melihat konsep-konsep hukum yang melatar belakungnya. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, dan artikel yang terkait dengan tema pada permasalahan penelitian Terakhir menggunakan pendekatan kasus yang didasarkan dengan cara menerapkan norma dan kaidah hukum yang telah dipraktikan.¹²

ANALISIS DAN DISKUSI

Pengaturan Hubungan Hukum Antara PT. Bintang Liburan Wisata Medan dengan Pihak Rekanan dalam Menyelenggarakan Paket Perjalanan Wisata

Paket perjalanan wisata yaitu produk perjalanan yang dijual oleh suatu perusahaan biro perjalanan atau agen perjalanan wisata dengan adanya pihak rekanan bekerja sama, dimana harga paket wisata tersebut telah mencakup biaya perjalanan, hotel ataupun fasilitas lainnya.¹³ Menurut Suyitno, pentingnya paket perjalanan wisata dalam perencanaan sebuah wisata dapat diamati dari manfaatnya, antara lain: sebagai pedoman penyelenggaraan wisata, sebagai sarana untuk memprediksi kemungkinan timbulnya hal-hal diluar dugaan sekaligus alternatif pemecahaannya, sebagai sarana untuk mengarahkan penyelenggaraan wisata sehingga dapat mencapai tujuannya, yaitu mewujudkan wisata secara efektif dan efisien, dan sebagai alat ukur tingkat keberhasilan wisata sebagai upaya pengawasan atau evaluasi dalam rangka

¹¹ Made S. A., Ketut M., & Sukranatha, A. K., "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel Atas Kerusakan Barang Bawaan Milik Pengguna Jasa Pada PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel Di Denpasar". *Jurnal Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Tahun 2018, Volume 6 Nomor 5, Hlm. 5.

¹² Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kharisma Putra Utama, hlm. 133.

¹³ Edwin Fiatiano. "Perencanaan Paket Wisata atau Tur." *Jurnal Korespondensi*, Volume 22 Nomor 2, Tahun 2009, Hlm 171.

memberikan umpan balik bagi penyelenggaraan wisata selanjutnya.¹⁴ Secara tidak langsung, agen perjalanan wisata dapat membantu konsumen dalam mengatasi kebingungan untuk mempersiapkan proses menjalankan suatu kegiatan wisata.

Pada industri pariwisata mencakup jasa atau paket perjalanan wisata yang dihasilkan serta pelayanan yang diharapkan oleh wisatawan selama perjalanan mereka dengan melihat tahapan-tahapan bahwa wisatawan sebagai konsumen membutuhkan berbagai jenis pelayanan. Pendekatan ini menganggap bahwa produk dari agen perjalanan wisata “meliputi semua jasa yang diberikan oleh berbagai perusahaan, mulai dari saat wisatawan meninggalkan tempat tinggalnya, perjalanan menuju tujuan wisata yang dipilih, hingga kembali ke tempat asalnya.”¹⁵ Penyelenggaraan paket perjalanan wisata tersebut memiliki aturan hukum di Indonesia meliputi persyaratan lisensi, perlindungan terhadap konsumen serta tanggung jawab penyedia jasa perjalanan wisata terhadap keselamatan dan kesejahteraan wisatawan.

Menurut Pasal 1 Angka 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, usaha pariwisata merupakan “usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.” Penyediaan jasa perjalanan wisata berbentuk badan hukum yang berlaku di Indonesia, sehingga dalam menjalankan usahanya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus tentang badan hukum di Indonesia. Pendaftaran usaha pariwisata bagi agen perjalanan wisata dan pihak rekanan sesuai dengan yang terkait memiliki berbagai fungsi penting yang bertujuan untuk memastikan bahwa operasional bisnis tersebut berjalan sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditetapkan. Perizinan adalah “proses yang memberikan legitimasi kepada individu atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik melalui izin resmi maupun tanda daftar usaha.”¹⁶ Izin merupakan salah satu alat yang sering digunakan dalam hukum administrasi untuk mengatur perilaku masyarakat.

Izin dalam industri pariwisata juga dapat dianggap sebagai bentuk dispensasi atau pembebasan dari larangan tertentu. Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata yang ditetapkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pendaftaran usaha pariwisata bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi Pengusaha Pariwisata dalam menyelenggarakan usaha pariwisata, menyediakan

¹⁴ *Ibid*, Hlm. 172-173.

¹⁵ Lili Adi Wibowo, *Usaha Jasa Pariwisata*, (Bandung, UPI Press, 2008) Hlm. 22.

¹⁶ Afrizal. “Pelaksanaan Penerbitan Izin Usaha Perjalanan Wisata Umroh Di Kota Pekanbaru 2018”. *Diss. Universitas Islam Riau*, Tahun 2019, Hlm. 1.

sumber informasi bagi semua pihak yang berkepentingan mengenai pendaftaran usaha pariwisata; dan memberikan persyaratan dalam melaksanakan sertifikasi usaha pariwisata.

Sertifikat Usaha Perjalanan Wisata merupakan “sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap usaha jasa perjalanan wisata, yang apabila tidak dipenuhi maka akan menimbulkan sanksi tertentu.”¹⁷ Sertifikat Usaha Perjalanan Wisata akan memberikan kepercayaan kepada konsumen akan standar terpercaya untuk melindungi wisatawan sebagai konsumen, sekaligus membangun reputasi yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pelayanan dapat diartikan sebagai “suatu kegiatan yang tidak dapat dilihat secara fisik, melainkan terjadi melalui interaksi antara konsumen dan penyedia jasa atau berbagai elemen yang disediakan oleh perusahaan untuk membantu mengatasi atau mengurangi masalah yang dihadapi oleh konsumen.”¹⁸ Pada Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga di jelaskan bahwa “konsumen dalam pemakaian jasa memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan memberi keselamatan dalam mengkonsumsi produk jasa.” Penyelenggaraan paket perjalanan wisata yang baik akan memberikan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan selaku konsumen dan mendorong mereka untuk kembali atau merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan hasil wawancara terhadap PT. Bintang Liburan Wisata Medan, penyelenggaraan paket perjalanan wisata sudah sesuai dengan standar terbaik baik dari segi administratif legalitas maupun penyediaan supir, tour guide serta penyediaan fasilitas yang sudah diseleksi secara menyeluruh.¹⁹

Hubungan hukum antara agen perjalanan wisata dan PT. Bintang Liburan Wisata Medan pada prinsipnya didasarkan pada suatu kesepakatan untuk melakukan hubungan kerjasama mengenai jual-beli produk jasa yang dihasilkan bersama dengan pihak rekanan yang disebut sebagai paket perjalanan wisata. Kemudian paket perjalanan wisata tersebut akan dijual oleh agen perjalanan wisata kepada wisatawan selaku konsumen pengguna jasa perjalanan wisata PT. Bintang Liburan Wisata Medan. Setiap klausa dalam kontrak hadir setelah para pihak mencapai kesepakatan, yang mengindikasikan bahwa setiap kontrak akan menetapkan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak.

Pertanggungjawaban PT. Bintang Liburan Wisata Medan Atas Kelalaian Pihak Rekanan dalam Menyelenggarakan Paket Perjalanan Wisata

¹⁷ Princess Innez Primantara. "Perlindungan hukum terhadap wisatawan dalam pasokan jasa pariwisata oleh biro perjalanan wisata." *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Volume 4 Nomor 2, Tahun 2015, Hlm. 266.

¹⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta, Pustaka Pelajar, 2005) Hlm. 2.

¹⁹ Hasil Wawancara dengan PT. Bintang Liburan Wisata Medan pada tanggal 18 November 2023.

Ada beberapa bentuk kelalaian pada penyelenggaraan paket perjalanan wisata yang mungkin terjadi dapat menyebabkan kerugian bagi wisatawan sebagai konsumen:

- a. Keterlambatan transportasi yang digunakan untuk perjalanan wisata, sehingga mengakibatkan keberangkatan yang tertunda dan mengganggu rencana perjalanan wisatawan, seperti keterlambatan pemesanan tiket pesawat.
- b. Ketidaksesuaian transportasi sesuai dengan yang ditawarkan pada paket perjalanan wisata, seperti tidak memenuhi fasilitas yang dijanjikan dalam penawaran, misalnya bus yang seharusnya dilengkapi dengan AC, TV, kamar mandi, tetapi salah satu fasilitas tersebut tidak tersedia.
- c. Akomodasi yang tidak sesuai dengan paket perjalanan wisata, misalnya disebutkan bahwa penginapan (hotel) yang akan digunakan memiliki bintang 4, tetapi pada kenyataannya hotel tersebut tidak memiliki fasilitas yang layak.
- d. Menyediakan makanan yang tidak sesuai dengan preferensi wisatawan, baik dari segi rasa yang tidak cocok atau jumlah makanan yang kurang memadai sehingga wisatawan tidak dapat menikmati makanan dengan baik.
- e. Pengurangan tujuan wisata yang seharusnya dikunjungi dengan alasan waktu kunjungan, dalam penawaran disebutkan bahwa akan ada tiga objek wisata yang dikunjungi, tetapi pada kenyataannya hanya dua objek wisata yang dikunjungi.²⁰

Bentuk wanprestasi tersebut tentu akan merugikan di pihak PT. Bintang Liburan Wisata Medan apabila terjadi, oleh sebab itu wisatawan akan menghubungi dan mengajukan keluhan kepada agen perjalanan wisata terkait ketidaksesuaian kamar yang diberikan dengan apa yang dijanjikan dalam paket wisata. Selanjutnya, agen perjalanan wisata akan mengirimkan salah satu pemandu wisata (tour guide) untuk berkomunikasi langsung dengan pihak hotel mengenai masalah tersebut. Dalam hal ini, karyawan hotel harus memiliki disiplin yang tinggi, tanggung jawab yang kuat, dan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) agar tingkat kesalahan dan kelalaian dapat dikurangi.

Istilah tanggung jawab hukum mengacu pada kewajiban untuk menanggung akibat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, terdapat norma atau peraturan hukum yang mengatur mengenai tanggung jawab. Jika terdapat perbuatan yang melanggar norma hukum tersebut, pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggar. Dalam konteks ini, istilah pertanggungjawaban hukum lebih tepat

²⁰ Litari Elisa Putri. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung). Tahun 2017. Hlm. 72.

digunakan karena menunjukkan adanya perbuatan yang dapat dimintai tanggung jawab melalui prosedur hukum, seperti tuntutan pidana atau gugatan perdata.²¹

Dalam konteks hukum perdata, pertanggungjawaban dapat timbul akibat wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Wanprestasi terjadi “ketika agen perjalanan wisata tidak memenuhi kewajibannya, yaitu tidak memberikan prestasi sesuai dengan yang telah disepakati”.²² Wanprestasi berarti tidak memenuhi apa yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian.

Ketidakpenuhan kewajiban oleh agen perjalanan wisata dapat disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:

- a. Kemungkinan kesalahan/kelalaian yang dilakukan agen perjalanan wisata, sehingga tidak terpenuhi kewajibannya;
- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan dari agen perjalanan wisata²³

Untuk menentukan apakah pihak rekanan agen perjalanan wisata bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana pihak rekanan tersebut dinyatakan sengaja atau lalai dalam memenuhi prestasi. Terdapat tiga keadaan yang perlu dipertimbangkan:

- a. Pihak rekanan wisata tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Pihak Rekanan wisata memenuhi prestasi, namun tidak baik atau keliru;
- c. Pihak rekanan memenuhi prestasi, namun tidak tepat waktu atau terlambat²⁴

Setiap konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi terhadap agen perjalanan wisata apabila mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak rekanan. Tata cara pengajuan tuntutan tersebut akan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Berkaitan dengan gugatan seseorang dalam hal wanprestasi ada beberapa hal yang perlu diketahui bahwa gugatan tersebut hanya dapat ditujukan pada pihak dalam perjanjian, serta kewajiban pembuktian dalam gugatan wanprestasi dibebankan kepada penggugat (dalam hal ini adalah penyedia jasa) yang menggugat wanprestasi²⁵

²¹ Wahyu Sasongko. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, (Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2011) Hlm. 98.

²² Litari Elisa Putri, *Op. Cit.*, Hlm. 47.

²³ *Ibid.*

²⁴ Litari Elisa Putri, *Op. Cit.*, Hlm. 48.

²⁵ Galang Pujo Sakti, and Hervina Puspitosari. "Tanggung Gugat PPIU Terhadap Batalnya Perjalanan Ibadah Umrah Akibat Pandemi Covid-19." *Widya Yuridika*, Volume 5 Nomor 1, Tahun 2022, Hlm. 67.

Ketika dihubungkan dengan prinsip tanggung jawab dalam hukum, tanggung jawab yang timbul akibat wanprestasi dan perbuatan melawan hukum termasuk dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Agen perjalanan wisata bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada wisatawan mengenai hotel yang mereka pilih. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bintang Liburan Wisata Medan akan bertanggungjawab atas wanprestasi sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara, ataupun apabila terdapat tindakan atau kelalaian dari pihak hotel yang menyebabkan kerugian kepada wisatawan selaku konsumen jika terbukti bahwa ada kesalahan yang dilakukan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata. Agen perjalanan wisata dari PT. Bintang Liburan Wisata Medan selaku penyedia jasa paket perjalanan wisata sekaligus perantara antara pihak hotel dengan wisatawan, dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan produk, pelayanan, dan pengelolaan yang sesuai dengan standar.

“Sudah menjadi kewajiban bagi para pelaku usaha untuk selalu bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal ini bertujuan untuk menjaga terciptanya iklim usaha yang sehat dan memastikan bahwa konsumen tidak mengalami kerugian.”²⁶ Kewajiban pelaku usaha secara jelas diatur dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Jika konsumen mengalami kerugian seperti kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan akibat mengkonsumsi produk jasa yang dihasilkan oleh produsen atau pelaku usaha, pelaku usaha dapat diminta untuk memberikan penggantian kerugian. Penggantian kerugian tersebut dapat berupa “pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara dengan nilai yang sama, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Apabila seorang konsumen menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha atas kerugian yang diderita akibat mengkonsumsi produk yang tidak dilengkapi dengan informasi komposisi yang lengkap, konsumen harus dapat membuktikannya. Namun, dalam Pasal 28 UUPK, disebutkan bahwa UUPK menganut sistem pembuktian terbaik di mana beban pembuktian tidak diletakkan pada konsumen, melainkan pada pelaku usaha. Artinya, “pelaku usaha yang membuat produk atau yang setara dengan itu dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, kecuali jika pelaku usaha dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat disalahkan kepada mereka.”²⁷

²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006) Hlm. 93.

²⁷ *Ibid.*

Bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan oleh agen perjalanan wisata PT. Bintang Liburan Wisata Medan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berupa ganti kerugian terhadap fasilitas hotel tersebut atau melakukan penggantian hotel yang fasilitasnya sebanding dengan sebelumnya. Apabila terjadi kelalaian pihak rekanan maka akan melalui agen perjalanan wisata melakukan negosiasi dengan pihak hotel untuk mencapai kesepakatan dalam menyelesaikan masalah. Dalam negosiasi, agen perjalanan wisata membahas kemungkinan kompensasi kepada konsumen yang terkena dampak kesalahan hotel, seperti pengembalian biaya atau penawaran layanan alternatif sesuai dengan situasi yang terjadi. Maka dengan dilakukannya pemeriksaan terhadap fasilitas di kamar hotel konsumen apabila tidak terdapat hal yang membuktikan bahwa fasilitas tersebut tidak sesuai karena hal lain, pelaku usaha agen perjalanan wisata PT. Bintang Liburan Wisata Medan sebaiknya akan melakukan tindakan ganti rugi sebagaimana mestinya sesuai dengan kesepakatan terhadap hotel sebagai pihak rekanan. Namun apabila wisatawan selaku konsumen menghendaki untuk dilakukan pengembalian uang maka yang dilakukan ganti kerugian sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Penyelesaian Permasalahan di PT. Bintang Liburan Wisata Apabila Terdapat Kelalaian Pihak Rekanan dalam Menyelenggarakan Paket Perjalanan Wisata

Kegiatan bisnis yang melibatkan sengketa sebenarnya tidak diharapkan karena dapat menyebabkan kerugian bagi semua pihak yang terlibat, baik yang berada dalam posisi yang benar maupun yang salah. Penting untuk menghindari terjadinya sengketa bisnis guna menjaga reputasi dan hubungan yang baik di masa depan.²⁸ Namun, terkadang sengketa tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran hukum, ingkar janji, kepentingan yang bertentangan, atau kerugian yang dialami oleh salah satu pihak.

Dasar hukum bagi para pihak dalam memilih forum untuk menyelesaikan sengketa bisnis juga diatur dengan jelas dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (UU 48/2009).²⁹ Pasal tersebut menyatakan bahwa "Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa". Selain itu, Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU 30/1999) juga menyebutkan

²⁸ Ahmad Fachri Yamin. "Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Implikasinya Terhadap Kelangsungan Usaha Di Indonesia: Analisis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa." *Meraja journal*, Volume 7 Nomor 1, Tahun 2024, Hlm. 37.

²⁹ Vero Arivani Caniago. "Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Volume 8 Nomor 20, Tahun 2022, Hlm. 305.

bahwa "Sengketa atau perbedaan pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri". Dengan demikian, dapat dilihat bahwa para pihak diberikan kebebasan untuk memilih penyelesaian sengketa, baik melalui forum pengadilan maupun melalui alternatif penyelesaian sengketa.

Sengketa dapat terjadi di berbagai kalangan dan tempat. Sengketa dapat melibatkan individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, negara dengan negara, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik atau keperdataan, dan dapat terjadi baik dalam lingkup nasional maupun internasional.³⁰ Di Indonesia, terdapat dua cara penyelesaian sengketa yang dikenal yaitu melalui proses litigasi yang merupakan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, dan non-litigasi yang merupakan proses penyelesaian sengketa diluar jalur pengadilan.

Lembaga peradilan telah menjadi salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelesaian konflik atau sengketa selama ini. Namun, putusan yang diberikan oleh pengadilan belum mampu menciptakan kepuasan dan keadilan bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan pengadilan cenderung memuaskan salah satu pihak dan tidak memuaskan pihak lainnya. Pihak yang dapat membuktikan bahwa mereka memiliki hak atas sesuatu akan menang dalam pengadilan dengan sebaliknya jika pihak yang tidak mampu mengajukan bukti bahwa mereka memiliki hak terhadap sesuatu maka akan kalah dalam pengadilan, meskipun sebenarnya mereka memiliki hak tersebut.³¹ Dalam konteks ini, penyelesaian sengketa melalui pengadilan menuntut "pembuktian formal" tanpa mempertimbangkan kemampuan para pihak dalam mengajukan alat bukti.

Munculnya kritik dan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan telah menyebabkan pandangan bahwa proses litigasi menjadi kurang efektif dan efisien. Sebagai hasilnya, para sarjana telah berusaha mencari alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Alternatif ini dikenal sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) atau yang lebih dikenal sebagai alternatif penyelesaian sengketa.³² Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini diakui dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Non-litigasi umumnya dilakukan dalam kasus perdata karena bersifat lebih privat.

³⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011) Hlm.12.

³¹ Ni Made Trisna Dewi. "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata." *Jurnal Analisis Hukum*, Volume 5 Nomor 1, Tahun 2022, Hlm. 85.

³² *Ibid.*

Pengadilan Negeri berada dalam lingkungan Peradilan Umum dan memiliki tugas serta kewenangan sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 tentang Peradilan Umum. Pasal 50 dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa “Pengadilan Negeri memiliki tanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan, memberikan putusan, dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata di tingkat pertama”. Peradilan umum merupakan “salah satu bentuk kekuasaan kehakiman yang diberikan kepada masyarakat secara umum.”³³ Kekuasaan kehakiman dalam lingkungan peradilan umum dilaksanakan melalui Pengadilan Negeri sebagai pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Tinggi sebagai pengadilan tingkat banding, dan Mahkamah Agung sebagai pengadilan tertinggi atau pengadilan tingkat kasasi.

Pengadilan niaga adalah “bagian dari peradilan umum yang didirikan khusus untuk mengadili perkara-perkara kepailitan berdasarkan undang-undang kepailitan.”³⁴ Tugas dan wewenang pengadilan niaga diatur dalam Pasal 300 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004. Pengadilan niaga merupakan “lembaga peradilan yang berada di bawah peradilan umum dan memiliki tugas untuk memeriksa dan memutuskan permohonan pailit, memeriksa dan memutuskan permohonan penundaan kewajiban pembayaran utang, serta memeriksa perkara lain di bidang perniagaan yang penetapannya diatur oleh undang-undang”.³⁵

Penyelesaian sengketa bisnis PT. Bintang Liburan Wisata Medan yang melibatkan kelalaian pihak rekanan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata dapat dilakukan melalui dua mekanisme dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa bisnis yang terjadi seharusnya terlebih dahulu dengan dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal kelalaian penyelenggaraan paket perjalanan wisata tersebut.

Musyawarah merupakan salah satu metode alternatif dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Meskipun istilah “musyawarah” mungkin terdengar asing atau tidak terlalu dikenal di kalangan masyarakat, sebenarnya musyawarah dapat dianggap sebagai proses negosiasi. Istilah “*negotiation*” dalam bahasa Inggris dapat diterjemahkan ke dalam bahasa

³³ Hairul Maksum. “Batasan Kewenangan Mengadili Pengadilan Umum Dalam Penyelesaian Sengketa Perbuatan Melawan Hukum Yang Melibatkan Badan Negara Atau Pejabat Pemerintah.” *Juridica*, Volume 2 Nomor 1, Tahun 2020, Hlm 9.

³⁴ Karouw Chintya Claudia Priscilla. “Kajian Yuridis Pengadilan Niaga Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kepailitan.” *Lex Privatum*, Volume 8 Nomor 1, Tahun 2020 Hlm. 5.

³⁵ Rachmadi Usaman, *Dimensi Hukum Kepailitan di Indonesia*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2004) Hlm. 101.

Indonesia sebagai "berunding" atau "bermusyawarah".³⁶ Negosiasi memegang peran krusial dalam penyelesaian masalah yang mungkin timbul apabila terdapat kelalaian pihak rekanan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata. Sebagai metode alternatif penyelesaian sengketa, negosiasi menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel, cepat, dan kooperatif dalam menanggapi keluhan wisatawan. Peran PT. Bintang Liburan Wisata Medan sebagai penyedia jasa apabila dirugikan dalam proses perbaikan fasilitas kamar mandi akan merugikan para wisatawan dikarenakan mundurnya jadwal berwisata beberapa saat dan membuat wisatawan lain tidak nyaman dalam melanjutkan perjalanan wisata dengan waktu yang terburu-buru mengingat bahwa setiap kunjungan wisata sudah dijadwalkan dan tidak dapat diubah.

Maka berdasarkan hal tersebut pihak rekanan diharuskan memberikan ganti rugi terhadap wisatawan apabila fasilitas hotel tersebut tidak sesuai dengan yang diperjanjikan kepada pihak PT. Bintang Liburan Wisata Medan, karena agen perjalanan wisata bertanggung jawab atas kerugian konsumennya sebagai pemegang peranan penting yang dikenal oleh wisatawan selaku konsumen dalam pelaksanaan perjalanan wisata. Apabila pihak rekanan tidak berniat atau memiliki itikad baik untuk memberikan ganti kerugian sebagaimana dalam hal terjadi perselisihan dapat diselesaikan dengan menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat. Namun, jika tidak tercapai kesepakatan, perselisihan akan diselesaikan melalui arbitrase atau pengadilan yang disepakati oleh kedua belah pihak. Arbitrase dalam hal penyelesaian perselisihan yang terjadi, apabila dihubungkan dengan ketentuan Pasal 1233 KUHPerdara yang menentukan adanya 2 (dua) sumber perikatan, maka arbitrase ini merupakan perikatan yang dilahirkan dari perjanjian. Sedangkan dalam ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dijelaskan bahwa: "suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa, atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa".

Keuntungan dari penyelesaian sengketa melalui arbitrase sebagai ADR memiliki proses yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan proses pengadilan, kerahasiaan yang lebih terjamin, dan fleksibilitas dalam proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, kesepakatan kerjasama antara agen perjalanan wisata dan pihak rekanan dalam penambahan klausula arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa dapat memberikan kepastian

³⁶ Abdul Manan, *Penerapan Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Agama*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2006) Hlm. 171.

hukum dan memberikan alternatif yang efektif dalam menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul di antara kedua belah pihak.

KESIMPULAN

Perjanjian kerjasama agen perjalanan wisata PT. Bintang Liburan Wisata dengan pihak rekanan adalah dalam bentuk kontrak Kerjasama dalam penyelenggaraan paket perjalanan wisata. Perjanjian kerjasama paket perjalanan wisata tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis dibuat secara dibawah tangan dan dalam bentuk baku (standart). Pada Pasal 1239 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa tiap perikatan untuk berbuat sesuatu wajib menyelesaikannya dengan memberikan penggantian akan kerugian yang telah ditimbulkan dari kelalaian pihak wanprestasi. Dalam hal ini, pihak rekanan dalam paket perjalanan berkewajiban untuk memberikan fasilitas hotel sesuai apa yang telah diperjanjikan.

Bentuk pertanggung jawaban PT. Bintang Liburan Wisata Medan sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam undang-undang untuk mendapatkan kompensasi atas produk atau jasa apabila terdapat konsumen yang menderita kerugian akibat kelalaian oleh pihak rekanan. Adanya wanprestasi berupa adanya ketidaksesuaian kesepakatan dalam menyelenggarakan paket perjalanan wisata antara pelaku usaha dengan pihak rekanannya sehingga konsumen menderita kerugian. Penyelesaian masalah yang dapat dilakukan oleh PT. Bintang Liburan Wisata Medan dapat merujuk terhadap adanya kontrak kerjasama PT. Bintang Liburan Wisata Medan dengan pihak rekanan yang akan menyelesaikannya secara musyawarah untuk mufakat. Namun, jika tidak tercapai kesepakatan, perselisihan akan diselesaikan melalui arbitrase atau pengadilan yang disepakati oleh kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitthana, I. M. S., I. K. Markeling, and A. K. Sukranatha. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel Atas Kerusakan Barang Bawaan Milik Pengguna Jasa Pada PT. Bali Sinar Permata Tour & Travel Di Denpasar." *Jurnal Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana* 6, no. 5 (2018): 1–15.
- Afrizal, Afrizal. "Pelaksanaan Penerbitan Izin Usaha Perjalanan Wisata Umroh Di Kota Pekanbaru 2018." Diss., Universitas Islam Riau, 2019.
- Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Caniago, Vero Arivani. "Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 8, no. 20 (2022): 304–313.
- Dewi, Ni Made Trisna. "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata." *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (2022): 81–89.

- E. S., Martha. *Hukum Perdata*. Ponorogo: CV Nata Karya, 2017.
- Ferdiansyah, A. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Pariwisata Terkait Kelalaian Pelaku Usaha Di PT. Mina Paw Group Denpasar." Doctoral diss., Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2022.
- Fiatiano, Edwin. "Perencanaan Paket Wisata atau Tur." *Jurnal Korespondensi* 22, no. 2 (2009): 171–178.
- Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata.
- Lahilote, H. S. "Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata." *Jurnal Al Syir'ah* 8, no. 2 (2010): 193–199.
- Manan, Abdul. *Penerapan Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Agama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Maksum, Hairul. "Batasan Kewenangan Mengadili Pengadilan Umum Dalam Penyelesaian Sengketa Perbuatan Melawan Hukum Yang Melibatkan Badan Negara Atau Pejabat Pemerintah." *Juridica* 2, no. 1 (2020): 4–16.
- Mantili, Rai. "Ganti Kerugian Immateriil Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dalam Praktik: Perbandingan Indonesia dan Belanda." *Jurnal Ilmiah Hukum DE'JURE: Kajian Ilmiah Hukum* 4, no. 2 (2019): 298–321.
- Muljadi, A. J. *Kepariwisata dan Perjalanan*. 3rd ed. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009.
- Mulyana, Septira Putri, and Febrina Triswati. "Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Perjanjian Perjalanan Wisata (Studi Di PT. Tiga Bidadari Wisata, Lombok)." *Jurnal Perspektif: Kajian Masalah Hukum dan Pembangunan* 24, no. 3 (2019): 131–167.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.
- Primantara, Princess Innez. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 4, no. 2 (2015): 263–271.
- Priscilla, Karouw Chintya Claudia. "Kajian Yuridis Pengadilan Niaga Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Kepailitan." *Lex Privatum* 8, no. 1 (2020): 5–12.
- Putra, Alfiyan Dwi Cahya. "Kerjasama Hotel Dengan Tours and Travel (Studi Deskriptif Tentang Kerjasama Antara Hotel Grand Inna Tunjungan Dengan Kaha Tours and Travel Surabaya)." Diss., Universitas Airlangga, 2020.
- Putri, Litari Elisa. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (Travel Agency) Terhadap Konsumennya (Studi Pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung)." 2017.
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Sakti, Galang Pujo, and Hervina Puspitosari. "Tanggung Gugat PPIU Terhadap Batalnya Perjalanan Ibadah Umrah Akibat Pandemi Covid-19." *Widya Yuridika* 5, no. 1 (2022): 63–74.
- Sasongko, Wahyu. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2011.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Usaman, Rachmadi. *Dimensi Hukum Kepailitan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Wibowo, Lili Adi. *Usaha Jasa Pariwisata*. Bandung: UPI Press, 2008.
- Yamin, Ahmad Fachri. "Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Implikasinya Terhadap Kelangsungan Usaha Di Indonesia: Analisis Berdasarkan Undang-Undang

Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa."
Meraja Journal 7, no. 1 (2024): 36–47.