

## **TANGGUNG JAWAB BIRO PERJALANAN WISATA TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

### *RESPONSIBILITIES OF TRAVEL AGENT TOWARDS CONSUMER LOSSES*

**Adina Pravita Putri, Sudiarto**

Universitas Mataram

Correspondng email : [adinapravitaputri@gmail.com](mailto:adinapravitaputri@gmail.com)

#### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dan menganalisis penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dan bagaimana penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak yaitu antara pelaku usaha dengan konsumen untuk memenuhi hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak. Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan sosiologis. Setelah dilakukan analisis, penelitian ini memperoleh hasil bahwa perlindungan hukum dan tanggung jawab biro perjalanan wisata pada UD.twofar jaya sudah memadai. Hal ini ditunjukkan dengan ketentuan-ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan yaitu undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pihak pelaku usaha Ud.Twofar Jaya bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami konsumen atas kelalaiannya, serta memberikan segala hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

**Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Biro Perjalanan Wisata**

#### **Abstract**

*Purpose of this study are to analyze of legal form protection on lossed consumer and to analyze form of dispute settlement between business and consumer. Type of this study is normative empiric legal research. The examined issues in this study are, first of all, how is the legal protection form for lossed consumer and how is the form of dispute settlement mechanism between both parties in order to meet their rights and duties. The used approaches in this study were statute, conceptual, and sociological approaches. After analysis all legal materials, this research obtain several results, are legal protection and responsibilities of travel agent at UD. Twofar Jaya are sufficient. This is shows by the presence regulation, Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Ud. Twofar Jaya completely responsible on the consumer's loss due to their negligence, also providing their duties and rights as business actor.*

**Keywords: Legal Protection, Consumer., Travel Agent**

#### **A. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan suatu negara kepulauan yang memiliki berbagai macam budaya serta kekayaan flora dan fauna yang sangat indah. Kekayaan akan alam yang terkandung di dalamnya menjadi sorotan bagi masyarakat luar maupun dalam negeri untuk menjelajahi berbagai macam keindahan alam, flora dan fauna serta ingin mengetahui beragam budaya di berbagai daerah yang berada di Indonesia. Dengan adanya hal-hal

tersebut maka perlu dimanfaatkan secara optimal sebagai peluang untuk meningkatkan perekonomian serta membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat Indonesia sendiri.

Pulau Lombok dikenal sebagai pulau yang memiliki keindahan alam yang sangat indah, dan dikenal dengan tradisi-tradisi adatnya yang masih dilakukan sampai saat ini. Dari hal-hal tersebut menambah daya tarik wisatawan yang ingin datang berlibur di Pulau Lombok, ditambah lagi dengan adanya Sirkuit Mandalika, membuat banyak tamu dari luar dan dalam negeri yang datang ke Pulau Lombok. Dari banyaknya wisatawan yang datang berkunjung, maka dibutuhkan juga jasa-jasa yang dapat membantu para wisatawan tersebut. Salah satunya jasa Biro perjalanan Wisata.

Biro perjalanan merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan wisata dan penyelenggaraan wisata, termasuk seperti pemesanan tiket, akomodasi, serta pengurusan dokumen perjalanan. Salah satunya terdapat Biro Perjalanan Wisata yang cukup terkenal di Pulau Lombok yaitu UD.twofar, Biro Perjalanan Wisata yang terletak di Jl. Darul Hikmah Karang Genteng. Biro Perjalanan ini sudah berdiri 11 tahun. Akan tetapi Biro Perjalanan Wisata ini tidak hanya melakukan sebagai biro perjalanan wisata saja, melainkan juga menyewakan mobil. sangat mengutamakan kepuasan konsumen atau pengguna jasa, maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh UD.twofar ini sangat nyaman dan berkualitas, Namun Biro perjalanan wisata ini juga memiliki kekurangan yang merugikan konsumen, seperti keterlambatan dalam penjemputan pihak konsumen, kerugian konsumen dengan menerima fasilitas tidak sesuai dengan promosi atau iklan, dan kasus lainnya.

Kepuasan konsumen diukur dari ketaatan dan pelayanan Biro perjalanan wisata. Agar tidak terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen maka pelaku usaha memberikan informasi-informasi seperti perjanjian tertulis ataupun tidak tertulis, agar konsumen mengetahui hak-haknya, dan juga mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa agar tidak merugikan kedua belah pihak yang bersangkutan.

Pengangkutan menurut Undang Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah Perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Tidak sedikit dari jasa pengangkutan yang mengalami kecelakaan lalu lintas. Maka dari itu Jasa-Jasa Angkutan salah satunya Biro Perjalanan Wisata UD. Twofar Jaya, membuat perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya perjanjian akan lebih memudahkan kedua belah pihak jika ingin menyelesaikan sengketa.

Adanya kewajiban-kewajiban di atas, maka pelaku usaha atau biro perjalanan wisata UD.twofar jaya diperkenankan untuk memberikan pelayanan terbaik dan tidak merugikan konsumen. Pelayanan yang tidak profesional jelas akan menimbulkan kerugian dan ketidaknyamanan bagi pihak konsumen. Kerugian yang dialami konsumen sudah menjadi tanggung jawab pihak pelaku usaha, karena sudah ditetapkan dalam perjanjian awal untuk terjadinya kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dan hukum empiris dengan Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual

(Conceptual Approach), dan Pendekatan Sosiologis (Sociologis Approach). Bahan hukum atau data dalam penelitian ini bersumber dari dari kepustakaan (research document) dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, karya tulis dan pendapat para ahli, serta data dari pelaku usaha mikro dan kecil. Teknik pengumpulan dilakukan secara langsung menggunakan metode wawancara melalui informan dan narasumber di lokasi penelitian serta studi pustaka yaitu pengumpulan bahan hukum atau data dengan mengkaji, menelaah dan mempelajari jurnal, hasil penelitian hukum.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan

##### a. Peraturan Periklanan Dalam UUPK Biro Perjalanan Wisata Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran

Biro perjalanan wisata memiliki tanggung jawab yang besar dikarenakan Biro Perjalanan Wisata mengeluarkan produk yang berupa janji dan jasa dalam perjalanan wisata yang dijual berbentuk promosi seperti misalkan iklan, brosur paket wisata.

Dalam Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa yang akan atau sedang diperdagangkan. Seperti yang telah diketahui Promosi sebuah barang dan/atau jasa biasanya dilakukan melalui Penyiaran, dan penyiaran tersebut telah terorganisir dalam suatu Lembaga penyiaran. Menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2002 Pasal 1 angka 2 Tentang Penyiaran. Dalam Undang-Undang Penyiaran ini, siaran iklan terbagi menjadi 2 jenis yaitu siaran iklan Niaga dan siaran iklan Layanan Masyarakat. Siaran Iklan Niaga adalah siaran iklan komersial yang disiarkan melalui penyiaran radio atau televisi dengan tujuan memperkenalkan, memasyarakatkan dan/atau mempromosikan barang atau jasa kepada khalayak sasaran untuk mempengaruhi konsumen agar menggunakan produk yang ditawarkan. Sedangkan Siaran iklan Layanan Masyarakat merupakan siaran iklan nonkomersial yang disiarkan dengan tujuan memperkenalkan, memasyarakatkan, dan/atau mempromosikan gagasan, cita-cita, anjuran dan/atau pesan-pesan lainnya kepada masyarakat.

Dalam hal penyiaran ini UD. Twofar jaya melakukan promosi dengan iklan Niaga dan mengikuti semua prosedur yang ada dalam peraturan perundang-undangan. Promosi yang dilakukan UD twofar jaya yaitu melalui media sosial, dengan cara membagikan foto dan video yang kreatif tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha UD. twofar jaya guna mempengaruhi konsumen agar menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata yang ditawarkan. Dikatan oleh Indah Sulistiowati, SH selaku Direktur Utama pelaku usaha kegiatan promosi ini dilakukan sebaik mungkin dan diusahakan tidak mengecewakan pihak konsumen dengan napa yang telah di promosikan. Namun setiap orang ataupun pelaku usaha tidak sepenuhnya dapat sempurna, oleh karena itu jika terjadi sebuah sengketa antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen mengenai promosi ini, maka tanggung jawab penuh akan diberikan oleh pelaku usaha dan memberikan sanksi

yang sesuai dengan setiap kegiatan yang dilakukan salah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup>

b. Bentuk Perlindungan Hukum Preventif dan Represif

Perlindungan konsumen ini merupakan jaminan yang memang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk atau jasa yang diberikan pihak pelaku usaha. Sampai saat ini saja masih banyak pihak pelaku usaha yang tidak memperdulikan kepentingan konsumen sehingga membuat kerugian bagi pihak konsumen itu sendiri.

Berkaitan dengan konsumen berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>2</sup> Perlindungan hukum dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- 1) Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelumnya terjadi pelanggaran. Perlindungan hukum preventif ini telah dibentuk oleh pemerintah dengan adanya Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Seperti yang dijelaskan perlindungan hukum Preventif tersebut adalah sebuah perlindungan hukum guna mencegah terjadinya sengketa. Berdasarkan keterangan Indah Sulistiowati, selaku direktur utama UD.twofar jaya, “perlindungan preventif yang diberikan oleh perusahaan UD.twofar jaya yakni dengan memberikan suatu bentuk perjanjian berupa surat Nota pembayaran yang akan dijadikan jaminan oleh pelaku usaha sebagai bukti jika terjadinya suatu sengketa. Dalam hal ini, UD.twofar jaya tidak membuat surat perjanjian yang formal melainkan hanya memberikan sebuah perjanjian atau kesepakatan antar kedua belah pihak seperti contoh yang dilakukan yakni menerapkan perjanjian dalam waktu penjemputan yang sesuai dengan keterangan waktu yang telah ditetapkan serta perjanjian pertanggung jawaban antara kedua belah pihak jika suatu saat terjadinya sebuah sengketa.”<sup>3</sup>
- 2) Perlindungan Hukum Represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>4</sup> Berdasarkan pengalaman salah satu konsumen yang telah menggunakan jasa sewa dari UD.twofar jaya yakni Firda Eka Yonanda memberikan ulasan mengenai jasa tersebut, beliau mengatakan bahwa pelaku usaha telah memberikan jasanya dengan baik namun, salah satu hal yang menjadi sebuah permasalahan yakni ketika pihak pelaku usaha memberikan fasilitas kamar hotel yang tidak sesuai dengan yang telah ditawarkan dalam promosi dimana dalam mempromosikan jasanya, pihak pelaku mencantumkan fasilitas hotel bintang lima sedangkan realitanya pelaku hanya menyediakan hotel berbintang tiga sehingga hal ini menyebabkan rasa ketidaknyamanan yang dirasakan oleh konsumen. Sebagai bentuk jaminan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha, yakni dengan memberikan potongan harga kepada pihak konsumen yang telah dirugikan sebesar 30 %

1 Hasil wawancara dengan Indah Sulistiowati, SH, Direktur Utama UD.TWOFAR JAYA, 7 April 2022, Kantor UD.TWOFAR JAYA.

2 Philipus M Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm 25.

3 Hasil wawancara dengan Indah Sulistiowati, Selaku Direktur Utama UD.TWOFAR JAYA, 20 maret 2022, Kantor UD. TWOFAR JAYA.

4 Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor Indonesia*, Universitas 11 Maret, Surakarta, 2003, hlm 14.

dari harga yang ditawarkan. Kesepakatan ini tidak dibuat semena-mena melainkan atas persetujuan kedua belah pihak.<sup>5</sup>

c. Bentuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen

- 1) Pengertian Sengketa. Sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. Sengketa ini dapat menyangkut pemberian sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu sebagaimana diatur dalam pasal 1233 jo 1234 KUHPerdata atau dapat pula berbagai kombinasi dari prestasi tersebut.<sup>6</sup> Penyelesaian sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lainnya. Penyelesaian sengketa terdiri dari dua cara yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) dan Non-litigasi (diluar pengadilan).
- 2) Model penyelesaian sengketa bisa dilakukan dengan cara Litigasi atau dengan cara Non-Litigasi. Penyelesaian melalui Proses Litigasi yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui Peradilan, sedangkan penyelesaian sengketa Non-Litigasi yaitu penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar peradilan atau sering disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).
  - a) Penyelesaian melalui Peradilan (Litigasi). Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui Lembaga pengadilan. Menurut Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H. Dalam bukunya yang berjudul Hukum Penyelesaian Sengketa mengatakan bahwa litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya. Proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah upaya-upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil.<sup>7</sup> Namun menyelesaikan sengketa melalui pengadilan ini adalah kemauan pihak yang bersengketa bukan kemauan hakim, karena itu bekerjanya pengadilan tergantung pada masyarakat. Terdapat keterkaitan antara hukum dengan masyarakatnya. Oleh karena itu pengadilan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat tempat ia beroperasi. Apabila perkara atau sengketa itu diputus oleh pengadilan (hakim), maka perkara atau sengketa itu diselesaikan secara ajudikatif. Penyelesaian sengketa secara ajudikatif terjadi apabila ada campur tangan pihak ketiga dalam hal ini hakim yang mempunyai wewenang untuk mengadili putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku tanpa kedua belah pihak yang bersengketa menghendaki atau tidak atas isi keputusan tersebut. Jadi dalam hal sengketa atau perkara diselesaikan secara ajudikatif, maka peran pengadilan adalah menjatuhkan putusan (*vonnis*). Namun apabila sengketa atau perkara itu

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Firda Eka Yonanda, konsumen UD. TWOFAR JAYA, 20 maret 2022, kantor UD. TWOFAR JAYA.

<sup>6</sup> <https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia> diakses pada 8 April 2022, pukul 20.02 wita.

<sup>7</sup> Frans Hendra Winarta. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika. Hal. 1 dan 2.

diselesaikan secara perdamaian dimuka sidang pengadilan, maka sengketa tersebut diselesaikan secara mediasi. Penyelesaian sengketa secara mediasi terjadi apabila ada campur tangan pihak ketiga yaitu (hakim) yang berusaha agar dicapai persetujuan oleh kedua belah pihak.<sup>8</sup>

- b) Penyelesaian Sengketa diluar Peradilan (Non-Litigasi). Jalur Non-Litigasi ini berarti menyelesaikan sengketa hukum diluar pengadilan. Jalur Non-Litigasi ini biasanya dikenal dengan sebutan Penyelesaian Sengketa Alternatif. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini telah diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang ketentuan pokok kekuasaan kehakiman disebutkan “Penyelesaian Perkara di luar Pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitrase) tetap diperbolehkan”. Terdapat juga dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 disebutkan “Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli. Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor, 30 Tahun 1999, alternatif penyelesaian sengketa adalah Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni, penyelesaian diluar pengadilan dengan cara Konsultasi, Negoisasi, Mediasi, Konsultasi atau Penilaian ahli. Konsultasi adalah suatu Tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada kliensesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya dan selanjutnya keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil oleh para pihak.<sup>9</sup> Negoisasi adalah proses consensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan diantara mereka. Negoisasi menurut Roger Fisher dan William Ury adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda. Negoisasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negoisasi biasanya digunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik, dimana para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah. Negoisasi dilakukan apabila komunikasi antar pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik, masih ada rasa saling percaya, dan ada keinginan untuk cepat mendapatkan kesepakatan dan meneruskan hubungan baik.<sup>10</sup> Konsialisasi adalah suatu proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Dalam konsultasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan

8 Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UB PRESS, hlm57, Cet1

9 Frans Hendra Winarta, “*Hukum Penyelesaian Sengketa-Arbitrase Nasional Indonesia & Internasional*”, Jakarta, Sinar Grafika Offset 2011, hlm 7.

10 *Op.cit*

di antara konsumen yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsilator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsilator biasanya tidak terlibat secara mendalam atas substansi dari perselisihan. Ketentuan tentang konsiliasi dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 1 ayat (10) dan alinea ke-9 penjelasan umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase.<sup>11</sup> Pendapat ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya. Upaya dalam menyelesaikan sengketa dengan menunjuk ahli untuk memberikan pendapatnya terhadap masalah yang dipersengketakan demi untuk mendapat pandangan atau gambaran yang obyektif. Penilaian ahli merupakan pihak ketiga yang bersifat netral bukan untuk memutuskan sengketa, melainkan para pihak sendiri lah yang mengambil keputusan akhir.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan Mengenai bentuk dan besaran ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Kewenangan untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan ini diberikan UUPK pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah Badan yang dibentuk melalui Keppres No. 90 Tahun 2001, yaitu suatu Lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. BPSK merupakan institusi nonstruktural yang memiliki fungsi sebagai institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan dengan biaya yang murah, cepat dan sederhana. Anggota dalam BPSK ini adalah perwakilan aparatur pemerintah, konsumen, dan pihak pelaku usaha. Kewenangan ini diatur dalam Pasal 52 huruf a bahwa tugas dan wewenang BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Dalam menangani dan memecahkan sengketa konsumen, BPSK berhak dan memiliki kewenangan penuh untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Ketiga cara penyelesaian sengketa yang telah disebutkan di atas bukanlah secara menjenjang, melainkan harus disepakati para pihak. Para pihak yang bersengketa harus memilih salah satu dari ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut. Dari beberapa yang telah dijelaskan diatas mengenai Mediasi, ada juga beberapa tahapan-tahapan lainnya dalam proses Mediasi yaitu seperti Proses, keuntungan, Hak untuk memilih Mediator, melakukan dan menempuh mediasi dengan iktikad baik, dan tugas dari Mediator, keterlibatan ahli dan tokoh masyarakat dalam mediasi, hasil mediasi mencapai kesepakatan, mediasi tidak berhasil/ tidak dapat dilaksanakan, tempat pelaksanaan mediasi, perdamaian di tingkat banding, kasasi dan peninjauan Kembali, perbandingan sukarela, dan kesepakatan diluar pengadilan. BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasihat dan saran kepada yang bermasalah. Badan ini juga membiarkan kedua belah pihak yang bersengketa menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bmenentukan bagaimana bentuk dan jumlah kompensasinya. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat

---

11 *ibid*

oleh putusan BPSK. Penyelesaian sengketa biasanya dilaksanakan hingga kurun waktu 21 hari kerja.<sup>12</sup>

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa arbitrase (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang terjadi yang tidak dapat diselesaikan secara Negosiasi atau Konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui Badan Peradilan yang selama ini diraikan memerlukan waktu yang cukup lama. Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Kelebihan dari arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

Penyelesaian sengketa BPSK dengan Arbitrase ini yaitu kedua belah pihak yang bersengketa memilih badan CDSB sebagai arbiter dalam penyelesaian sengketa konsumen ini, kedua belah pihak juga harus membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka, kemudian BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat, penyelesaian ini harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lambat. Apabila kedua belah pihak yang bersengketa tidak puas pada penyelesaian sengketa tersebut maka para pihak dapat mengajukan keluhan kepada Pengadilan Negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian di informasikan dalam tuntutan tersebut kedua belah pihak diharuskan memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat atau dokumen yang diberikan ke Pengadilan adalah diakui atau dituntut salah atau palsu
- b. Dokumen penting ditemukan dan disembunyikan oleh lawan
- c. Penyelesaian dilakukan melalui sumpah pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.

Namun, walaupun pelaku usaha ini belum pernah menyelesaikan sengketa melalui peradilan (Litigasi), pelaku usaha UD. TWOFAR JAYA akan melakukan perannya sebagai pelaku usaha yang baik dengan mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku.<sup>13</sup> Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (Non-Litigasi) ini merupakan upaya yang dilakukan dengan tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak yaitu pihak pelaku usaha UD. TWOFAR JAYA dengan pihak konsumen.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memperoleh kesimpulan bahwa :1) Pada perlindungan preventif pada UD. twofar jaya untuk mencegah terjadinya sengketa antara kedua belah pihak, Perusahaan memberikan bentuk perjanjian non-formal berupa surat Nota pembayaran sebagai jaminan yang diberikan oleh perusahaan dan tanda bukti

<sup>12</sup> *Op.cit*

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Indah Sulistiowati, Direktur Utama UD. TWOFAR JAYA, 20 Maret 2022, Kantor UD. TWOFAR JAYA.



apabila terjadinya sebuah sengketa. Bentuk Nota yang diberikan perusahaan tercantum beberapa keterangan bukti pemesanan jasa paket wisata, penyewaan kendaraan mobil dan perjanjian batas waktu yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Sehingga hal ini dapat mencegah terjadinya sengketa. 2) Pada perlindungan represif yang diberikan oleh UD.Twofa jaya, perusahaan siap memberikan bentuk ganti rugi dan tanggung jawab sepenuhnya jika terjadi suatu sengketa yang merugikan konsumen. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan ialah memberikan jaminan berupa potongan harga sebesar 30% yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. represif yang dilakukan oleh perusahaan. 3) Penyelesaian sengketa secara litigasi dan non litigasi. Secara litigasi sengketa diselesaikan dengan dilaksanakannya proses beracara di pengadilan yang dimana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Penyelesaian non litigasi adalah penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perdamaian dan penangkalan sengketa dengan percancangan kontrak yang baik. UD.Twofar jaya dalam menyelesaikan sengketanya lebih menggunakan penyelesaian melalui jalur Non-litigasi yaitu dengan cara Negosiasi antara kedua belah pihak yang dilakukan dengan tawar menawar, kompromi dan lainnya untuk memperoleh keuntungan maupun jalan keluar antara kedua belah pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Frans Hendra Winarta, 2011, "*Hukum Penyelesaian Sengketa-Arbitrase Nasional Indonesia & Internasional*", Sinar Grafika, Jakarta.
- Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen, UB PRESS Cet1, Jakarta.
- Muchsin, 2003, "Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor Indonesia", Universitas 11 Maret, Surakarta.
- Philipus M Hadjon, 1987, "Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia", Bina Ilmu, Surabaya.
- <https://learninghub.id/begini-proses-penyelesaian-sengketa-konsumen-di-indonesia> diakses pada 8 April 2022, pukul 20.02 wita.
- Hasil wawancara dengan Indah Sulistiowati, Selaku Direktur Utama UD.TWOFAR JAYA, 20 maret 2022, Kantor UD. TWOFAR JAYA.