

---

# ANALISIS YURIDIS NOVASI PERJANJIAN PRODUK TOUR PADA BIRO JASA PERJALANAN DI MEDAN

**Darwis Chandra , Reni, Ronald Hasudungan Sianturi**

Fakultas Hukum Universitas Prima Indonesia  
Jalan Sekip Simpang Sikambing, Medan, Sumatera Utara

Dchanzphotograh@gmail.com

---

## ***Abstract***

*The research that we do in order to find out the juridical review for the application of a service product by a travel business for consumers to measure responsibility in a new contract (Addendum) that happen Force Majeure in journey of Bangkok Pattaya that contain Novation and Addendum according of Act No. 8 of 1999 concerning consumer protection and the contract law in the civil law. This research that review the main problem of the consumer protection law which measured in juridition normative – empirical approach. In the normative – empirical research method also about the implementation of the normative law that contain of the action on a certain event that happen in social environment that doing by description analition that a researching with description, study and analysis of a law.*

**Keywords:** Consumer Protection, Consensualism, Agreement.

---

## **Intisari**

Penelitian yang kami lakukan bertujuan untuk mengetahui tinjauan yuridis untuk penggunaan suatu produk jasa oleh pelaku usaha travel untuk konsumen untuk measure accountability in a new agreement (Addendum) yang mana terjadi *Force Majeure* didalam perjalanan Bangkok Pattaya terdapat Novasi dan Addendum menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian didalam KUHPerdada. Penelitian yang kami lakukan yang meneliti terhadap pokok – pokok permasalahan sesuai dengan ruang lingkup UU Perlindungan Konsumen yang melalui pendekatan yuridis normatif – empiris juga mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat yang mana sifat penelitian yang dilakukan adalah deskriptif analitis merupakan suatu penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan dan menganalisis suatu peraturan hukum.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Konsensualisme, Perjanjian.

### **A.Latar Belakang Masalah**

Produk tour adalah suatu produk liburan yang mana konsumen membeli untuk berlibur dengan tujuan untuk liburan lebih mudah,

efisien dan lebih hemat sehingga banyak sekali masyarakat khususnya di Medan menggunakan travel agency untuk mempermudah liburan khususnya tour mulai dari

pengurusan akomodasi, VISA, transportasi, tiket untuk masuk kedalam destinasi tertentu serta Tour Leader yang memandu dari awal acara tour hingga akhir acara tour agar memperlancar acara tour yang ada untuk menyediakan liburan dengan beberapa destinasi dalam suatu Negara sehingga terjadi suatu proses perjanjian dalam transaksi dalam proses pembelian tour sehingga dari pihak travel sebelum terjadi transaksi telah menjelaskan destinasi yang akan dijalankan kepada konsumen sehingga konsumen telah merasa cocok dengan keinginan liburannya maka terjadi proses sepakat oleh kedua belah pihak akan tetapi dalam proses berjalannya tour sehingga tercapainya kesepakatan yang mana dimulai dari proses perikatan antara PT Raya Utama Travel dengan konsumen PT Raya Utama Travel sampai terjadinya kesepakatan antar kedua belah pihak yang berdasarkan asas konsensualisme menurut pasal 1320 KUH Perdata yang berisikan :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang<sup>1</sup>

Adapun beberapa hal yang dapat membatalkan atau menghambat dalam berjalannya produk tour sehingga menimbulkan kerugian yang diterima oleh konsumen seperti :

1. Keterlambatan atau batalnya terbang pesawat ke destinasi tertentu
2. Force Majure / Bencana Alam
3. Keadaan mendesak seperti : Demo, perang, hari – hari besar kenegaraan dsb
4. Kecelakaan / kerusakan bus yang dialami ketika saat tour berlangsung

Unsur - unsur pokok ( "essentialia" ) perjanjian jual - beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas "konsensualisme" yang menjwai hukum perjanjian B.W ( Pasal 1320 KUHPerdata ) , perjanjian jual - beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya "sepakat" mengenai barang dan harga. Begitu kedua belah pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual - beli yang sah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Pasal 1320 KUH Perdata

<sup>2</sup> R. Surbukti, Aneka Perjanjian, Cetakan IV, Citra Aditya Bakti, Hal 2

---

Promosi yang dilakukan oleh para pelaku usaha travel banyak ragamnya mulai dari menggunakan Website, brosur, pameran, baliho di jalan, serta media social untuk memperkenalkan produknya sehingga informasi yang disajikan dari brosur atau segala promosi yang ada haruslah disertai dengan fakta yang relevan sehingga jika apa yang disampaikan kepada konsumen haruslah nyata seperti aslinya agar tidak membuat iklan tersebut yang dibuat tidak menyesatkan. Hukum Ekonomi yang dimaksudkan dalam hal ini adalah keseluruhan kaidah hukum administrasi Negara yang membatasi hak – hak individu, yang dilindungi atau dikembangkan oleh hukum perdata. Peraturan – peraturan seperti ini merupakan peraturan Hukum Administrasi di bidang Ekonomi yang akhirnya dicakup dalam satu kategori sebagai *Droit Economique*.<sup>3</sup>

Oleh karna itu kaidah hukum administrasi Negara tersebut membatasi hak – hak individu, yang dilindungi atau dikembangkan oleh hukum perdata yang mana tentunya harus melindungi hak – hak dari kedua belah pihak yaitu konsumen dan produsen dalam kegiatan ekonomi untuk mendukung pembangunan ekonomi Negara.

Bagi pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya khususnya biro jasa dalam bidang travel, bukan hanya kepuasan pengguna jasa yang harus dijaga akan tetapi juga diukur dari ketaatan pengusaha di bidang travel memenuhi ganti rugi yang diterima oleh pengguna jasa yang merasa dirugikan dan juga sebaliknya konsumen tidak boleh menyalahgunakan haknya yang mana dapat merugikan dari biro jasa tersebut oleh karna itu perlu bagi pelaku usaha travel harus diinformasikan mekanisme penyelesaian pengaduan pengguna jasa sehingga pengguna jasa bisa mengetahui hak – haknya apabila terjadi hal yang tidak terduga saat perjalanan sedang berlangsung yang diselenggarakan oleh biro jasa travel tersebut dan tidak cukup hanya menginformasikan objek wisata tertentu di Negara manapun.

Adapun contoh – contoh yang diambil yang sering terjadi yang merugikan konsumen oleh karna perjanjian baru yang mengakibatkan kejadian yang tidak terduga (*Force Majure*) saat proses tour berlangsung yang mana telah

---

<sup>3</sup>Ahamadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan IV, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal 1 -2

---

disepakati oleh konsumen dan merupakan permintaan yang dijalankan diluar dari kesepakatan antara penyedia layanan jasa travel, *Tour Leader* ( perwakilan perusahaan penyedia layanan jasa ), pemandu wisata yang dilaksanakan dengan itikad baik demi kepuasan pelanggan. Adapun sengketa yang pernah terjadi antara konsumen dengan PT Raya Utama Travel. Pada paket tour yang dilaksanakan pada tanggal 16 November 2017 dengan tujuan Negara adalah Bangkok – Pattaya yang mana dilaksanakan selama 04 hari 3 malam yang mana terdiri dari 08 peserta tour dengan 15 destinasi wisata yang harus dilaksanakan saat proses tour berlangsung.

Saat Proses tour berlangsung pada hari kedua dimana destinasi yang harus dijalankan sebanyak 05 destinasi yang harus dituju oleh karna permintaan peserta tour yang menginginkan untuk menghabiskan waktu lebih di salah satu destinasi wisata yaitu : Noongnooch Village yang mana diperpanjang sekitar 2 jam yang mana telah diinformasikan oleh *Tour Leader* sebagai pemimpin

saat proses tour berlangsung bahwa akan mengakibatkan 3 tempat tujuan wisata yang tidak dapat dituju yang mana 2 diantaranya disepakati oleh peserta tour namun 1 tempat wisata tersebut tidak dilaksanakan oleh karna lalu lintas saat menuju ke tempat tujuan yang macet serta ada tempat wisata terkait, yaitu Toko Obat Erawadee yang tidak dikunjungi oleh karena kesepakatan bersama antara peserta dengan *Tour Leader* oleh karena menimbang jam makan malam yang harus diterima oleh peserta Tour.

Penelitian ini dilakukan guna menjelaskan tentang tanggung jawab perusahaan penyedia jasa travel atas konsumen dalam kerugian yang terjadi oleh kesepakatan baru dari perjanjian yang disepakati sebelumnya. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian skripsi ( Terlampir ) dengan judul “**Analisis Yuridis terhadap Kerugian Konsumen atas Produk Tour yang Diberikan oleh PT Raya Utama Travel yang Timbul dari Kesepakatan Baru diluar Kesepakatan Sebelumnya Ditinjau**

---

## dari Hukum Perlindungan Konsumen”

### B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut diatas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang ada antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab penyedia layanan jasa PT Raya utama Travel atas kerugian dari pelanggan yang timbul dari kesepakatan baru diluar kesepakatan yang disepakati bersama sebelumnya?
2. Bagaimana perubahan yang disepakati yang mengakibatkan kejadian yang tidak terduga ( *Force Majure* ) dari pihak penyedia layanan jasa PT Raya Utama Travel
3. Bagaimana jika terjadi kejadian yang merugikan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

### C. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan tanggung jawab bagi pengguna layanan jasa serta perlindungan hukum bagi konsumen menurut UU No 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait kesepakatan baru diluar dari kesepakatan baru yang ada.

2. Segi Praktis

Dari hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk memberikan pengembangan wawasan bagi pengusaha penyedia layanan jasa sebagai masukan dalam hal terjadi perubahan kesepakatan baru diluar dari kesepakatan perjanjian awal serta dapat mengetahui sejauh manakah pelaksanaan dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen serta memberikan gambaran tentang berlakunya UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada Pengusaha biro pelayanan jasa.

### D. Pembahasan

Suatu kegiatan kesepakatan atas perjanjian yang terjadi antara konsumen dan travel diawali dengan suatu perikatan dari kegiatan jual beli dari suatu produk tour yang ada. Jual - beli menurut B.W. adalah suatu perjanjian bertimbal - balik dalam mana pihak yang satu ( si penjual ) berjanji untuk menjalankan produk tour yang ditawarkan kepada konsumen dan di pihak yang lain ( si

pembeli ) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan atau unsur timbal balik hak kewajiban dari perolehan jasa yang ada tersebut.

Unsur - unsur pokok ( "essentialia" ) perjanjian jual - beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas "konsensualisme" yang menjiwai hukum perjanjian B.W ( Pasal 1320 KUHPerdara ) , perjanjian jual - beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya "sepakat" mengenai barang dan harga. Begitu kedua belah pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual - beli yang sah.

Menurut Prof Wirjono Prodjodikoro “ ada dua macam subjek, yaitu ke - 1 seorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat beban kewajiban untuk sesuatu dan ke-2 seorang manusia atau suatu badan hukum yang mendapat hak pelaksanaan kewajiban itu. Bahasa Belanda memakai kata - kata *schuldenaar* atau *debituer* dan *schuldeiser* atau *crediteur*. Dalam bahasa Indonesia kiranya dapat dipakai perkataan - perkataan pihak berwajib dan pihak - berhak.”<sup>3</sup>

Hukum Perjanjian dalam hal kekhilafan ini harus dapat

dimengerti, harus dapat dimaafkan.

Apakah dalam keadaan tertentu suatu kekhilafan adalah pantas atau tidak tergantung dari macam - macam hal, yang tidak dapat dirumuskan secara intergral meliputi semua keadaan. Bahwa suatu pihak adalah khilaf, artinya mengira ada suatu keadaan yang sebetulnya tidak ada, ada hubungan pertama - tama dengan penerangan yang ia mendapat dari pihak lain sebelum persetujuan.<sup>4</sup>

Dalam suatu kesepakatan juga tidak boleh ada unsur paksaan agar mencapai suatu kata sepakat dalam suatu perjanjian di dalam Pasal 1323 J.o 1324 KUHPerdara Objek dalam KUHPerdara dimana suatu perjanjian menurut “ Pasal 1234 KUHPerdara : Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.”

---

<sup>4</sup> Wirjono Prodjokoro, Azas - Azas Hukum Perjanjian, Bandung, Hal 32  
5 Pasal 1234 KUHPerdara

---

Maka dari pengertian menurut hukum perjanjian yang ada adalah sesuatu hal yang diwajibkan kepada pihak – berwajib ( Debitur) dan hal terhadap mana pihak – berhak ( kreditur ) mempunyai hak yang berarti dua orang atau lebih yang membuat suatu perikatan yang telah mencapai suatu kata sepakat untuk melakukan sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dalam pelaksanaan dari permasalahan yang ada yaitu suatu kesepakatan untuk tidak berbuat sesuatu yaitu tidak mengunjungi 2 tempat yang disepakati yaitu : Lasser Buddha dan Silver Lake oleh karena telah pernah mengunjungi dan lebih memilih untuk menghabiskan 2 jam di Noongnooch Village yang mana terdapat kata sepakat atas penambahan waktu 2 jam dengan mengelilingi Noongnooch Village dan tidak mengunjungi 2 tempat ( Silver Lake & Leser Buddha ) yang telah disepakati bersama antara

konsumen dan pelaku usaha travel pada saat proses perjalanan dilaksanakan. Sebelum pelaksanaan novasi dikenal perjanjian baku yang ditawarkan oleh pelaku usaha “ Menurut Rosmawati perjanjian baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat – syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>5</sup> Penyesuaian isi kontrak dengan penerapannya di lapangan. Pen-yesuaian tersebut dapat berupa perubahan ketentuan atau disebabkan adanya hal-hal yang belum cukup diatur dalam kontrak sementara para pihak menginginkan ketegasan di dalam kontrak tersebut, misalkan : fasilitas yang digunakan dalam

---

<sup>5</sup>Rosmawati, Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Prenanada Group, Depok, Hal 88

---

proses berjalannya tour, destinasi yang dituju, hotel yang digunakan, dsb. Suatu persetujuan atau kesepakatan yang ada tertulis pada “Pasal 1338 KUHPerdato yang berisikan :

Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undangundang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”<sup>6</sup>

Dalam hukum perjanjian yang ada pasal 1338 KUHPerdato terdapat suatu akibat dari suatu perjanjian yang mana suatu perjanjian dapat ditarik kembali dengan kata sepakat kedua belah pihak dan dilaksanakan dengan itikad baik Menurut Hofmann, pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik adalah melalui interpretasi yang sebenarnya hendak menetapkan apa yang dianggap sebagai kehendak para pihak dalam

perjanjian yang secara tegas – tegas tercantum, tetapi tersembunyi diantara dan dibelakang kalimat perjanjian yang oleh pengadilan dianggap sebagai maksud para pihak untuk tidak melanggar kepentingan dan kepatutan.

Hoge Raad sendiri berpendapat, Pasal 1338 ( 3 ) KUH Perdata bertumpu pada anggapan adanya “maksud para pihak”, dibelakang kata yang tercantum dalam perjanjian. Itikad baik adalah suatu pengertian yang abstrak, yang berkolerasi dengan apa yang ada dalam pikiran manusia. Akan tetapi dalam hal itu apakah hakim berarti harus mempertimbangkan sikap batin orang yang melakukan prestasi atau hal yang pokok berupa tindakannya dalam usahanya untuk memenuhi kewajiban perjanjian.<sup>7</sup>

Setiap perjanjian memiliki suatu sebab yang diperbolehkan / halal

---

<sup>7</sup> Pasal 1338 KUHPerdato

<sup>8</sup> I Ketut Oka Setiawan, Hukum Perikatan, , Cetakan III, Sinar Grafika, Jakarta, Hal 82



---

tujuan yang mana dikehendaki oleh kedua pihak dalam suatu perjanjian. Dengan kata lain, *causa* berarti isi perjanjian itu sendiri.<sup>8</sup>

Menurut “ Pasal 1335 KUHPerdato tertulis bahwa :

Suatu persetujuan tanpa sebab, atau dibuat berdasarkan suatu sebab yang palsu atau yang terlarang, tidaklah mempunyai kekuatan.”<sup>9</sup>

Suatu perjanjian terdapat suatu kalimat atau hal – hal yang diperjanjikan oleh pihak terkait yang mana memiliki suatu tipu daya, penipuan atau tanpa ada sebab maka didalamnya maka suatu perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan hukum yang sah misalnya : dalam kasus ini terdapat penawaran palsu yang ditawarkan oleh pihak penyedia travel maka hal tersebut dinyatakan batal dari semula.

Akibat hukum suatu kontrak pada dasarnya lahir adanya hubungan hukum dari suatu

perikatan, yaitu dalam bentuk hak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban inilah yang merupakan salah satu bentuk dari akibat hukum suatu kontrak. Kemudian, hak dan kewajiban ini tidak lain adalah hubungan timbal balik dari para pihak, maksudnya, kewajiban di pihak pertama merupakan hak bagi pihak kedua, begitu pun sebaliknya, kewajiban di pihak kedua merupakan hak bagi pihak pertama. Jadi akibat hukum disini tidak lain adalah pelaksanaan dari suatu kontrak itu sendiri.<sup>10</sup>

Walaupun pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum, untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan dan kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat.

---

<sup>9</sup> Bachtiar Herlina Suyati, *Aspek Legal untuk Marketing ( Account Officer )*, Mandar Maju, Hal 174

<sup>10</sup> Pasal 1335 KUHPerdato

<sup>11</sup> Hasanuddin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, Citra Aditya Bakti, 2003, Hal I

---

Namun ada kalanya kedudukan salah satu antar kedua belah pihak tidak seimbang dalam negosiasi, akhirnya melahirkan perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak.<sup>11</sup>

Dari hak – hak yang harus diterangkan dan dipastikan untuk menjaga kepuasan konsumen haruslah menurut saya berkesimpulan bahwa *Tour Leader* memerhatikan setidaknya ada beberapa poin adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk mendapat informasi yang jelas serta apa saja akibat dari kesepakatan baru yang telah disepakati
2. Hak untuk memilih informasi destinasi terkait yang mana diluar dari kesepakatan produk yang ada
3. Hak untuk didengar dalam informasi destinasi dalam hal destinasi yang ditawarkan

4.Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

5. Hak untuk mendapatkan jasa yang sesuai dengan nilai tukar dengan destinasi yang tidak dikunjungi

Didalam penawaran dari produk tour yang ada dikenal dengan kontrak baku yang menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan menurut “ Pasal 1 angka 10 UU No 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

Klausula baku adalah Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia, Jakarta, Hal 53

<sup>13</sup> Pasal 1 angka 10 UU No 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

Dalam Pasal 18 ayat 1 UU  
Perlindungan Konsumen 1  
menjelaskan tentang syarat Klausula  
Baku yaitu :

Pelaku usaha dalam menawarkan  
barang dan/atau jasa yang ditujukan  
untuk diperdagangkan dilarang  
membuat atau mencantumkan klau-  
sula baku pada setiap dokumen  
dan/atau perjanjian apabila

- a. menyatakan pengalihan tanggung  
jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha  
berhak menolak penyerahan kembali  
barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha  
berhak menolak penyerahan kembali  
uang yang dibayarkan atas barang  
dan/atau jasa yang dibeli oleh  
konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari  
konsumen kepada pelaku usaha baik  
secara langsung maupun tidak  
langsung untuk melakukan segala ti-  
ndakan sepihak yang berkaitan

dengan barang yang dibeli oleh  
konsumen secara angsuran;

e. mengatur perihal pembuktian atas  
hilangnya kegunaan barang atau pe-  
manfaat jasa yang dibeli oleh  
konsumen;

f. memberi hak kepada pelaku usaha  
untuk mengurangi manfaat jasa atau  
mengurangi harta kekayaan kon-  
sumen yang menjadi obyek jual beli  
jasa;

g. menyatakan tunduknya konsumen  
kepada peraturan yang berupa aturan  
baru, tambahan, lanjutan dan/atau  
pengubahan lanjutan yang dibuat se-  
pihak oleh pelaku usaha dalam masa  
konsumen memanfaatkan jasa yang  
dibelinya;

h. menyatakan bahwa konsumen  
memberi kuasa kepada pelaku usaha  
untuk pembebanan hak tanggungan,  
hak gadai, atau hak jaminan terhadap  
barang yang dibeli oleh konsumen  
secara angsuran.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Pasal 18 ayat 1 UU Nomor 8 Tahun 1999

---

Pandangan Mariam Darusbadruz-aman juga mengkaji dari aspek kebebasan para pihak. Disini pihak debitur tidak mempunyai kekuatan tawar menawar dalam menentukan isi kontrak dengan pihak kreditur. Pihak kreditur tinggal menyodorkan isi kontrak dengan pihak kreditur. Pihak kreditur tinggal menyodorkan isi kontrak tersebut kepada debitur dan debitur tinggal menyetujui “ya” atau tidak. Apabila debitur menyetujui substansinya, maka ia menandatangani kontrak tersebut, tetapi apabila substansi itu tidak disetujui, maka ia tidak menandatangani kontrak tersebut. Dengan demikian, kebebasan berkontrak yang tercantum dalam pasal 1338 KUHPdata tidak mempunyai arti bagi debitur, karena hak – hak debitur dibatasi oleh kreditur.<sup>14</sup>

Terdapat suatu perjanjian baru yang mana munculnya utang baru yang dilaksanakan dalam pelaksanaan

kontrak terkait yang membuat suatu pembaharuan atau disebut addendum dalam pelaksanaan tour yang telah disepakati oleh pihak terkait. Namun menurut saya perjanjian baku pada kasus Bangkok Pattaya ini dapat diubah oleh karna kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak yang mana berdasarkan pada asas konsensualisme dan asas berkebebasan membuat kontrak yang mana perjanjian baku tentang destinasi yang akan dituju yang diubah sesuai dengan permintaan oleh pelanggan kejadian macet yang tidak direncanakan samasekali dan tidak dapat dihindari. *Force Majuere* atau yang sering disebut suatu keadaan memaksa yang terjadi diakibatkan oleh suatu kuasa yang diluar dari kemampuan yang terjadi diakibatkan oleh suatu kuasa yang diluar dari kemampuan dari manusia. Suatu perjanjian yang mana disepakati oleh debitur

---

<sup>14</sup> Zulham, H. Perlindungan Konsumen, Jakarta, Hal 116

( yang berutang ) dan kreditur ( yang berpiutang ) dapat terhambat oleh karena suatu kejadian yang tidak terduga, dan si debitur tidak dapat berbuat apa – apa dalam hal memenuhi suatu prestasi oleh suatu kejadian yang terkait yang mana bukan suatu perbuatan yang disengaja atau direncanakan yang mana menurut “ Pasal 1244 - 1245 KUHPerdara menjelaskan pengertian tentang suatu kejadian tak terduga yang terkait :

Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga. bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungkan kepadanya. walaupun tidak ada itikad buruk kepadanya.”<sup>15</sup>

Dalam hal ini, kejadian-kejadian yang tidak terduga sebelumnya yang terjadi saat perjalanan berlangsung yang mana terjadi yaitu kemacetan yang terjadi saat perjalanan dari

Pattaya menuju Bangkok yang diperkirakan sebelumnya sekitar 2 jam oleh karena kemacetan yang terjadi yang menghambat menjadi 4 jam lebih ditengah perjalanan maka dilakukan negosiasi dimana destinasi yaitu toko obat Erawadee tidak dikunjungi oleh karena kejadian tersebut destinasi tersebut tidak dikunjungi oleh karena kesepakatan antara Tour Leader dan peserta tour dengan mengira waktu jadwal makan malam agar tidak terhambat yang mana merupakan itikad baik untuk menjaga hak dari konsumen yang harus didapatkan yaitu makan malam dengan waktu yang tepat.

Didalam “ Pasal 1245 KUHPerdara menerangkan bahwa :

Tidak ada penggantian biaya. kerugian dan bunga. bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan suatu perbuatan yang terlarang baginya.”<sup>15</sup>

Dari pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kerugian yang dialami oleh karena destinasi toko

---

<sup>15</sup> Pasal 1244 KUHPerdara

<sup>16</sup> Pasal 1245 KUHPerdara

obat Erawadee tersebut tidak dapat dikunjungi oleh karena suatu keadaan memaksa yang saya paparkan tadi ganti rugi tidak berlaku dan terdapat perbuatan itikad baik dari *Tour Leader* dalam hal tersebut.

Keadaan memaksa dapat bersifat mutlak ( absolut ) atau tak mutlak ( relatif ) yaitu mutlak, apabila keadaan itu menyebabkan bahwa janji sama sekali tidak dapat dilaksanakan oleh siapapun juga dan bagaimana manapun juga, disambar petir menjadi mati. Atau seorang tukang perahu berjanji menyebrangkan barang – barang dengan kapal melalui lautan, kemudian ada angin topan yang maha hebat sehingga perahu ada musnah dengan semua muatannya termasuk juga barang – barang yang diangkut itu.

Sebaliknya ada keadaan memaksa tak mutlak, apabila pelaksanaan janji masih mungkin, tetapi demikian sukarnya dan dengan

pengorbanan dari pihak berwajib sedemikian rupa, sehingga patutlah, bahwa kewajiban untuk melaksanakan janji itu dianggap lenyap. Untuk menetapkan sifat memaksa dari keadaan memaksa yang tak mutlak ini, ada dua macam ukuran, yaitu ukuran objektif yang mengenai keadaan pada umumnya, atau ukuran subjektif, yang mengenal sifat perseorangan dari orang tertentu.<sup>17</sup> Penyelesaian yang digunakan dalam permasalahan yang terjadi adalah melalui Negosiasi antara *Tour Leader* dan Konsumen yang mana kerugian atas *force majeure* ini diselesaikan dengan komunikasi langsung dan dituliskan dengan diberikan tanda tangan oleh para pihak sebagai tanda kesepakatan atas suatu perjanjian yang ada ( Kesepakatan untuk tidak mengunjungi Toko Obat Erawadee oleh karena kemacetan dan memenuhi perjanjian baru untuk

---

<sup>17</sup> Prof Wirjono Prodjokoro, *Op Cit* Hal 66

---

tidak mengunjungi *Laser Buddha & Silver Lake* Dengan kompensasi mengelilingi Noongnooch Village selama 2 jam dengan mobil listrik ).

Menurut Fitrolin Jamilah Negosiasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa yang paling umum. Bernegosiasi sudah menjadi bagian dari aktivitas kehidupan manusia dalam kehidupan sehari – hari, seperti : tawar menawar, harga, gaji dsb <sup>18</sup>

Setelah berkomunikasi maka akan dibuat secara tertulis tentang kesepakatan dari suatu negosiasi yang mana akan dilaksanakan dengan perwakilan struk harga, slip gaji yang nominal gajinya bertambah dsb yang mana dalam bentuk tertulis merupakan bentuk konkrit dari suatu hasil negosiasi yang telah dijalinan.

Dalam perundingan atau dialog ini, apabila ditemukan titik temu atau pemecahan dari sengketa, hasilnya akan ditungakan ke dalam sebuah dokumen agar perundingan

atau dialog tersebut bisa berkekuatan hukum. Hal ini dilakukan agar dikemudian hari tidak terjadi kembali sengketa dengan permasalahan yang sama. Itikad baik adalah suatu maksud dari debitur (seorang yang berutang) kepada si kreditur (seorang yang berpiutang) yang mana ada terjadi pada kasus yang ada menurut pada tertera Pasal 1339 KUHPerdara yang berisikan sebagai berikut : Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal – hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang – undang.”<sup>19</sup>

Namun ada pengecualian dalam pasal 1335 KUHPerdara, dimana perjanjian yang tidak memakai suatu causa atau dibuat dengan causa palsu atau terlarang

---

<sup>18</sup> Jamilah Fitrolin, Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis, Pustaka Yustisia, Jakarta, Hal 55

<sup>19</sup> Pasal 1339 KUHPerdara

---

tidak mempunyai kekautan. Suatu perjanjian dimana causanya bertentangan dengan Undang – Undang, misalnya suatu kejahatan susila, melanggar agama atau ketertiban umum, maka perjanjian itu dianggap dari semula sudah batal dan hakim karena jabatannya berwenang membatalkannya, meskipun tidak diminta oleh sesuatu pihak (batal secara mutlak ). Suatu perjanjian dianggap lahir pada waktu tercapainya suatu kesepakatan antar kedua belah pihak ( *consensus* ). Berdasarkan pasal 1338 KUHPerdara hal ini mengandung arti bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah mengikat kedua belah pihak. Dari berbagai pendapat tentang itikad baik pada Pasal 1338 KUHPerdara dalam suatu keputusan yang mana dari pendapat dari beberapa ahli diatas kembali terhadap pendapat saya untuk pada kasus ini dapat dihubungkan dengan hak – hak konsumen yang diatur dalam hukum perlindungan konsumen ini tanggung jawab dari pihak *travel* dalam hal ini menurut saya telah bertanggung jawab oleh karna untuk memenuhi dan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya dalam perjanjian yang baru tertulis sah dengan berisikan agar tidak mengunjungi dua tempat yang terkait

dengan catatan telah mengunjungi tempat tersebut serta sebelum perjanjian baru dibuat pihak *travel* yang diwakili *Tour Leader* ini telah menjelaskan informasi destinasi berikutnya yang akan dikunjungi serta telah memenuhi hak hak dari konsumen dimana konsumen dalam hal ini telah mencapai suatu kata “sepakat” atas perjanjian baru yang atas perjanjian yang disepakati sebelumnya dibatalkan dengan kesepakatan oleh kedua belah pihak dengan memerhatikan asas itikad baik dengan memerhatikan asas kepatutan dan keadilan bagi kedua belah pihak. Serta penggunaan asas kebebasan berkontrak harus dibatasi asas itikad baik, karakter asas itikad baik ini diantaranya adalah, keadilan dan kepatutan, tidak menyalahgunakan keadaan, paksaan, penipuan, kesesatan, kejujuran dan kepatuhan. Sebelum menyepakati perjanjian, konsumen seharusnya terlebih dahulu mencermati draft perjanjian pembiayaan konsumen, sebab banyak klausul-klausul perjanjian isinya merugikan konsumen.

Didalam menjalankan usahanya seorang pelaku usaha memiliki suatu tanggung jawab dimana untuk menjaga konsumennya dalam hal



---

menjaga terdapat pada suatu larangan yang harus ditaati agar tidak merugikan konsumen pertanggung jawab berdasarkan “ Pasal 19 UUPK antara lain :

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih

lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>2</sup>

Perihal terkait ganti rugi terhadap suatu kerugian yang dialami oleh konsumen yang merupakan hal melanggar yang mana terdiri atas dalam Hukum Perjanjian yaitu :

1. Perbuatan oleh karena Wanprestasi ( Pasal 1248 KUHPerdato )
2. Perbuatan karena perbuatan yang melawan hukum ( Pasal 1365 KUHPerdato )

Namun pada hal sengketa yang terjadi pada Paket Tour terkait diselesaikan dengan cara Mediasi Negosiasi adalah salah satu cara strategi penyelesaian sengketa dalam lingkup non litigasi, suatu perundingan yang diadakan secara langsung oleh pihak pihak yang bersengketa tanpa pihak ketiga guna menemukan penyelesaian dalam sengketa yang dihadapi.

---

<sup>20</sup> Pasal 19 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

---

Menurut Yahya Harahap penyelesaian sengketa dengan mediasi yang mana yang menyelesaikan sengketa para pihak itu sendiri. Penyelesaian tidak diserahkan kepada kemauan dan kehendak hakim atau arbiter, tetapi diselesaikan oleh para pihak sendiri sesuai dengan kemauan mereka, Karena merekalah yang lebih tau hal yang sebenarnya dan sesungguhnya atas sengketa yang dipermasalahkan. Dalam penyelesaian perdamaian terwujud komunikasi aktif antara para pihak. Dalam komunikasi itu, terpancara keinginan memperbaiki perselisihan dan kesalahan menuju hubungan yang lebih baik untuk masa depan. Jadi melalui komunikasi itu, apa yang mereka selesaikan bukan masalah tapi untuk masa yang akan datang. Serta hasil yang dituju adalah hasil yang dicari dan dituju para pihak.<sup>21</sup>

Menurut Dedi Harianto melalui negosiasi para pihak yang bersengketa dapat melakukan proses penjajakan kembali akan hak dan kewajiban para pihak dalam situasi yang sama – sama menguntungkan ( *win – win* ) dengan melepaskan atau melonggarkan hak – hak tertentu secara bertimbal balik.<sup>22</sup>

Pada dasarnya negosiasi dimaksudkan sebagai proses tawar menawar atau pembicaraan untuk mencapai kesepakatan terhadap masalah tertentu yang terjadi diantar pihak yang mana diupayakan untuk memperoleh penyelesaian masalah ( *problem solving* ) dengan mempertemukan apa yang dikehendaki oleh kedua belah pihak serta mencari hal – hal yang dapat memuaskan kedua belah pihak.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Harahap Yahya, Hukum Acara Perdata, Sinar Grafika, Jakarta, Hal 23

<sup>22</sup> Dedi Harianto, Silabus Materi Kuliah Penyelesaian Sengketa Bisnis, Unpri, Hal 26

<sup>23</sup> *Ibid*, Hal 26

---

## **E Kesimpulan**

Suatu perjanjian baru oleh karena suatu negosiasi merupakan suatu langkah penyelesaian suatu masalah yang merugikan konsumen yang mana PT Raya Utama Travel yang diwakilkan oleh Tour Leader yang dilaksanakan negosiasi telah memenuhi asas konsensualisme yang sesuai pada Pasal 1320 KUHPerdara dengan memerhatikan asas itikad baik, kepatutan dan menjaga konsumen agar tepat waktu dalam hal makan malam yang mana kejadian yang tidak terduga yakni, kemacetan merupakan suatu yang

tidak direncanakan dan bukan merupakan keinginan dari siapapun dan pada saat kejadian merupakan adalah hal lumrah atau biasa dari suatu Negara akan tetapi kemacetan dapat terjadi kapanpun dan dilaksanakan suatu kesepakatan baru kejadian yang tidak terduga dalam hal ini kemacetan dalam perjalanan Pattaya menuju Bangkok pada hari kedua dilaksanakannya perjanjian baru berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara yang dilaksanakan dengan itikad baik

---

## Daftar Pustaka

### A. Buku :

Ahamadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan IV, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Wirjono Prodjokoro, *Azas - Azas Hukum Perjanjian*, Cetakan IX, Manju Mandar Maju, Bandung

I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* , Cetakan III, Sinar Grafika, Jakarta

Bachtiar Herlina Suyati, *Aspek Legal untuk Marketing ( Account Officer )*, Cetakan I, Mandar Maju

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kharisma Putra Utama, Jakarta

R. Surbekti, *Aneka Perjanjian*, Cetakan IV, Citra Aditya Bakti

Harahap Yahya, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta,

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta

Hasanuddin Rahman, *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, Citra Aditya Bakti, 2003,

Jamilah Fitrolin, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Pustaka Yustisia, Jakarta

### B. Peraturan Perundang - Undangan

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata

UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### C. Hasil Penelitian

Dedi Harianto, *Silabus Materi Kuliah Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Unpri