



## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERBUATAN WANPRESTASI *TRAVEL AGENCY* DALAM PERJALANAN WISATA LUAR NEGERI YANG GAGAL BERANGKAT

Lonita Aini Yumna\*, Aminah, Ery Agus Priyono  
Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail: lonitaainiyumnaa23@gmail.com

### Abstrak

Perjanjian adalah upaya sadar yang memiliki akibat hukum mengikat antara dua orang atau lebih sehingga para pihak yang terikat wajib memenuhi apa yang telah menjadi kesepakatan, namun kenyataannya MBTrip sebagai *travel agency* tidak memenuhi kewajiban atas apa yang telah disepakati sedari awal dengan konsumen, yaitu dengan melakukan pengunduran jadwal keberangkatan secara terus menerus dan tidak dikembalikannya pengembalian dana kepada konsumen, dalam hal ini MBTrip dikatakan melakukan wanprestasi, sehingga konsumen perlu mendapat perlindungan hukum. Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan unsur wanprestasi oleh MBTrip dan mengetahui perlindungan hukum terhadap hak konsumen yang dirugikan oleh MBTrip *Tour and Travel* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penulisan hukum ini mempunyai pendekatan yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, serta memiliki analisis kualitatif. Kesimpulan penulisan hukum ini menjelaskan bahwa MBTrip melakukan wanprestasi dengan dibuktikan dari terpenuhinya unsur wanprestasi yang dilakukan MBTrip, sehingga menimbulkan upaya perlindungan hukum konsumen yang sudah dilaksanakan secara preventif maupun represif berdasarkan pada KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), tetapi MBTrip tetap tidak melakukan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen tersebut. Dengan demikian, bagi konsumen seharusnya lebih berhati-hati dan selektif dalam memilih *travel agency* untuk mengurus perjalanan wisata, dan bagi MBTrip seharusnya lebih memerhatikan kewajibannya untuk memberangkatkan konsumen, serta tanggung jawabnya dalam menjamin hak konsumen agar terpenuhi.

**Kata Kunci:** Perjanjian Wisata Luar Negeri; Wanprestasi; Perlindungan Hukum.

### Abstract

*An agreement is a deliberate attempt that has a legally binding effect between two or more persons so that the binding parties are obliged to fulfil what has been agreed, but the reality is that MBTrip as a travel agency does not fulfil its obligation over what was previously consciously agreed with the consumer, i.e. by repeatedly canceling the departure schedule and not refunding the refund to consumers, in this case MBTrips is said to have performed a malfunction, so consumers need to obtain legal protection. The purpose of this legal writing is to find out the fulfilment of the elements of the non-performance by MBTrip and to know the legal protection of consumer rights injured by MBtrip *Tour and Travel* under Act No. 8 of 1999 on Consumer Protection and the Privacy Law Book. This legal writing has a normative jurisprudential approach using secondary data that comes from primary, secondary, and tertiary legal material, as well as having qualitative analysis. The conclusion of this legal writing explains that MBTrip performed a malfunction by proving its fulfilment of the elements of malfunctions performed by MBTrips, thus resulting in an attempt to protect consumer law that has been implemented preventively or repressively based on the KUHPerdata and the Consumer Protection Act (UUPK), but MBtrip still does not make compensation for the losses suffered by the consumer. Thus, consumers should be more careful and selective in choosing travel agencies to take care of travel, and for MBTrip should pay more*



*attention to its obligations to raise consumers, as well as its responsibilities in ensuring consumer rights to be met.*

**Keywords:** *Foreign Travel Agreement; Failure to Perform; Legal Protection.*

## **I. PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia, baik secara individu maupun kelompok pada suatu wilayah tertentu. Secara etimologis, pariwisata berasal dari bahasa sansekerta, yaitu “pari” berarti ‘banyak, berkali-kali, berputar-putar’, dan “wisata” berarti ‘perjalanan’ atau ‘bepergian’.<sup>1</sup> Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar, dari satu tempat ke tempat lainnya dengan maksud dan tujuan tertentu. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa definisi pariwisata merupakan kumpulan dari beraneka jenis kegiatan wisata yang dalam keberjalannya didukung oleh berbagai fasilitas, baik berupa akomodasi, pelayanan, atau jasa penunjang lainnya yang disediakan oleh berbagai pihak, yakni masyarakat, pengusaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah. Perkembangan konsep pariwisata terkhusus di Indonesia termasuk ke dalam jenis perluasan industri dalam hal pemasaran produk usaha dan lapangan pekerjaan yang memiliki dampak pada pendapatan nasional, yakni sebagai upaya dalam menumbuhkan pendapatan riil, peraturan devisa atau nilai tukar uang antara negara asal dengan negeri yang dikunjungi.<sup>2</sup> Lahirnya pariwisata memberikan suatu kontribusi nyata untuk suatu negara yakni dengan munculnya berbagai macam biro usaha perjalanan wisata di Indonesia yang menghadirkan fasilitas-fasilitas sebagai penunjang dalam keberangkatan wisatawan, baik dalam perjalanan domestik maupun internasional.

Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata menyebutkan bahwa Perusahaan jasa perjalanan wisata (*travel agency*) adalah perusahaan yang menyelenggarakan dan melayani berbagai paket perjalanan wisata dengan tujuan ke dalam negeri (domestik) atau ke luar negeri (international) dengan maksud mengambil laba dari perjalanan wisata tersebut. Paket wisata merupakan bagian dari industri perjalanan yang berkaitan dengan pengaruh serta kualitas dari kesenangan dan/atau kepuasan konsumen, yang dalam hal ini disebut wisatawan.

Usaha perjalanan wisata biasanya menimbulkan suatu bentuk perjanjian antara pihak perusahaan wisata sebagai pelaku usaha dengan wisatawannya sebagai konsumen. Akibat dari adanya hubungan antar pihak tersebut sehingga menghasilkan hak dan kewajiban (prestasi) yang nantinya harus dipenuhi dan diterima oleh masing-masing pihak sesuai dengan apa yang menjadi isi dari suatu

---

<sup>1</sup> Bungaran Antonius Simanjutak, Flores Tanjung, dan Rosramadhana Nasution, *Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia* (Jakarta: Penerbit Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017), 1.

<sup>2</sup> Bungaran Antonius Simanjutak, Flores Tanjung, dan Rosramadhana Nasution, *Sejarah Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia* (Jakarta: Penerbit Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017), 10.

perjanjian yang telah dibuat.<sup>3</sup> Perjanjian harus memenuhi ketentuan yang ada pada KUHPdata berupa syarat sah suatu perjanjian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPdata, antara lain:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
2. Kecakapan mereka yang membuat kontrak;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Menurut Pasal 1313 KUHPdata perjanjian dapat terjadi apabila dilakukan oleh beberapa pihak yang saling mengikatkan dirinya dengan maksud dan tujuan tertentu. Pasal ini bermakna berkelanjutan dengan Pasal 1338 KUHPdata yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.

Kegiatan perjalanan wisata tidak hanya mengikat perjanjian antara pelaku usaha yakni *travel agency* dengan wisatawan selaku konsumen saja, melainkan konsumen tentu dapat dilindungi hak-haknya berdasar pada peraturan perundang-undangan yang telah berlaku di Indonesia yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bilamana ditemukan adanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh *travel agency* sebagai pelaku usaha. Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa pesanan dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan; dan
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

MBtrip *Tour and Travel* merupakan perusahaan perjalanan wisata berbentuk *open trip* dengan memberikan berbagai macam paket perjalanan wisata domestik maupun internasional. MBTrip *Tour and Travel* ini telah mampu berjalan sebagai perusahaan *open trip* yang ramai digunakan oleh para wisatawan, baik untuk perjalanan domestik maupun internasional. Point utama keramaian minat wisatawan menggunakan *open trip* ini adalah mereka selalu memberikan paket wisata dengan destinasi yang banyak, fasilitas yang memadai, dan harga yang lebih murah dibandingkan *travel agency* lainnya dan dapat dicicil dengan jangka waktu 6 (enam) bulan. Perjanjian yang digunakan oleh MBTrip dengan peserta tripnya yakni melalui perjanjian lisan. Perjanjian yang terikat ini menghasilkan suatu kewajiban bagi MBTrip maupun konsumen. Kewajiban MBTrip yakni melayani dan memberangkatkan konsumen sesuai dengan paket wisata, sedangkan kewajiban konsumen adalah membayar biaya paket wisata sesuai prosedur. Namun dalam praktiknya, MBTrip lalai, sehingga tidak memenuhi kewajibannya tersebut hingga terbukti melakukan wanprestasi.

Wanprestasi tercantum dalam Pasal 1238 KUHPdata, adalah kondisi dimana debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis atau berdasarkan kekuatan dan perikatan sendiri, yaitu bila perikatan mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. J. Satrio

---

<sup>3</sup> M.Muhtarom, "Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak", Jurnal SUHUF Universitas Muhammadiyah Surakarta, Volume 26, Nomor 1 (Mei 2014): hal 49, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/4573>.

menyebutkan bahwa wanprestasi merupakan kondisi dimana kreditur tidak memperoleh apa yang diperjanjikan oleh debitur, sehingga debitur tidak bisa melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi prestasi kepada kreditur.<sup>4</sup> Bentuk wanprestasi berdasar pada R. Subekti antara lain:<sup>5</sup>

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Perbuatan wanprestasi yang dilakukan MBTrip tentunya merugikan hak konsumen yang seharusnya dipenuhi oleh debitur, sehingga MBTrip diwajibkan untuk melakukan penggantian kerugian sebagaimana diatur di dalam Pasal 1243 KUHPerdara dan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun sebagaimana yang termuat dalam peraturan tersebut berkaitan dengan kompensasi, MBTrip hingga saat ini juga tidak mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen meskipun sudah adanya perjanjian refund dalam surat refund yang diterbitkan sendiri oleh MBTrip *Tour and Travel*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka selanjutnya akan diteliti permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemenuhan unsur wanprestasi yang dilakukan *travel agency MBTrip Tour and Travel* dengan wisatawan selaku konsumen;
2. Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen atas wanprestasi yang dilakukan *travel agency MBTrip* berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi metode pendekatan, spesifikasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normative, yang merupakan salah satu metode dengan menggunakan data sekunder sebagai bahan dasar hukum untuk diteliti melalui peraturan-peraturan atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai perjanjian pariwisata dan wanprestasi. Penelitian ini menggunakan spesifikasi berupa deskriptif analitis yakni dengan menggambarkan objek yang diteliti apa adanya untuk memperoleh gambaran tentang sesuatu keadaan pada waktu tertentu atau perkembangan tentang sesuatu.<sup>6</sup> Sifat analitis dari penelitian ini akan menghubungkan ke dalam analisis perlindungan hukum untuk konsumen berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta teori atau fakta pendukung yang ada.

---

<sup>4</sup> J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian: Buku II* (Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti, 1995), 122.

<sup>5</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Penerbit Intermasa, 2002) 45.

<sup>6</sup> J. Supratno, *Statistik: Teori dan Aplikasi Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2016), 14.

Penelitian ini menggunakan jenis data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer berisikan peraturan perundang-undangan seperti UUD NRI 1945, KUHPerdota, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Menteri Pariwisata RI Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata, sedangkan data sekunder dan tersier berisikan data pendukung seperti jurnal, artikel ilmiah, kamus, dan literatur lainnya. Data yang terkumpul di penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan bahan kepustakaan berdasarkan data sekunder, kemudian dapat dianalisis menggunakan analisis yang bersifat kualitatif, yaitu dengan menganalisis data yang berhubungan dengan studi kepustakaan yang akan dianalisis, dikaji, dan kemudian disistematiskan menjadi analisis data yang disusun dalam bentuk penulisan hukum.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pemenuhan Unsur Wanprestasi yang Dilakukan *Travel Agency MBTrip Tour and Travel* dengan Wisatawan Selaku Konsumen

##### 1. Gambaran Umum *Travel Agency MBTrip Tour and Travel*

*MBTrip Tour and Travel* merupakan biro perjalanan wisata berupa agen travel berpusat di Bandung yang memberikan pelayanan dan fasilitas kepada wisatawan sebagai konsumennya dalam mempersiapkan perjalanan wisata, baik wisata dalam negeri maupun luar negeri.<sup>7</sup> *MBTrip* dalam menawarkan paket wisatanya untuk menarik para konsumen yaitu melalui:

- a. Penjualan secara langsung di kantor pusat;
- b. Pemasaran melalui sosial media Instagram;
- c. Pemberian promo menarik.

Pemberian promo menarik dilakukan dengan memberikan harga terjangkau yang dapat dicicil sebanyak empat kali pembayaran dengan tetap memberikan destinasi wisata, akomodasi, dan fasilitas yang memadai. Penjualan paket wisata ini banyak diminati oleh masyarakat sebagai calon konsumennya melalui pemasaran secara *online* di Instagram. Paket wisata yang ditawarkan oleh *MBTrip* tidak hanya mengenai perjalanan wisata luar negeri saja, melainkan juga menyediakan paket wisata dalam negeri dan perjalanan umroh.

##### 2. Bentuk Perjanjian *Perjalanan Wisata* oleh *MBTrip* dengan Konsumen

Perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1313 KUHPerdota menerangkan bahwa perjanjian merupakan sesuatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya.<sup>8</sup> Perjanjian wisata adalah perjanjian yang dibuat antara biro perjalanan wisata dan

<sup>7</sup> Kotaku Bandung, "MBTrip.id Biro Perjalanan dan Wisata," <https://kotakubandung.com/places/17037868-mbtrip-id>.

<sup>8</sup> Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Penerbit Balai Pustaka, 2014), 235.



pengguna jasa (konsumen) harus memerhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian pariwisata dalam hal ini belum diatur di dalam KUHPPerdata, sehingga perjanjian pariwisata merupakan perjanjian tak bernama karena perjanjian tersebut secara khusus tidak diatur dalam undang-undang yakni KUHPPerdata. Undang-undang tidak memberikan definisi terperinci mengenai perjanjian pariwisata atau perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu, sehingga penulis memberikan definisi menurut R.Subekti, bahwa dikatakan perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu merupakan perjanjian dimana satu pihak menghendaki pihak lawan untuk dilakukannya pekerjaan demi mencapai suatu tujuan tertentu, dalam hal ini konsumen bersedia membayar upah, sedang apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali diserahkan kepada pihak lawan. Pihak lawan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah MBTrip selaku penyelenggara perjalanan wisata tersebut yang bergerak sebagai *travel agency* yang tentu sudah memiliki tarif tersendiri untuk jasanya dengan disertai biaya paket wisata yang ditawarkannya tersebut.

Bentuk perjanjian kerjasama dalam hal perjalanan wisata biasanya terjadi pada saat konsumen dengan biro perjalanan wisata telah menyepakati paket wisata yang dipilih dengan bentuk perjanjian secara lisan yang kemudian biro perjalanan wisata akan mengirimkan *invoice* dan *terms and condition* yang memuat pembayaran hingga syarat dan ketentuan antara konsumen dengan biro perjalanan wisata. Perjanjian lisan ini didasarkan dengan adanya kata 'sepakat' dari sebagaimana dalam Pasal 1338 bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya, sehingga dengan hal ini awal dari kata sepakat tersebut selanjutnya telah mengikat perjanjian antara MBTrip dengan Konsumen untuk saling memenuhi kewajibannya masing-masing sesuai yang diperjanjikan.

Dokumen pendukung perjanjian antara MBTrip dengan Lonita dan Shaula selaku konsumen salah satunya berupa *terms and condition* yang berisi berbagai perincian mengenai paket wisata yang dipilih Lonita dan Shaula yaitu *winter in turkiye* dan beberapa ketentuan mulai dari skema pembayaran, pindah trip, pergantian nama, biaya lain-lain, *force majeure*, dan ketentuan penolakan visa. *Terms and Condition* ini adalah perjanjian awal yang mengikat antara konsumen dengan *MBTrip Tour and Travel* untuk selanjutnya pihak MBTrip mulai melakukan koordinasi sesuai dengan paket wisata yang diperjanjikan. *Terms and Condition* yang dibuat oleh MBTrip hanya memprioritaskan keuntungan bagi pihak travel saja, belum secara keseluruhan memuat keuntungan dan perlindungan yang diberikan kepada konsumennya apabila MBTrip tidak melaksanakan kewajibannya.

Perjanjian MBTrip dengan konsumennya dikatakan mengikat karena telah terpenuhinya syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPPerdata, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sepakat mereka untuk mengikatkan dirinya;  
MBTrip dan konsumen memulai perjanjian lisan dengan kata sepakat, sehingga masing-masing memiliki kewajiban tersendiri. Lonita dan Shaula sebagai konsumen wajib untuk membayar biaya trip hingga lunas dan



mengikuti prosedur, sedangkan MBTrip wajib memberangkatkan konsumen sesuai paket wisata yang dipilih.

- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;  
Pihak dalam melakukan perjanjian wisata ini adalah MBTrip selaku Debitur, dan Konsumen selaku kreditur. Keabsahan suatu perjanjian berdasarkan kecakapan dalam membuat perjanjian yang dilihat dari usia seseorang yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Usia kedua belah pihak dalam hal ini telah sah untuk membuat perjanjian dan melakukan kewajiban dalam perjanjian berdasarkan syarat sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdata.

- 3) Suatu hal tertentu;  
Hal tertentu yang dimaksudkan dalam syarat sahnya perjanjian yaitu mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak yang terikat perjanjian. Kewajiban kedua belah pihak adalah memenuhi prestasi. Pasal 1234 KUHPerdata menyebutkan adanya 3 (tiga) prestasi, antara lain :
  - a. Prestasi untuk memberikan sesuatu;
  - b. Prestasi untuk berbuat sesuatu;
  - c. Prestasi untuk tidak berbuat sesuatu.

Bentuk prestasi yang harus dilakukan oleh Konsumen kepada MBTrip adalah bentuk prestasi untuk memberikan sesuatu. Hal yang diberikan kepada MBTrip adalah membayar upah paket wisata yang dibelinya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Prestasi ini merupakan kewajiban konsumen yang harus dipenuhi selama melaksanakan perjanjian perjalanan wisata dengan MBTrip. MBTrip dalam hal ini pun juga wajib melaksanakan prestasinya untuk melayani dan memberangkatkan konsumennya sesuatu dengan paket wisata dan tujuan negara yang dipilih oleh konsumen.

- 4) Suatu sebab yang halal.  
Suatu sebab yang halal diartikan sebagai tujuan yang hendak dicapai dalam isi perjanjian yang dibuat oleh pihak yang terikat perjanjian. Isi dari perjanjian ini dibuat berdasarkan tujuan dan tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, maupun ketertiban umum. Perjanjian antara MBTrip dengan Lonita Aini Yumna dan Shaula Vytria Vesselina selaku konsumen adalah pemenuhan perjalanan wisata ke Turki dengan paket wisata yang diberikan oleh MBTrip yaitu '*Winter in Turkiye for 10 days*'. Bukti penerapan syarat sahnya perjanjian yang keempat ini adalah dimulainya kesepakatan dari pengisian formulir pendaftaran trip sebagaimana yang telah disebutkan pada syarat sah yang pertama. Formulir tersebut berisikan perintah untuk mengisi identitas konsumen yang digunakan sebagai persiapan keberangkatan menuju Turki.

Sistem pembayaran *Travel Agency* MBTrip *Tour and Travel* dilakukan dengan transaksi online yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata yang menyebutkan bahwa pada Pasal 26 setiap pengusaha pariwisata berkewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab. *Travel Agency* pada umumnya dalam melakukan transaksi kepada wisatawannya biasa menggunakan transaksi



secara *online*. Pembayaran oleh konsumen dalam bukti pembayaran telah dilakukan sesuai dengan nominal dan skema pembayaran sebagaimana diatur di dalam *itinerary* dan *terms and condition*.

### 3. Kronologi Kasus Wanprestasi *Travel Agency MBTrip Tour and Travel*

*MBTrip Tour and Travel* adalah biro perjalanan wisata yang berperan sebagai penyedia jasa pelayanan paket wisata luar negeri maupun dalam negeri. Perjanjian pada umumnya memiliki subyek perjanjian. subyek perjanjian dalam perjanjian pariwisata *MBTrip* ini adalah *MBTrip* dengan ditanggungjawab oleh Yessi Restu sebagai debitur, sedangkan Lonita Aini Yumna dan Shaula Vytria Vesselina sebagai Kreditur. Pihak yang terikat dalam perjanjian haruslah melaksanakan kewajibannya untuk menepati apa yang telah menjadi kesepakatan.

Awal mula Lonita dan Shaula mengetahui jasa biro perjalanan wisata *MBTrip* ini yaitu melalui sosial media Instagram. *MBTrip* di dalam instagramnya yang memiliki pengikut sebanyak enam puluh ribu lebih pengikut dengan selalu mempromosikan penawaran menarik mengenai paket wisata luar negeri, dalam negeri, hingga paket perjalanan umroh. *MBTrip Tour and Travel* merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang sering digunakan oleh para remaja, karena memberikan penawaran harga yang relatif terjangkau daripada travel agency besar lainnya. Terjangkau dalam konteks ini yaitu *MBTrip* berani memerikan penawaran harga yang bisa dicicil sebanyak empat kali dengan tetap memberikan destinasi tempat wisata yang beragam, serta akomodasi yang memuaskan. Faktor inilah yang menjadi ketertarikan Lonita dan Shaula untuk menggunakan biro perjalanan wisata *MBTrip*, mengingat pada waktu itu akan mendekati hari libur perkuliahan yang cukup lama. Akhir bulan Juli yaitu tanggal 25 Juli 2022, Lonita beserta Shaula pada akhirnya sepakat untuk menggunakan jasa *MBTrip* dalam perjalanan wisata luar negeri yaitu ke Turki menggunakan paket wisata yang ditawarkan oleh *MBTrip* yakni *Winter in Turkiye* untuk sepuluh hari, dengan jadwal keberangkatan yang dipilih Lonita dan Shaula yaitu pada 16-25 Januari 2022. Langkah awal sebelum melakukan pembayaran sesuai dengan skema pembayaran yang telah disepakati dengan *MBTrip* yaitu Shaula diarahkan untuk mengisi form pendaftaran *MBTrip*. Form Pendaftaran yang diberikan oleh *MBTrip* dikirimkan melalui *whatsapp*.

Berawal dari dikirimkannya form pendaftaran, maka kesepakatan awal telah terlaksana oleh pihak *MBTrip* selaku debitur dengan Lonita dan Shaula selaku kreditur, sehingga pada saat itulah *MBTrip*, Lonita dan Shaula berkewajiban menjalankan kewajibannya masing-masing sesuai dengan yang telah disepakati. Tanggal 26 Juli 2022 *MBTrip* mengarahkan Lonita dan Shaula untuk membayar uang muka 2 pax sebesar Rp 5.000.000,00, kemudian *MBTrip* memberikan invoice pada tanggal 27 Juli 2022. Skema pembayaran dilakukan di setiap bulan dari rentang pembayaran awal di bulan Juli hingga pembayaran akhir di bulan November, oleh karena itu pembayaran selanjutnya yakni pada tanggal 9 Agustus 2022 membayar cicilan 1 sebesar Rp 4.000.000,00 untuk 2 pax. *MBTrip* baru merespon pembayaran cicilan 1 pada tanggal 11 Agustus 2022, dan pada saat itulah Lonita dan Shaula menanyakan perihal berkas yang perlu dikirimkan untuk keperluan paspor, namun direspon kembali pada tanggal 13 Agustus 2022 dengan

dikatakan oleh MBTrip bahwa persyaratan hanya membutuhkan foto paspor saja dan akan dikirimkan paling lambat H-45 sebelum keberangkatan. Cicilan kedua kembali dibayarkan sebesar Rp 3.000.000,00 untuk 2 pax, dan invoice baru dikirimkan oleh MBTtip pada tanggal 17 September 2022. Tanggal 15 Oktober 2022, Shula menanyakan kepada MBTrip perihal jam keberangkatan maupun kedatangan pesawat, namun MBTrip menjawab bahwa informasi tersebut akan disampaikan satu minggu sebelum keberangkatan atau selambat-lambatnya H-3 keberangkatan. Tanggal 9 November 2022, melakukan pembayaran cicilan ke-4 sebesar Rp 3.000.000,00 untuk 2 pax. Cicilan ke-5 atau sekaligus pelunasan dilakukan pada tanggal 6 Desember sebesar Rp 10.400.000,00, sehingga total keseluruhan pembayaran yang telah dibayarkan lunas oleh Lonita dan Shaula sebesar Rp 24.800.000,00. MBTrip dinyatakan melakukan perbuatan wanprestasi dan tidak adanya itikad baik untuk melakukan penggantian kerugian yang dialami konsumen yang tidak diberangkatkan, sehingga Shaula, Lonita, bersama konsumen lainnya yang menjadi korban MBTrip ini bersama sama melakukan gugatan wanprestasi MBTrip secara perdata.

#### **4. Pemenuhan Unsur Wanprestasi dalam Kasus Wanprestasi MBTrip *Tour and Travel***

Keterkaitan kasus MBTrip dengan unsur wanprestasi dapat dijelaskan melalui unsur wanprestasi yang dikemukakan oleh Supeno:<sup>9</sup>

- 1) Adanya ikatan perjanjian tertulis yang menjadi kesempatan antar kedua belah pihak yang terikat;

Biro perjalanan wisata dalam menjalankan usahanya yaitu melakukan penawaran paket wisata tentu terikat dengan perjanjian bersama konsumennya. Perjanjian wisata ini biasanya terjadi dimulai dari konsumen yang telah menyepakati paket wisata dari biro perjalanan wisata atau *travel agency*, lalu dilanjutkan dengan pengisian formulir pendaftaran serta telah dimulainya pembayaran kepada biro perjalanan wisata tersebut.

- 2) Adanya pihak yang tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah disepakati;

MBTrip dalam hal ini telah terbukti melakukan wanprestasi, dengan dibuktikan bahwa MBTrip sama sekali tidak memenuhi prestasi dengan memberangkatkan wisatawannya, sebagaimana Lonita dan Shaula selaku wisatawannya tidak diberangkatkan sesuai jadwal pada paket wisata yang dari awal disepakati. Korban MBTrip yang gagal diberangkatkan lainnya masih banyak pula dengan tujuan negara yang berbeda. Banyak Wisatawan yang tidak dipenuhi keberangkatannya oleh MBTrip dan tidak adanya respon baik dari MBTrip. Pemilik MBTrip yaitu Yessi Restu menghilang setelah dimintai pertanggungjawaban oleh para korban hingga saat ini MBTrip juga tidak kunjung mengembalikan uang milik para korban yang gagal melakukan perjalanan wisata luar negeri menggunakan *travel agency MBTrip Tour and Travel*.

---

<sup>9</sup> Supeno, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan* (Jambi: Penerbit Salim Media Indonesia, 2019), 80.

- 3) Akibat dari tidak dilaksanakannya prestasi yang mengakibatkan kerugian dari kedua belah pihak;  
Wisatawan yang menggunakan jasa MBTrip *Tour and Travel* kemudian gagal untuk diberangkatkan selanjutnya mengalami kerugian materiil dengan hilangnya uang yang sudah dibayarkan kepada MBTrip namun tidak kunjung dikembalikan. MBTrip dalam hal ini juga mengalami kerugian yaitu dengan bangkrutnya usaha biro perjalanan wisata yang terlilit hutang akibat melarikan uang banyak wisatawannya yang tidak berhasil diberangkatkan tersebut, selain itu kerugian lainnya dilaporkannya MBTrip kepada pihak yang berwenang hingga ditutupnya usaha MBTrip tersebut.
- 4) Adanya hubungan sebab akibat dari kerugian yang dialami dengan wanprestasi;  
Hubungan sebab akibat yang dimaksudkan adalah MBTrip melakukan wanprestasi disebabkan oleh MBTrip yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan tidak memberangkatkan banyak wisatawannya sesuai dengan tujuan negara yang berbeda-beda, sehingga dalam hal ini MBTrip terlilit banyak hutang dan tidak bisa membayar kerugian materiil yang dialami oleh wisatawan yang menjadi korban dari kelalaian MBTrip tersebut.
- 5) Adanya somasi yang menyatakan bahwa salah satu pihak telah dinyatakan lalai baik melalui peringatan pengadilan atau tidak;  
MBTrip telah menerima somasi dari korban lainnya, namun Lonita dan Shaula selaku konsumen atas tidak diberangkatkannya perjalanan wisata ke Turki melalui paket wisata *Winter in Turkey* tidak melayangkan somasi kepada MBTrip, dikarenakan menunggu itikad baik untuk MBTrip bisa memberikan pengembalian dana sesuai yang telah diperjanjikan dalam surat *refund* yang telah diberikan oleh MBTrip, namun sejak diberikannya surat tersebut tidak terdapat tanda-tanda bahwa MBTrip akan mengembalikan dana kerugian yang dialami Lonita dan Shaula. Berdasarkan tidak adanya itikad baik dari MBTrip tersebut, maka Lonita dan Shaula pada akhirnya melaporkan perbuatan wanprestasi dalam gugatan perdata bersama para korban lainnya yang tidak diberangkatkan.

#### **B. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen atas Wanprestasi yang Dilakukan MBTrip Tour and Travel berdasar pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPdata**

Perlindungan hukum adalah upaya untuk mengatur berbagai kepentingan dalam masyarakat agar tidak terjadi benturan antar kepentingan lainnya, sehingga masyarakat dalam menikmati seluruh hak yang diberikan oleh undang-undang. Pengorganisasian tersebut dilakukan dengan membatasi kepentingan tertentu dan memberdayakan kepentingan lainnya secara terukur, seperti memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cetakan Ketujuh, (Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2012), 53.



Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua), yaitu :<sup>11</sup>

- a) Perlindungan hukum preventif, yakni perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, dengan mengarahkan kepada tindakan pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan berdasarkan diskresi;
- b) Perlindungan hukum represif, yakni perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat adanya pelanggaran yang tidak sesuai dengan undang-undang atau peraturan lainnya. Perlindungan hukum represif bersifat perlindungan akhir yang berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau terbukti melakukan pelanggaran.

## **1. Perlindungan Hukum Preventif dalam Kasus Wanprestasi MBTrip Kepada Konsumen**

### **a. Perlindungan Hukum Preventif Ditinjau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**

Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya didasarkan pada sejumlah hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang merugikan konsumen.<sup>12</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum yang dimaksudkan dalam hal ini untuk menjamin adanya kepastian hukum yaitu dengan melindungi hak konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK.<sup>13</sup> MBTrip sebagai pelaku usaha juga harus memerhatikan larangan-larangan dalam Pasal 9 sampai dengan Pasal 13 UUPK, mencakup:<sup>14</sup>

- 1) Larangan mengenai produk itu sendiri yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;

---

<sup>11</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol 4, No.1 (Maret 2016): 53-54, <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356/342>.

<sup>12</sup> Rizky Dwitama Bagaskara Modjo dan Nirwan Junus, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Yang Diakibatkan oleh Perusahaan," *Journal of Comprehensive Science*, (Mei 25, 2023): 1455-1456, <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=asn&AN=169652424&site=ehost-live&scope=site>.

<sup>13</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2008), 31-32.

<sup>14</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 39.



- 2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, sehingga menyesatkan konsumen.

Penerapan upaya preventif yang ditinjau dalam Undang-Undang Perindungan Konsumen pada MBTrip yaitu dalam Pasal 4 UUPK, MBTrip sebagai pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa pariwisata sudah sepatutnya untuk menjamin pemenuhan hak konsumennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK. Pemberian pelayanan yang dilakukan MBTrip ini dari mulai memasarkan paket wisata dengan dilengkapi oleh destinasi yang beragam hingga melayani konsumennya dalam membeli, mempersiapkan, maupun melakukan pembayaran sesuai dengan paket wisata yang telah disediakan. Upaya preventif memang pada awalnya telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh pihak MBTrip, namun seiring berjalannya waktu MBTrip mulai menunjukkan sikap sebagai pelaku usaha yang *slow respon* dan tidak bertanggung jawab. Pelaksanaan perjanjian ini tidak selalu dijalankan sebagaimana mestinya oleh MBTrip, karena dalam keberjalanannya MBTrip tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan informasi keberangkatan yang jelas, kemudian hak konsumen untuk memperoleh kompensasi atau ganti kerugian dalam hal ini berupa *refund* tidak dilaksanakan pula meskipun surat *refund* sudah diterbitkan. Hal inilah menjadi akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh MBTrip terkhusus pada Pasal 4 UUPK. Klausula baku yang dibuat oleh MBTrip dalam *Terms and Condition* paket wisata *winter in turkiye* kepada Lonita dan Shaula juga memuat isi yang mendominasi keuntungan diperoleh oleh MBTrip saja, padahal jika dilihat kembali dalam asas keimbangan perjanjian, konsumen juga memiliki hak yang berimbang dengan pelaku usaha dalam melaksanakan hak dan kewajibannya, sehingga dalam hal ini MBTrip tidak melaksanakan upaya preventif yang diberikan dalam UUPK yakni dalam pasal 18 ayat (3) dan (4). Tidak ditepatinya keberangkatan wisata kepada Shaula dan Lonita atau konsumen lainnya dalam paket *Winter in Turkiye* ini juga melanggar upaya preventif Pasal 16 UUPK.

**b. Perlindungan Hukum Preventif Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata)**

Perlindungan hukum preventif yang didasarkan pada KUHPperdata dilakukan dengan pelaku usaha menjalankan perjanjiannya sesuai dengan pengaturan hukum mengenai perjanjian dan perikatan yang ada di dalam KUHPperdata. Perjanjian dalam KUHPperdata dikatakan sah apabila memenuhi syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPperdata. Perjanjian berbentuk jasa ini biasanya membuat suatu perjanjian dengan menggunakan asas kebebasan berkontrak, yang dimana MBTrip dan Konsumen dapat membuat suatu kontrak dengan menitikberatkan pada kebebasan dari para pihak sebelum dibuatnya perjanjian, dalam hal ini para pihak baik MBTrip maupun Konsumen dapat menentukan isi dan perjanjian mereka untuk nantinya bisa disepakati bersama selama tidak melanggar hukum, kesusilaan, serta ketertiban umum, sebagaimana asas ini termaktub pada Pasal 1338 ayat KUHPperdata yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.



Relevansi penerapan pasal yang telah digunakan oleh MBTrip dalam hal perjanjian perjalanan wisata antara MBTrip dengan Konsumennya yakni Lonita dan Shaula adalah MBTrip memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Keseluruhan syarat perjanjian telah terpenuhi sebelum MBTrip melaksanakan perjanjian secara lisannya dengan Konsumennya yang kemudian didukung pula oleh berkas pendukung seperti *itinerary* dan *terms and condition* perjalanan trip. Namun, pasal 1338 KUHPerdata tidak dilaksanakan oleh MBTrip yakni dengan MBTrip yang tidak memberangkatkan konsumen dan tidak melakukan pengembalian dana.

## **2. Perlindungan Hukum Represif dalam Kasus Wanprestasi MBTrip kepada Konsumen**

### **a. Perlindungan Hukum Represif Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**

Bentuk perlindungan konsumen secara represif dapat dilakukan melalui sanksi administratif dan sanksi pidana yang diberikan kepada penjual atau pelaku usaha sebagaimana termaktub dalam BAB XIII Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan (litigasi), yakni disebutkan dalam Pasal 48 UUPK bahwa penyelesaian litigasi adalah penyelesaian yang dilakukan di dalam pengadilan yang mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 dan 46 UUPK yang didasarkan pada gugatan individual, gugatan perwakilan kelompok (*class action*), dan gugatan *legal standing*;
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi), yakni disebutkan dalam Pasal 47 UUPK bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian non litigasi ini dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan melalui upaya konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Upaya penyelesaian di luar maupun di dalam pengadilan untuk menyelesaikannya secara kekeluargaan tidak berjalan dengan baik, maka wisatawan MBTrip yang selanjutnya disebut korban atas wanprestasi yang dilakukan MBTrip tersebut melakukan upaya pengadilan yaitu dengan melakukan gugatan kepada pengadilan hingga saat ini sedang dalam proses penyidikan dikarenakan ditemukan dugaan tindak pidana yang dilakukan pula oleh MBTrip yaitu penipuan dan penggelapan uang.

**b. Perlindungan Hukum Represif Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)**

Buku III KUHPerdata tidak memberikan suatu definisi dari hukum perikatan. Perikatan menurut ilmu hukum secara umum, adalah hubungan hukum yang terjadi di antara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan, di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi yang dibuat.<sup>15</sup> Debitur yang lalai untuk memenuhi kewajibannya, maka wajib untuk membayar ganti rugi kepada kreditur sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1236 KUHPerdata. Debitur yang lalai melaksanakan kewajibannya berarti debitur tersebut melakukan ingkar janji (wanprestasi) dalam bentuk sebagai berikut:<sup>16</sup>

- Debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan;
- Debitur terlambat memenuhi perikatan;
- Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan;
- Debitur melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Upaya pernyataan lalai apabila dilampaui melebihi batas waktu yang ditentukan dalam surat tersebut, maka pengaturan hukum untuk menindak ada pada Pasal 1238 KUHPerdata.<sup>17</sup> Pasal 1239 hingga Pasal 1242 KUHPerdata juga menegaskan dalam pada pasal-pasal tersebut dikatakan bahwa apabila perikatan untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu, apabila si debitur tidak menjalankan kewajibannya maka penyelesaian yang dapat dilakukan si kreditur yaitu dengan menuntut pemberian penggantian biaya, rugi, dan bunga oleh si debitur.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh MBTrip terhadap konsumennya telah memenuhi unsur wanprestasi yang dijelaskan oleh Supeno. Pertama, terdapat ikatan perjanjian tertulis antara kedua belah pihak, yang dibuktikan melalui formulir pendaftaran dan bukti pembayaran. Kedua, MBTrip tidak memberangkatkan konsumen sesuai jadwal pada paket wisata maupun jadwal *reschedule*, serta tidak memenuhi pengembalian dana konsumen sebagaimana tercantum dalam surat *refund*. Ketiga, akibat dari wanprestasi tersebut menyebabkan kerugian bagi kedua belah pihak, yaitu MBTrip mengalami gulung tingkar pada usahanya dan konsumen mengalami kerugian materiil. Keempat, terdapat hubungan sebab akibat dari wanprestasi, yaitu terlilitnya hutang sehingga konsumen melakukan gugatan wanprestasi atas kelalaian MBTrip. Kelima, dilayangkannya somasi atau peringatan kepada MBTrip yang tidak kunjung mendapat respons baik untuk melaksanakan peringatan atau somasi tersebut dari

---

<sup>15</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perikatan dalam KUHPerdata Buku Ketiga* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish Digital, 2023), 8.

<sup>16</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Penerbit Intermasa, 2002), 45.

<sup>17</sup> Suryodiningrat, *Azas-Azas Hukum Perikatan* (Bandung, Penerbit Transito, 1985), 39.



para konsumen, sehingga MBTrip telah terbukti melakukan wanprestasi sesuai dengan unsur wanprestasi yang dijelaskan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami wanprestasi dari MBTrip *Tour and Travel* dapat dilakukan melalui upaya preventif dan represif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan KUHPerdota. Upaya preventif melibatkan pemenuhan hak-hak konsumen, larangan-larangan dalam pemasaran jasa, dan penentuan klausula baku sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pematuhan terhadap pasal-pasal UUPK dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara MBTrip dan konsumennya. Upaya Preventif dalam KUHPerdota melibatkan pemenuhan syarat sah perjanjian menurut pasal 1320 dan 1338 KUHPerdota. Upaya represif melibatkan penyelesaian sengketa melalui litigasi dan non-litigasi berdasarkan UUPK, termasuk gugatan individual, class action, dan legal standing. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga memiliki peran dalam menangani sengketa di luar pengadilan melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Konsumen yang dirugikan memiliki opsi untuk menyelesaikan sengketanya dengan MBTrip baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Upaya represif juga dapat dilakukan berdasarkan KUHPerdota dengan mengajukan gugatan atas wanprestasi yang dilakukan oleh MBTrip, dengan merinci relevansi perbuatan wanprestasi tersebut dengan pasal-pasal KUHPerdota.

Konsumen diharapkan agar lebih berhati-hati dalam menggunakan jasa biro travel untuk perjalanan wisata yaitu lebih selektif memilih travel agency yang memberikan sistem perjanjian di awal secara tertulis dengan mencantumkan bukti perjanjian yang sah dan persetujuan berupa tanda tangan kedua belah pihak, sehingga apabila terdapat kerugian yang dialami konsumen karena adanya ketidaksesuaian dengan apa yang telah disepakati, maka tidak akan mengalami kesulitan untuk melakukan gugatan. Upaya MBTrip hendaknya diawali dengan evaluasi manajemen internal untuk memperbaiki sistem kerja internal, kemudian apabila dimungkinkan terjadinya gugatan, MBTrip dapat melakukan pertimbangan upaya restitusi untuk tetap melakukan refund kepada konsumen yang dirugikan atau bentuk kompensasi lainnya. Pelaku usaha seharusnya lebih memerhatikan hak dan tanggung jawab mengenai perlindungan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta kewajibannya dalam melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya dalam KUHPerdota, karena apabila terjadi keseimbangan pelaksanaan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen, maka perlindungan atas hak konsumen dapat terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Badruzaman, Mariam Darus. *Hukum Perikatan dalam KUHPerdota Buku Ketiga*.

Yogyakarta: Penerbit Deepublish Digital, 2023.

J. Satrio. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian: Buku II*. Bandung:



Penerbit Citra Aditya Bakti, 1995.

J. Supratno, *Statistik: Teori dan Aplikasi Jilid 1*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2016.

Kristiyanti, Celina Tri Swi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Sinar

Grafika, 2008.

Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum Cetakan Ketujuh*. Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya

Bakti, 2012.

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Penerbit Intermasa, 2002.

R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Penerbit Balai Pustaka, 2014.

Simanjutak, Bungaran Antonius, Flores Tanjung, dan Rosramadhana Nasution. *Sejarah*

*Pariwisata Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Penerbit Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2017.

Supeno, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*. Jambi: Penerbit Salim Media Indonesia, 2019.

Suryodiningrat. *Azas-Azas Hukum Perikatan*. Bandung: Penerbit Transito, 1985.

Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta:

Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

## **B. Jurnal**

M. Muhtarom. "Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak", *Jurnal SUHUF Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Vol. 26, No. 1, Mei 2014.

Modjo, Rizky Dwitama Bagaskara, dan Nirwan Junus, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Yang Diakibatkan oleh Perusahaan", *Journal of Comprehensive Science*, Mei 2023.



Tampubolon, Wahyu Simon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau

dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Advoksi*, Vol. 4, No. 1, Maret 2016.

### **C. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.

### **D. Website**

Kotaku Bandung, “MBTrip.id Biro Perjalanan dan Wisata”,

<https://kotakubandung.com/places/17037868-mbtrip-id>, terakhir diakses pada 25 Desember 2023.