

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN
PT KIRANA SURYA GEMILANG SEBAGAI TOUR BIDANG PELAYANAN
JASA TRAVEL DAN TOUR PARIWISATA CABANG JAWA TENGAH**

Tia Nurlina Hapsari, Herman Susetyo, Suradi*)

tia_nurlina@rocketmail.com

Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH. Tembalang, Semarang, 50239, Telp : 024-76918201 Fax : 024-76918206

ABSTRACT

Tourism is one important factor in the economy of Indonesia. This is because the tourism is a cornerstone of economic progress of a country. Tourism typically attract foreign investors needed by each country is growing. Tourism also has the responsibility to bring up the image of that name known in the international world. The more quality tourism services in a country or in an area that is growing and the area known to the world.

This study uses empirical juridical approach, which is a method or procedure use to solve the problem by examining secondary data first and then proceed to conduct research on primary data in the field as the study of the implementation of the agreements and standards used by the company's travel and tourism tour.

The results showed that the arrangements regarding the implementation of the contract in the Civil Code to be part of the setting of the consequences of an agreement, as provided in Section 1338 to Article 1341 Civil Code. PT Kirana Surya Gemilang as tourism companies in the travel and tour services have some standardization of tourism related services, are part of the infrastructure facilities / infrastructure that should be considered to meet the relevant needs eg water consumption standards that could affect an area as well as efforts to increase tourism the quality of services performed by PT Surya Kirana Gemilang all related complaints from customers directly taken seriously by the owner and director of PT Kirana Surya Gemilang and on evaluating the performance of all the company's staff.

Based on the findings of the study suggested that the company can facilitate improved quality of operational standards, the development of quality tourism services effectively and efficiently so that consumers can be satisfied with the services provided by PT Surya Kirana Gemilang,

Keywords: *Tourism, Field Services Travel and Tour Services, Department of Tourism, PT Kirana Tour and the Civil Code*

*) Penanggung jawab penulis

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu faktor penting dalam perekonomian Indonesia. Hal ini karena Pariwisata merupakan ujung tombak dari kemajuan perekonomian suatu negara. Pariwisata biasanya menarik investor asing yang dibutuhkan oleh setiap negara yang sedang berkembang. Pariwisata juga mempunyai tanggung jawab untuk membawa nama atas citra bangsa agar dikenal di dunia Internasional. Semakin berkualitas pelayanan pariwisata di suatu negara atau di suatu daerah maka daerah tersebut semakin berkembang dan dikenal dunia. Seiring dengan perkembangan di berbagai bidang seperti politik, ekonomi, sosial dan budaya, pariwisata juga mempunyai peran penting dalam perkembangannya. Oleh karena itu pariwisata harus dikelola oleh Sumber Daya Manusia yang profesional, efisien, dan berkualitas.

Hingga sekarang ini, pariwisata di Indonesia belum berkembang secara optimal padahal aspek dalam bidang perekonomian sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan masyarakat terutama pendapatan asli daerah di Indonesia sebagai negara yang memiliki kekayaan alam yang beraneka ragam. Pengembangan kepariwisataan berkaitan erat dengan pelestarian nilai-nilai kepribadian dan pengembangan budaya bangsa dengan memanfaatkan seluruh potensi keindahan dan kekayaan alam Indonesia. Pemanfaatan disini bukan berarti merubah semuanya secara total, tetapi berarti mengelola, memanfaatkan dan melestarikan setiap potensi yang ada, di mana potensi tersebut dirangkaikan menjadi satu daya tarik wisata. Pengembangan bidang pariwisata diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, karena sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan di bidang ekonomi.

Seiring perkembangan teknologi informasi yang ada mengakibatkan adanya persaingan di antara usaha-usaha yang sejenis, salah satu diantaranya adalah bidang usaha *Tour and Travel*. Teknologi informasi seharusnya dapat memberikan kemudahan di segala bidang. Kebutuhan akan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting yaitu organisasi bidang travel yang banyak berhubungan dengan masyarakat dan penyelenggara jasa travel, juga jasa transportasi dan sangat membutuhkan aplikasi yang dapat memberikan kemudahan pelayanan dan bisa menghasilkan informasi yang cepat, efisien, efektif dan akurat. Proses administrasi di agen travel masih ada sistem manual, kondisi demikian berakibat pada tersimpannya data transaksi agen travel secara baik dan akuntabel. Belum lagi apabila agen travel tersebut memiliki kantor cabang, di mana pengelolaan data transaksi secara manual, dapat mengakibatkan potensi fraud yang tinggi. Adapun aplikasi E-Travel sebagai sarana komputerisasi administrasi dan manajemen agen travel secara online dan terpusat, dapat menyelesaikan atau memberikan solusi terhadap permasalahan di bidang tersebut sekaligus mempermudah sistem pelaporan antar cabang dengan kantor pusat ataupun kantor agen travel yang berdiri sendiri, melalui koneksi internet speedy. Berkaitan dengan hal tersebut, mendorong penulis untuk mengadakan penelitian dan mengkaji pelaksanaan perjanjian pariwisata PT Kirana Surya Gemilang dengan judul : “TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN PT KIRANA SURYA GEMILANG SEBAGAI TOUR BIDANG PELAYANAN JASA TRAVEL DAN TOUR PARIWISATA CABANG JAWA TENGAH”. Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses penyelenggaraan pariwisata yang dilakukan oleh PT Kirana Surya Gemilang cabang Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui masalah-masalah yang terdapat di perusahaan Pariwisata Kirana Surya Gemilang menghadapi pelanggan-pelanggan atau klien yang bersangkutan.

METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode pendekatan yuridis empiris, yang diartikan sebagai suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan¹ Penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris karena yang diteliti adalah masalah tanggung jawab perusahaan pariwisata dalam pelayanan travel dan tour.

Penelitian hukum ini disusun berdasarkan data yang diperoleh langsung dari masyarakat (data primer atau data dasar), kemudian sebagai penunjang juga digunakan bahan-bahan pustaka (data sekunder). Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah berupa penelitian deskriptif analitis. Dalam penelitian deskriptif, penulis berusaha memberikan gambaran kegiatan penelitian yang dilakukan pada obyek penelitian secara jelas dan sistematis serta metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum daerah penelitian perusahaan pariwisata

A. Sejarah singkat PT Kirana Surya Gemilang

Kirana Tour merupakan perusahaan berbentuk perseroaan terbatas dengan nama PT. Kirana Surya Gemilang. Perusahaan ini didirikan oleh Drs. H. Soetopo, Tetra Budiarto, S.H., M.M., dan Moko Dwiarto pada 4 April 2001 di Yogyakarta dan kemudian disahkan dengan akta notaris no. 11 oleh Notaris Retno Rochmani, S.H. Saat pendirian, Kirana Tour dipimpin bersama oleh Tetra Budiarto dan Moko D. Soediro. Di awal pendiriannya Kirana Tour beralamatkan di Perum Pogung Baru, Sleman, Yogyakarta. Kemudian pindah kantor di Gedung Abhiseka, Jl. Ungaran, Kotabaru, Yogyakarta. Pada saat itu jenis usaha yang menjadi andalan ialah Paket Wisata Gunung Bromo. Paket yang dikemas secara FIT (free and independent traveler) ini sempat mengalami booming sehingga menstimulasi pengembangan perusahaan ke jenis jasa paket lainnya. Pada tahun 2002 Kirana Tour menempati kantor baru di Jl. Monjali no. 26, Nandan, Sleman, Yogyakarta. Sejumlah personel baru masuk melengkapi jajaran wadyabala Kirana Tour. Hal ini tentunya makin memperkuat daya saing Kirana Tour di bidang jasa pariwisata, khususnya di Yogyakarta dan sekitarnya. Hasilnya, di antaranya, ialah diperolehnya kontrak kerjasama pelaksanaan perjalanan wisata Bank BPD DIY. Seiring dengan itu, kontrak serupa juga diperoleh dari sejumlah kantor cabang Bank Jateng. Pada periode ini Kirana Tour sempat merintis pembukaan cabang di Cilacap, Jawa Tengah. Menyusul makin meningkatnya jumlah klien dan beragamnya produk yang dilayani, maka pada tahun 2004 Kirana Tour menempati kantor baru di Jl. Tegal Mlati no. 118.C, Jongkang, Sleman, Yogyakarta. Saat menempati kantor baru ini, jajaran wadyabala Kirana Tour kembali diperkuat dengan bergabungnya sejumlah personel baru yang telah berpengalaman. Jumlah klien pun makin bertambah dan berkualitas. Bahkan

¹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1990), hal. 44

untuk lebih fokus dan mendekatkan diri dengan sejumlah klien di wilayah Jawa Tengah, Kirana Tour pun membuka kantor cabang di Semarang, Jawa Tengah, dan membuka perwakilan di Tegal, Jawa Tengah. Dengan adanya unit kerja baru ini, Kirana Tour makin mampu melayani tiap kliennya dengan efektif dan efisien. Dalam hal struktur organisasi manajemen, Kirana Tour kemudian dipimpin oleh Maryanta. Sementara untuk Cabang Yogyakarta dikepalai oleh Moko D. Soediro dan Cabang Semarang dikepalai oleh Tetra Budiarto. Mulai pertengahan tahun 2007 hingga sekarang, Kantor Pusat Kirana Tour bersama Cabang Yogyakarta menempati kantor baru yang lokasinya lebih strategis, yaitu di Jl. Palagan Tentara Pelajar no. 92.E, Sleman, Yogyakarta. Sementara itu Cabang Semarang berkantor di Jl. Ariloka, Semarang, dan memiliki sebuah unit kerja kecil di Yogyakarta. Perwakilan Tegal berada di Jl. Kenanga Selatan, Tegal. Tak lama kemudian, berdasarkan hasil RUPS, jajaran manajerial Kirana Tour dirotasi untuk penyegaran. Kantor Pusat Kirana Tour kemudian dipimpin oleh Dikdik Edi Rahayu, sementara untuk unit-unit kerja lainnya tetap dikepalai oleh personel yang sama. Jenis produk dan layanan pun makin beragam. Bukan hanya sekedar melayani paket wisata konvensional saja tetapi juga telah mampu meng-handle berbagai kegiatan lainnya, seperti outbound, fun games, meeting, dan event arrangement yang lebih kompleks.

B. Pelaksanaan Perjanjian yang dilakukan oleh PT Kirana Surya Gemilang dengan Konsumen

Pada penjelasan di atas, diterangkan bahwa PT Kirana Surya Gemilang menggunakan MOU (*Memorandum of Understanding*) atau bisa juga disebut general agreement sebagai syarat untuk membuat perjanjian. Setelah memenuhi syarat-syarat perjanjian tersebut, PT Kirana Surya Gemilang membuat kesepakatan di depan Notaris atau hanya di depan para saksi saja kemudian langsung membuat perjanjian antara PT Kirana Surya Gemilang dengan *customer* melalui Surat Perjanjian Wisata. Pengaturan mengenai pelaksanaan kontrak dalam KUHPER menjadi bagian dari pengaturan tentang akibat suatu perjanjian, yaitu diatur dalam Pasal 1338 sampai dengan Pasal 1341 KUHPER. Pada umumnya dikatakan bahwa yang mempunyai tugas untuk melaksanakan kontrak adalah mereka yang menjadi subyek dalam kontrak itu. Salah satu pasal yang berhubungan langsung dengan pelaksanaannya ialah Pasal 1338 ayat 3 yang berbunyi “ suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan etikad baik.

Dalam pelaksanaan Surat Perjanjian Wisata apabila timbul perselisihan dan atau perbedaan pendapat mengenai Surat Perjanjian Wisata maka PT Kirana Surya Gemilang dan Pihak Pengguna Jasa :

- a) Menyelesaikan secara musyawarah untuk mencapai
- b) Apabila tidak terjadi kata mufakat akan diselesaikan secara hukum yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dengan memilih domisili yang tetap di wilayah Pengadilan Negeri Yogyakarta.

C. Standar Jasa Usaha Pariwisata yang dilakukan PT Kirana Surya Gemilang Standar Kualitas Fasilitas Pariwisata

Infrastruktur kawasan adalah sarana/ prasarana yang fungsinya dapat mendukung berbagai sektor kehidupan sebagai wadah kegiatan masyarakat yang ada di dalamnya. Infrastruktur kawasan dibangun atas kebutuhan masyarakat “*demand oriented*” dengan memperhitungkan kemauan dan kemampuan masyarakat untuk membayar atau merawatnya. Pemerintah wajib menyediakan infrastruktur kawasan, digunakan standar pendapatan masyarakat di tingkat paling rendah. Infrastruktur kawasan merupakan bagian dari sarana dan prasarana perkotaan, pemenuhan kebutuhannya mempunyai dasar pertimbangan sebagai berikut :

- Sebagai suatu fasilitas yang harus diadakan agar fungsi dan kegiatan kota dapat berjalan lancar.
- Merupakan kebutuhan masyarakat perkotaan dalam kehidupan sehari-harinya.

Adapun permasalahan yang sering terjadi :

1. Pra Pelaksanaan

- Kekurangtelitian TO (penanggung jawab group) dalam hal checklist request maupun standarisasi perlengkapan.

2. Pelaksanaan

- Kondisi jalan yang sulit diprediksi yang menyebabkan keterlambatan baik dari jangkauan obyek dan konsumsi.
- Keterlambatan distribusi konsumsi dari pihak ketiga

Dari hasil pembahasan diatas, dari ketiga masalah yang disebutkan termasuk permasalahan yang terjadi saat pelaksanaan wisata. Masalah-masalah tersebut dapat membuat ketidaknyamanan klient dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan, dalam mendapatkan informasi dan terkadang harus menunggu karena staff yang mengerti tentang pengurusan dokumen dan checklist perlengkapan tersebut terkadang tidak ada di tempat. Ini merupakan kendala yang serius pada Kirana Tour.

Kendala yang lain pada saat pelaksanaan wisata yaitu pelayanan dan pendistribusian konsumsi yang terlalu lama mengakibatkan klient dapat pindah ke biro perjalanan wisata lainnya, masalah kesesuaian jenis bed (kamar) juga harus dibicarakan atau didiskusikan dengan klient terlebih dahulu agar tidak salah dalam mencatat pesanan pelayanan klient pada saat pelaksanaan wisata. Apabila semua permasalahan terjadi terus menerus berulang kali dan tidak segera diatasi oleh pihak karyawan Kirana Tour maka klient-klient menjadi tidak percaya dan enggan menggunakan jasa Kirana Tour.

D. Prosedur penanganan masalah dan upaya tingkat kepuasan pelayanan yang terjadi agar customer tidak beralih ke biro wisata yang lain

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

²Menurut Parasuraman, dalam bukunya Muljadi A.J untuk mengevaluasi kualitas jasa customer umumnya menggunakan 3 dimensi adalah sebagai berikut :

a) *Tangibles/ Bukti langsung*

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

b) *Reliability / Keandalan*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan customer akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsure dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c) *Responsiveness / Ketanggapan*

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara 45% pelanggan tidak puas dalam cara staff dalam menangani semua keluhan dengan baik dan profesional. Pihak Kirana Tour memantau jarang sekali terjadi keluhan customer tapi apabila ada keluhan dari customer, mereka berusaha untuk memperbaiki dengan cara memberi contoh bagaimana saat manager menyelesaikan keluhan yang ada sehingga pelanggan puas dengan penyelesaian keluhannya. Contoh yang diberikan tersebut diharapkan dapat dicontoh bila terjadi keluhan yang sama staff telah mampu menangani dengan baik. Pihak Kirana Tour juga memberikan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan. Ini sangat membantu dalam menghadapi keluhan yang datang, sehingga penyelesaian keluhan yang datang dapat diselesaikan dengan baik.

KESIMPULAN

PT Kirana Surya Gemilang menggunakan MOU (*Memorandum of Understanding*) atau bisa juga disebut general agreement sebagai syarat untuk membuat perjanjian. Setelah memenuhi syarat-syarat perjanjian tersebut, PT Kirana Surya Gemilang membuat kesepakatan di depan Ntaris atau hanya di depan para saksi saja kemudian langsung membuat perjanjian antara PT Kirana Surya Gemilang dengan customer melalui Surat Perjanjian Wisata.

PT Kirana Surya Gemilang sebagai perusahaan pariwisata dalam pelayanan travel dan tour memiliki beberapa standarisasi terkait pelayanan jasa pariwisata, infrastruktur kawasan merupakan bagian dari sarana/ prasarana yang harus dipertimbangkan untuk memenuhi

² Muljadi A.J *Kepariwisata dan Perjalanan* : PT Raja Grafindo :hal 9

kebutuhannya contohnya terkait standar pemakaian air bersih yang bisa berpengaruh terhadap suatu kawasan pariwisata.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Kirana Surya Gemilang yaitu semua keluhan dari pelanggan langsung ditanggapi serius oleh pemilik dan direktur utama PT Kirana Tour. Bapak Tetra Budiarto berusaha selalu mengevaluasi kinerja dari semua staffnya. Keluhan yang paling banyak adalah kecepatan dalam pengurusan dokumen dengan baik dan cepat sebanyak 53,8 %pelanggan masih meragukan kemampuan ini. Perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen yang dilakukan oleh PT Kirana Tour sudah sangat baik namun perlu ada pengecekan agar tidak terjadi kesalahan keduanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartono, Sri redjeki, 1980, *Hukum Pengangkutan di darat bagian 1*, Jakarta: penerbit Gunung agung
- Siregar, Muchtaruddin. 1978. *Beberapa masalah ekonomi dan management pengangkutan*, Bandung : lembaga penerbit ekonomi
- Soekardono, R, 2005, *Hukum Dagang Indonesia jilid 2*, Jakarta : penerbit Gunung agung
- Usma sutian adji, Djoko prakoso dan Hari parmoni 1991. *Hukum Pengangkutan di Indonesia* Jakarta: Bhinneka cipta
- Achmad ichsan, S.H, *Hukum Dagang cetakan 2*, Surabaya: penerbit Yudistira
- Piping sjahbudin, S.H. 2002. *Beberapa hal yang diatur dalam UU*, Jakarta : penerbit gunung agung
- Drs. C.S.T Kansil S.H, 2000, *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta :penerbit aksara baru
- Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata