

TANGGUNG JAWAB BIRO WISATA (TRAVEL) TERHADAP KORBAN DALAM HAL TERJADI KECELAKAAN LALU LINTAS

Arga Supriyanta, Iskandar Wibawa

Email: zahiratour3@gmail.com,

iskandar.wibawa@umk.ac.id

Universitas Muria Kudus

Abstract

The cooperation agreement or Memorandum of Understanding, absolutely must be done for the parties who cooperate. However, in practice there are still parties who collaborate without a Memorandum of Understanding. This is the case with travel agents and users of travel agencies. Memorandum of Understanding, this is to anticipate the settlement in case of a traffic accident, who is responsible and how to solve it, what has happened so far if a traffic accident occurs, whether there is an injury or a casualty occurs, the victim or the victim's family fully demands good from hospital fees for up to 40 days for handling the body or the amount cannot be determined and vice versa if the victim does not sue.

This study using an empirical juridical approach method, According to Hilman Hadikusuma empirical namely: that the study was exploratory, descriptive (descriptive) and explaining (explanatory). The choice of juridical empirical, because this research in addition to using a juridical approach, also uses field data, this is based on the actual fact, then an analysis will be carried out to make conclusions on the problems obtained from the resear

The results this research are three bureaus collaborating with insurance or raharja services where every accident case involving this travel agency will immediately take care of the accident victim until the victim receives his rights from accident insurance. So far, the cost of compensation for accident cases experienced by victims or travel service users is uncertain due to the absence of standard rules that are used as references by the bureau.

Keywords: *Responsibility, Accident*

Abstrak

Perjanjian kerjasama atau *Memorandum of Understanding*, mutlak harus dilakukan bagi para pihak yang melakukan kerjasama. Namun, dalam praktik masih ada para pihak yang melakukan kerjasama tanpa adanya perjanjian kerjasama atau *Memorandum of Understanding*. Hal ini sebagaimana terjadi di biro perjalanan dengan pengguna jasa Biro Perjalanan Wisata. *Memorandum of Understanding*, hal ini untuk mengantisipasi penyelesaian jika terjadi kecelakaan lalu lintas, siapa yang bertanggungjawab dan bagaimana penyelesaiannya, yang terjadi selama ini jika terjadi kecelakaan lalu lintas, baik terjadi luka luka maupun sampai terjadi korban jiwa, Pihak korban atau keluarga korban menuntut sepenuhnya baik dari biaya di rumah sakit sampai 40 harinya pengurusan jenazah atau jumlahnya tidak dapat di tentukan dan sebaliknya bila pihak korban tidak menuntut.

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan *yuridis empiris*, Menurut Hilman Hadikusuma empiris yaitu : bahwa penelitian itu bersifat menjelajah, melukiskan (deskriptif) dan menjelaskan (*eksplanator*).¹ Pemilihan *yuridis empiris*, karena penelitian ini selain menggunakan pendekatan *yuridis*, juga menggunakan data lapangan, hal ini berdasarkan kenyataan yang sebenarnya terjadi, kemudian akan dilakukan analisis untuk membuat kesimpulan terhadap permasalahan yang didapatkan dari penelitian.

Hasil penelitian ini yaitu ketiga biro menggandeng pihak asuransi atau jasa raharja dimana setiap ada kasus kecelakaan yang melibatkan biro perjalanan wisata ini akan segera mengurus untuk korban kecelakaan sampai dengan korban menerima haknya dari asuransi kecelakaan. Selama ini biaya santunan atas kasus kecelakaan yang dialami oleh korban atau pengguna jasa perjalanan tidak pasti dikarenakan tidak adanya aturan baku yang dijadikan acuan biro.

Kata Kunci : Tanggungjawab, Kecelakaan

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum (*Rechtsstaat*), semua ini diatur dalam Pasal 1 Ayat 3, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya ditulis UUD RI 1945). Ketentuan tersebut merupakan bentuk penormaan yang berasal dari muatan dalam Penjelasan UUD 1945 yang menyebutkan “Negara Indonesia berdasar atas Hukum (*Rechtsstaat*) tidak berdasar atas kekuasaan belaka (*Machtsstaat*)”, pemuatan dalam norma UUD 1945, maka konsep Negara Hukum dalam Penjelasan UUD 1945 memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagai norma tertinggi dalam tata hukum nasional negara Indonesia. Istilah “negara hukum” dalam UUD 1945 merupakan konsep yang relatif ‘netral’ yang membuka ruang tafsir bagi pemahaman baru sesuai dengan paradigma dan realitas negara Republik Indonesia.

Indonesia sebagai negara hukum, maka segala sesuatunya diatur oleh hukum, salah satunya yang diatur oleh hukum adalah hukum perjanjian. Perjanjian adalah bentuk konkrit dari perikatan, sedangkan perikatan merupakan bentuk abstrak dari perjanjian, hal ini dapat diartikan adanya hubungan hukum antara dua pihak yang isinya adalah hak dan kewajiban, suatu hak untuk menuntut sesuatu dan sebaliknya

suatu kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.¹

Pengaturan tentang perikatan secara khusus diatur dalam Buku II KUHPerdara mengatur tentang perikatan yang lahir dari kontrak atau persetujuan dan Buku III KUHPerdara mengatur tentang perikatan yang lahir karena undang-undang. Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan bahwa “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Dalam bahasa Belanda perjanjian dengan “*overeenskomst*” adalah seseorang berjanji kepada orang lain atau keduanya berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Para pihak yang membuat perjanjian dan telah menyepakati apa yang diperjanjikan tersebut harus dilaksanakan dengan sepenuh hati, yang disepakati dalam perjanjian pada umumnya adalah janji-janji yang diperjanjikan dengan sesuatu hal yang harus dilaksanakan yang disebut dengan istilah ‘prestasi’, dapat berupa menyerahkan suatu barang, melakukan suatu perbuatan dan tidak melakukan suatu perbuatan.

Salah satu perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara adalah perjanjian kerjasama atau *Memorandum of Understanding*, secara sederhana, perjanjian kerjasama atau *MoU* merupakan bukti tertulis yang menunjukkan adanya keinginan dari para pihak untuk berkolaborasi. Pada

¹ Subekti, *Hukum Perjanjian* Cet. ke-11, Intermasa, Jakarta, 2010, hlm. 2

umumnya perjanjian kerjasama berisi deskripsi dari sebuah proyek yang akan dilakukan disertai dengan bentuk kontribusi masing-masing pihak. Oleh karena itu, penting bagi orang ataupun perusahaan yang akan membuat sebuah kesepakatan MoU untuk memperhatikan setiap butir kata dalam dokumen tersebut. Hal ini dikarenakan jika perjanjian tersebut sudah ditandatangani, maka setiap pihak harus berkontribusi sesuai dengan kesepakatan tertulis di *MoU*. Perjanjian yang sudah disepakati berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang menyepakatinya, hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara, yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Perjanjian kerjasama atau *Memorandum of Understanding*, mutlak harus dilakukan bagi para pihak yang melakukan kerjasama. Namun, dalam praktik masih ada para pihak yang melakukan kerjasama tanpa adanya perjanjian kerjasama atau *Memorandum of Understanding*. Hal ini sebagaimana terjadi di biro perjalanan dengan pengguna jasa Biro Perjalanan Wisata. *Memorandum of Understanding*, bagi para pihak mutlak harus dilakukan, hal ini untuk mengantisipasi penyelesaian jika terjadi kecelakaan lalu lintas, siapa yang bertanggungjawab dan bagaimana penyelesaiannya, yang terjadi selama ini jika terjadi kecelakaan lalu

lintas, baik terjadi luka luka maupun sampai terjadi korban jiwa, Pihak korban atau keluarga korban menuntut sepenuhnya baik dari biaya di rumah sakit sampai 40 harinya pengurusan jenazah atau jumlahnya tidak dapat di tentukan, dan sebaliknya bila pihak korban tidak menuntut. Pihak Biro wisata kadang sama sekali tidak mau membantu hanya ikut berbela sungkawa saja, karena pihak korban sudah dapat santunan dari Jasa Raharja. Adanya perjanjian kerjasama (*Memorandum of Understanding*), akan mempermudah penyelesaian dalam hal terjadi kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dengan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “TANGGUNG JAWAB BIRO PERJALANAN (*TRAVEL*) TERHADAP KORBAN DALAM HAL TERJADI KECELAKAAN LALU LINTAS”.

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

Subekti memberikan penjelasan bahwa berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang mengikatkan dirinya mengakibatkan kewajiban atau prestasi yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak atau lebih yang sepakat dalam perjanjian itu, kedua belah pihak atau lebih

mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi berdasarkan kesepakatan yang telah ditunjukkan dalam perjanjian tersebut.²

Syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur Pasal 1320 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu :

- 1 Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2 Cakap dalam membuat suatu perjanjian;
- 3 Suatu hal tertentu; dan
- 4 Suatu sebab yang halal.

Menurut Subekti dua syarat pertama merupakan syarat subjektif, karena mengenai orang (subjek) yang mengadakan perjanjian tersebut harus sepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan. Orang yang membuat perjanjian harus cakap menurut hukum, pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa atau akil baliq dan sehat secara jasmanai dan rohani adalah cakap menurut hukum.³ Orang yang tidak cakap yang diatur dalam Pasal 1330 KUHPerdata, yaitu:

- 1 Orang-orang yang belum dewasa;
- 2 Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan; dan

- 3 Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

Menurut Shidarta Tanggungjawab merupakan kesadaran manusia dalam bertingkah laku, melakukan perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Dalam hal ini tanggungjawab merupakan perwujudan dari kesadaran manusia akan kewajibannya.⁴

Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut :¹⁵

- 1 Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.
- 2 Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- 3 Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

²Ibid, hlm. 13.

³Ibid, hlm. 3.

⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59

Ditinjau dari pengaturan KUHPerduta Indonesia tentang perbuatan melawan hukum lainnya, sebagaimana juga dengan KUHPerduta di negara sistem Eropa *Kontinental*, maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut :¹⁶

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerduta.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1366 KUHPerduta.¹⁵

C. Tinjauan Umum Tentang Pariwisata

Pariwisata menurut Suwanto adalah suatu proses seseorang yang sedang melakukan perjalanan atau bepergian untuk sementara waktu menuju tempat lain keluar tempat tinggalnya.⁵

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Masalah.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian hukum non-doktrinal atau yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktik di lapangan, serta didasarkan atas kajian terhadap beker-

janya hukum di dalam masyarakat. Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dikaji dari tingkat efektivitas hukum. Pemilihan non-doktrinal, karena penelitian ini selain menggunakan kajian hukum sebagai landasan penelitian ini dengan melihat kenyataan yang ada.

B. Spesifikasi Penelitian.

Penelitian ini dikatakan deskriptif, karena hasil yang didapatkan dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis yang berkaitan dengan bentuk tanggung jawab pemilik biro perjalanan (travel) dalam kasus kecelakaan dengan pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata, serta menganalisis kendala yang muncul dalam menyelesaikan tanggung jawab pemilik biro perjalanan (travel) dalam kasus kecelakaan antara pemilik/ pengelola jasa biro perjalanan dengan pengguna jasa biro perjalanan.

C. Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi yang akan diteliti di penelitian ini adalah semua objek individu atau seluruh hasil yang akan diteliti,⁶ yaitu : pemilik/pengelola Biro Perjalanan Wisata, Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel

⁵ Suwanto, *Dasar-Dasar Pariwisata*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2002, hlm. 3.

⁶ Suparmono., *Metode Pengumpulan Data*, Edisi I, BPFE, Yogyakarta, 1995 hlm. 90.

menggunakan purposive sampling, yang artinya dalam penelitian ini akan mengambil sampel yang sesuai persyaratan.⁷ Penelitian ini sampel yang akan diteliti adalah pemilik/pengelola biro perjalanan wisata yang ada di wilayah Kabupaten Pati.

Responden dalam penelitian ini yaitu Pemilik atau pengelola Biro Perjalanan Wisata 3 (tiga) orang.

D. Metode Pengumpulan Data.

Pengumpulan data adalah bagian yang sangat penting dalam penelitian, di karena hal ini berkaitan erat dengan akurasi data yang akan digunakan dalam pembahasan dan hasil penelitian yang nantinya dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Berdasarkan metode pendekatan yang digunakan, data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

E. Metode Analisa Data.

Berdasarkan metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif. Tujuan dari Analisis kualitatif yaitu untuk melakukan penafsiran atas fenomena social yang di dapatkan.⁸

⁸ *Ibid*, , hlm. 77.

⁷ Ronny Hanintjo Soemitro., *Op.Cit*, hlm. 51.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

A. Twenika Arisanti, SE. M. Par.
(25 Agustus 2020)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa biro perjalanan wisata anda?

“Kasus kecelakaan yang dialami korban merupakan sebuah musibah yang terjadi karena adanya sebab yang tidak dapat dihindarkan. Hal ini dapat disebabkan adanya dari kelalaian dari biro perjalanan yang kurang kontrol terhadap kendaraan yang digunakan atau kurang patuhnya pengemudi terhadap lalu lintas yang diterapkan. Selain penyebab tersebut, hal yang paling sering terjadi dalam kasus kecelakaan yaitu pemegang pengemudi dalam kondisi yang kurang fit dan mengantuk dalam perjalanan”.

2. Bagaimana norma dan aturan biro dalam menangani kasus kecelakaan kepada pengguna jasa?

“Aturan dan norma yang baku tentang kasus kecelakaan yang diberlakukan oleh biro perjalanan wisata belum ada secara pasti. Biro perjalanan wisata hanya menggunakan aturan yang diberlakukan secara langsung oleh pihak

jasa raharja dalam menangani kasus kecelakaan yang terjadi”.

3. Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam kasus kecelakaan pengguna jasa biro perjalanan wisata?

“Bentuk dan tanggung jawab biro perjalanan wisata selama ini jika terjadi kecelakaan lalu lintas, korban atau keluarga korban hanya dapat santunan dari Jasa Raharja dan dari Biro penyedia jasa kadang memberikan santunan yang jumlahnya tidak dapat ditentukan. Tapi kadang banyak pula pengguna biro jasa pelayanan wisata yang menuntut pengembalian biaya sepenuhnya bahkan sangat tinggi”.

4. Berapakah tanggungan biaya yang dikeluarkan dalam kasus kecelakaan hidup dan mati kepada pengguna jasa biro perjalanan wisata?

“Tanggungan biaya dalam kasus kecelakaan yang dikeluarkan oleh biro perjalanan selain dari pihak asuransi sangat bervariasi. Untuk kasus kecelakaan hidup diberikan setelah korban atau pengguna jasa biro mendapatkan pengobatan secara penuh. Hal ini untuk memastikan biaya yang diberikan untuk ganti rugi secara pasti oleh biro

perjalanan wisata. Sedangkan untuk kasus kecelakaan mati belum pernah terjadi selama biro ini berdiri, sehingga apabila hal tersebut terjadi maka akan kami ganti rugi sesuai dengan rata-rata PT biro perjalanan wisata lainnya yang berkisar dari 10 juta rupiah setiap korbannya”.

5. Apakah yang dilakukan pemilik biro bila terjadi gugatan keluarga terkait kasus kecelakaan pengguna jasa ?

“Apabila terjadi gugatan yang dilayangkan dari pihak korban atau keluarga pengguna jasa biro kami, maka kami akan mengadakan pendekatan secara persuasive kepada pihak keluarga ataupun korban. Hal ini bertujuan untuk saling mengerti bahwa kecelakaan yang dialami merupakan hal yang tidak diinginkan oleh semua pihak dan merupakan takdir dari Yang Maha Kuasa. Apabila keluarga tetap masih melanjutkan ke ranah hukum meskipun sudah diberikan ganti rugi oleh pihak biro dan asuransi, maka kami juga akan mengambil sikap yang bijak dengan mengikuti alur proses hukum tersebut”.

6. Bagaimana menurut saudara tentang adanya bentuk *Memorandum of Understanding* dari PT tour

yang ada di Indonesia dengan pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

“Perjanjian kerjasama atau *Memorandum of Understanding*, mutlak harus dilakukan bagi para pihak yang melakukan kerjasama. Dengan adanya perjanjian kerja sama, maka hak-hak dan kewajiban baik korban dan penyedia jasa perjalanan wisata dapat terpenuhi dan dilakukan, sehingga tidak ada penuntutan ataupun perselisihan di antara kedua belah pihak”.

B. Henry Juliawan, SE. (28 Agustus 2020)

- 1 Bagaimana pendapat saudara tentang kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa biro perjalanan wisata anda ?
“Kasus kecelakaan adalah hal yang tidak diinginkan oleh semua pihak baik pengguna biro perjalanan maupun pemilik biro perjalanan karena akan saling merugikan dari kedua belah pihak. Kecelakaan yang dialami pengguna biro perjalanan wisata dapat disebabkan oleh kelalaian pengemudi yang tidak konsentrasi dalam menjalankan kendaraan maupun akibat dari kurang siapnya armada yang digunakan dalam perjalanan biro. Hal ini dapat digunakan

pemilik biro dalam mengkaji ulang kesalahan-kesalahan yang dapat menjadikan kecelakaan saat perjalanan”.

- 2 Bagaimana norma dan aturan biro dalam menangani kasus kecelakaan kepada pengguna jasa ?

“Aturan dalam mengatasi kasus kecelakaan selama ini belum ada standart yang diterapkan biro perjalanan wisata. PT. Universal Tour Owner menyelesaikan kasus kecelakaan menggunakan dasar keputusan bersama dengan musyawarah antara korban/keluarga yang dirugikan dalam kasus kecelakaan. Selain terjun langsung dalam menangani kasus kecelakaan, PT. Universal Tour Owner ini juga melibatkan asuransi kecelakaan yang menjadi tumpuan dari biro perjalanan ini”.

- 3 Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam kasus kecelakaan pengguna jasa biro perjalanan wisata?

”Bentuk tanggung jawab dari PT. Universal Tour Owner dalam kasus kecelakaan kliennya yaitu menggandeng asuransi dalam memberikan santunan kepada korban kecelakaan. PT. Universal Tour Owner juga akan memberikan santunan dengan

biaya yang sepadan dengan kasus kecelakaan yang terjadi dari kliennya”.

- 4 Berapakah tanggungan biaya yang dikeluarkan dalam kasus kecelakaan hidup dan mati kepada pengguna jasa biro perjalanan wisata?

“Jasa raharja atau asuransi kecelakaan akan menanggung setiap kasus kecelakaan yang terjadi. Selain asuransi, PT. Universal Tour Owner memberikan santunan setiap kasus kecelakaan kliennya. Tidak ada panduan secara pasti biaya yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan dalam kasus kecelakaan. Klien yang mengalami kasus kecelakaan hidup diberikan sesuai dengan besaran kisaran biaya pengobatan ditambah dengan ganti rugi seperlunya. Kasus kecelakaan mati pada pengguna jasa perjalanan, biro perjalanan ini akan mengganti rugi 10 juta rupiah setiap korbannya. Biaya santunan biro tersebut belum termasuk santunan dari pihak asuransi atau jasa raharja”.

- 5 Apakah yang dilakukan pemilik biro bila terjadi gugatan keluarga terkait kasus kecelakaan pengguna jasa?
“Gugatan yang dilayangkan pada kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna biro perjalanan. PT. Universal

Tour Owner selalu menghindari adanya konflik yang melibatkan hukum secara langsung terkait kasus kecelakaan yang terjadi. PT. Universal Tour Owner juga menyiapkan diri pada kasus yang tidak diinginkan apabila kasus kecelakaan sampai di bawa ke ranah hukum dengan menyiapkan pakar hukum yang berkompeten dalam mengatasi malah kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna biro perjalanan”.

- 6 Bagaimana menurut saudara tentang adanya bentuk *Memorandum of Understanding* dari PT tour yang ada di Indonesia dengan pengguna jasa biro perjalanan wisata?

“*Memorandum of Understanding* sangat dibutuhkan dari pihak biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa biro. Hal ini bertujuan untuk menjalin kerjasama dengan pengguna biro perjalanan serta menghindari adanya sengketa khususnya tentang kasus kecelakaan yang terjadi oleh pengguna biro. *Memorandum of Understanding* juga dibutuhkan dalam mengatur alur dari bentuk kerjasama beserta masa aktif dari *Memorandum of Understanding* selama diberlakukan kerjasama tersebut. *Memo-*

randum of Understanding yang ada di Indonesia harus lebih transparan dalam setiap bentuk kalimat sehingga tidak merugikan dari kedua belah pihak baik pemilik biro maupun pengguna jasa biro perjalanan”.

Menurut pendapat korban kecelakaan lalu lintas hidup yaitu Ibu Anggi yang beralamat Desa Cluwak menyatakan:⁹

“Pihak biro perjalanan PT. Universal Tour Owner melaksanakan tanggung jawabnya sebagai agen travel dimana setelah kejadian kecelakaan lalu lintas yang dialaminya, pihak agen perjalanan selalu datang dan bersosialisasi. Pihak biro perjalanan PT. Universal Tour Owner memberikan santunan uang sebesar Rp. 500.000,- untuk mengganti jasa berobat dan saya sendiri juga mendapatkan santunan dari pihak jasa raharja. Menurut saya, perjanjian MOU memang perlu dilaksanakan kedua belah pihak untuk mengantisipasi kejadian yang tidak diinginkan seperti kecelakaan lalu lintas sehingga tidak ada tanggung gugat dari pihak keluarga korban.”

⁹Anggi, *Wawancara*, Cluwak, 28 Agustus 2020.

Korban kecelakaan lainnya atas kecelakaan lalu lintas yaitu Ibu Fifi Pradasari yang beralamat Desa Jakenan menyatakan:¹⁰

“Saya merupakan korban kecelakaan lalu lintas jurusan Bandung dengan luka-luka ringan dimana Pihak biro perjalanan PT. Universal Tour Owner bertanggung jawab sebagai agen travel telah memberikan santunan uang sebesar Rp. 250.000,- dan membiayai pengobatan sampai sembuh. Saya juga mendapatkan santunan dari pihak jasa raharja. Menurut saya, sebaiknya perjanjian MOU dibuat oleh pihak biro perjalanan khususnya yang mengatur kasus kecelakaan lalu lintas.”

C. Shinta Amarawati
Widyaningrum, SE. M. Par. (26 Agustus 2020)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa biro perjalanan wisata anda ?
“PT. Naura Tour Owner mengemukakan bahwa kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa biro perjalanannya merupakan kejadian yang diluar batas kemampuan biro karena

¹⁰Pradasari, *Wawancara*, Jakenan, 28 Agustus 2020.

semua kejadian kecelakaan pasti tidak diinginkan oleh semua pihak. Kecelakaan yang terjadi semata-mata kelalaian biro dalam memilih kendaraan maupun kondisi pengemudi. PT. Naura Tour Owner juga mengemukakan bahwa kecelakaan kemungkinan kecil karena kondisi jalan yang kurang baik serta cuaca yang menghalangi pandangan pengemudi”.

1. Bagaimana norma dan aturan biro dalam menangani kasus kecelakaan kepada pengguna jasa ?

“Norma dan aturan yang digunakan biro dalam mengatur kasus kecelakaan yang terjadi selama ini mengacu pada kemampuan biro dalam memberikan santunan pada korban kecelakaan. Aturan baku yang dimiliki biro dalam mengatur kasus kecelakaan selama ini belum ada karena biro beranggapan bahwa kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa biro sudah diserahkan pada pihak asuransi jasa raharja”.

3. Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam kasus kecelakaan pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

“Bentuk tanggung jawab dari PT. Naura Tour Owner dalam kasus kecelakaan pengguna

jasa biro perjalanan yaitu memberikan perhatian pada korban dengan menanggung biaya pengobatan serta memberikan santunan sepantasnya pada korban. PT. Naura Tour Owner juga memberikan pendekatan dan sosialisasi kepada korban serta keluarga bahwa kejadian kecelakaan yang dialami oleh korban sesungguhnya kelalaian dari biro dan sudah menjadi takdir Tuhan Yang Maha Esa”.

4. Berapakah tanggungan biaya yang dikeluarkan dalam kasus kecelakaan hidup dan mati kepada pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

“Biro perjalanan wisata PT. Naura Tour Owner sebenarnya sudah menyerahkan kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa perjalan kepada pihak asuransi. Meskipun demikian, biro perjalanan PT. Naura Tour Owner juga tidak tinggal diam saat kliennya mengalami kecelakaan saat menggunakan kendaraan yang sudah dipesannya. Tanggungan biaya yang dikeluarkan dalam kasus kecelakaan oleh biro sendiri bervariasi tergantung berat ringannya kasus kecelakaan yang dialami kliennya. Untuk kasus kecelakaan hidup, PT

Naura Tour Owner belum dapat memastikan biaya yang harus dikeluarkan tergantung ganti rugi biaya pengobatan serta ganti rugi sepantasnya pada pihak korban. Sedangkan kasus kecelakaan mati, PT. Naura Tour Owner memberikan santunan 10-15 juta setiap korban kecelakaan yang meninggal. PT. Naura Tour Owner selain memberikan santunan juga membantu mengurus jasa raharja pada korban kecelakaan sampai dengan santunan dari jasa raharja di terima oleh korban ataupun keluarga”.

- 5) Apakah yang dilakukan pemilik biro bila terjadi gugatan keluarga terkait kasus kecelakaan pengguna jasa ?
 “Apabila terjadi gugatan terkait kasus kecelakaan dari korban kecelakaan maupun keluarga, PT. Naura Tour Owner akan mengkonsultasikan pada orang yang ahli hukum atau pihak lainnya yang lebih berkompeten terhadap kasus kecelakaan tersebut. PT. Naura Tour Owner tidak akan segera tegesa-gesa mengambil jalur hukum dalam menanggapi kasus gugatan yang dilayangkan melainkan akan melakukan pendekatan ke-luarga dengan melaksanakan

musyawarah kepada pihak korban maupun keluarga korban. Hal ini bertujuan agar korban maupun keluarga tidak melanjutkan kasus kecelakaan ke ranah hukum yang lebih tinggi”.

- 6) Bagaimana menurut saudara tentang adanya bentuk *Memorandum of Understanding* dari PT tour yang ada di Indonesia dengan pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

“*Memorandum of Understanding* dari PT tour yang ada di Indonesia sebaiknya tidak hanya mengatur hak dan wewenang dari pengguna jasa melainkan mencakup hal yang tidak diinginkan seperti kasus kecelakaan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi konflik lebih lanjut antara pengguna jasa biro perjalanan dengan biro perjalanan wisata yang dipilih kliennya. *Memorandum of Understanding* juga seharusnya sudah ada pedoman bakunya yang diketahui dari dinas perhubungan dan asuransi terkait kemungkinan adanya kasus kecelakaan”.

Wawancara dengan dengan PO. Armada yang bekerja sama biro perjalanan menyatakan bahwa :

“Perjanjian yang disepakati dengan PT. Mitra Aiko Tour Owner terdapat 3 unsur penting yaitu kerjasama dalam bidang perjalanan tour, kewajiban dan wewenang dari pihak PT. Mitra Aiko Tour Owner dengan pihak armada yang digunakan dan metode pembayaran. Armada menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam perjalanan seperti kendaraan travel yang digunakan serta fasilitas lainnya yang disebutkan dalam suatu kegiatan perjalanan”.

Wawancara dengan pihak asuransi jasa raharja tentang tanggung jawab dalam kasus kecelakaan menyebutkan bahwa :

“Pihak jasa raharja menyampaikan bahwa Korban terjamin Jasa Raharja dan besaran santunan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 15/PMK.010/ 2017 yaitu korban meninggal dunia kecelakaan darat sebesar 50 juta, cacat tetap sebesar 50 juta dan perawatan maksimal sebesar 20 juta. Pihak asuransi juga menyebutkan bahwa pencairan santunan tidak bias diberikan secara langsung, tetapi pihak korban atau keluarga harus mengisi formulir di kantor jasa raharja serta melampirkan dokumen

pendukung. Pihak asuransi juga menyatakan bahwa hak santunan menjadi gugur / kadaluarsa jika permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan serta tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hal dimaksud disetujui oleh Jasa Raharja”.

Pembahasan

A. Bagaimana pendapat saudara tentang kasus kecelakaan yang dialami oleh pengguna jasa biro perjalanan wisata anda ?

Semua informan dari ketiga biro perjalanan wisata yang diwawancarai memiliki persepsi yang sama tentang kasus kecelakaan yaitu kecelakaan yang dialami pengguna jasa biro perjalanan wisata sudah merupakan takdir dan diluar batas kemampuan biro perjalanan. Semua informan sepakat dengan kasus kecelakaan tersebut semata kesalahan dari biro terkait kondisi kendaraan yang harus lebih diperhatikan atau kondisi pengemudi yang kurang fit serta kurang waspada.

Menurut analisis dari peneliti bahwa kecelakaan dapat terjadi dimana saja termasuk saat perjalanan. Biro perjalanan wisata hendaknya lebih mengutamakan keselamatan dari pengguna jasa biro perjalanan ketimbang

mementingkan harga kontrak yang telah disepakati. Untuk keselamatan dari pengguna jasa biro perjalanan hendaknya lebih teliti dalam memilih kendaraan yang akan digunakan serta mengecek kondisi kendaraan bersama dengan didampingi penanggung jawab biro. Hal ini untuk mewaspadaikan adanya kecelakaan yang akan dialami saat perjalanan tour ke lokasi yang dituju.

- B. Bagaimana norma dan aturan biro dalam menangani kasus kecelakaan kepada pengguna jasa?

Ketiga biro perjalanan wisata setelah diberikan wawancara mempunyai pendapat yang hampir sama yaitu aturan biro perjalanan wisata dalam mengatasi kasus kecelakaan masih belum jelas karena tidak ada aturan baku yang mengaturnya. Semua biro perjalanan wisata hanya mengacu pada aturan yang ada di jasa raharja dalam kasus kecelakaan meskipun biro sendiri juga memberikan santunan kepada korban kecelakaan.

Menurut analisis peneliti, aturan dalam mengatur kasus kecelakaan yang dikelola oleh biro perjalanan wisata sebaiknya diatur dan dituangkan dalam Standart Operasional Prosedur yang sudah baku baik diketahui oleh satuan lalu lintas maupun

dinas perhubungan. Hal ini bertujuan untuk menghindari konflik lebih lanjut antara pengguna jasa perjalanan wisata atau dalam hal ini korban kecelakaan dengan biro tour wisata. Aturan yang baku juga akan mempermudah dari biro perjalanan wisata dalam mengikuti aturan yang sudah dituangkan setiap biro perjalanan wisata yang ada.

- C. Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam kasus kecelakaan pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

Hasil wawancara dari ketiga biro perjalanan wisata yang ada di Pati ditemukan bahwa ketiga biro perjalanan tersebut memberikan santunan dengan besaran yang berbeda-beda. Ketiga biro tersebut juga menggandeng pihak asuransi atau jasa raharja dimana setiap ada kasus kecelakaan yang melibatkan biro perjalanan wisata ini akan segera mengurus untuk korban kecelakaan sampai dengan korban menerima haknya dari asuransi kecelakaan.

Menurut analisis peneliti, bentuk tanggung jawab biro perjalanan wisata harus dibarengi dengan adanya aturan kasus kecelakaan yang berlaku. Biro perjalanan bertanggung jawab penuh atas adanya kasus kecelakaan dengan melaksanakan pendekatan keluarga terkait mental yang turun setelah terjadinya

kecelakaan. Disamping itu, biro perjalanan harus menanggung beban biaya atas ganti rugi dari kasus kecelakaan pengguna jasa perjalanan sampai dengan korban sembuh. Biro perjalanan juga bertanggung jawab penuh atas dikeluarkannya biaya santunan dari jasa raharja atau pihak asuransi terkait.

- D. Berapakah tanggungan biaya yang dikeluarkan dalam kasus kecelakaan hidup dan mati kepada pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

Hasil wawancara dari ketiga biro perjalanan wisata menunjukkan bahwa selama ini biaya santunan atas kasus kecelakaan yang dialami oleh korban atau pengguna jasa perjalanan tidak pasti dikarenakan tidak adanya aturan baku yang dijadikan acuan biro. Kebanyakan biro perjalanan wisata hanya menyerahkan ke pihak asuransi kecelakaan atau jasa raharja atas kecelakaan yang terjadi. Meskipun demikian, ketiga biro diatas saling menyebutkan bahwa santunan yang diberikan pada pihak korban sesuai dengan berat ringannya kasus kecelakaan yang terjadi. Untuk korban yang meninggal diberikan santunan oleh biro perjalanan berkisar 40-50 juta rupiah.

Menurut analisis penulis, sebaiknya aturan baku untuk biaya santunan biro perjalanan wisata harus segera ditetapkan

sehingga biro perjalanan juga tidak menanggung beban terkait kasus kecelakaan yang terjadi. Penulis tidak membenarkan juga tidak menyalahkan atas besaran kisaran santunan yang diberikan biro perjalanan kepada korban kecelakaan dikarenakan belum adanya aturan baku dalam besaran biaya yang dikeluarkan biro perjalanan atas kasus kecelakaan baik kecelakaan hidup maupun kecelakaan mati.

- E. Apakah yang dilakukan pemilik biro bila terjadi gugatan keluarga terkait kasus kecelakaan pengguna jasa ?

Hasil wawancara ditemukan bahwa semua biro menyebutkan akan mengikuti ke jalur hukum jika ada pihak korban melakukan gugatan terhadap biro perjalanan wisata. Meskipun demikian, biro perjalanan wisata tetap melakukan pendekatan musyawarah sebelum gugatan tersebut masuk ke ranah hukum yang lebih tinggi. Semua biro sepakat, menyelesaikan kasus kecelakaan dengan menggunakan musyawarah lebih baik daripada ke jalur hukum yang harus mengeluarkan lebih banyak biaya.

Menurut analisis penulis, gugatan dari pihak korban seharusnya tidak perlu dilayangkan jika ada Surat perjanjian kerjasama atau sering disebut dengan *Memorandum of Understanding* dimana kerjasama ini salah satunya mencakup aturan

tentang hak dan wewenang dari korban kasus kecelakaan lalu lintas. Gugatan yang dilayangkan oleh pihak korban atau keluarga hanya akan memakan biaya yang lebih mahal dari pihak keluarga itu sendiri maupun dari biro perjalanan wisata sebagai pihak tergugat. Bagi biro perjalanan wisata yang belum membuat surat perjanjian kerjasama dan sudah terlanjur terjadi kasus kecelakaan, sebaiknya biro perjalanan lebih intensif dalam melakukan pendekatan secara kekeluargaan dan musyawarah kepada pihak korban kecelakaan lalu lintas.

- F. Bagaimana menurut saudara tentang adanya bentuk *Memorandum of Understanding* dari PT tour yang ada di Indonesia dengan pengguna jasa biro perjalanan wisata ?

Hasil wawancara dari ketiga biro perjalanan wisata menunjukkan bahwa *Memorandum of Understanding* yang ada di Indonesia harus direalisasikan setiap biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa biro perjalanan wisata. *Memorandum of Understanding* oleh biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa biro digunakan untuk mengantisipasi apabila terjadi konflik terkait hal-hal yang diatur dalam surat perjanjian kerjasama maupun kejadian kasus kecelakaan lalu lintas yang

menimpa pengguna biro jasa perjalanan wisata.

Menurut analisis peneliti, *Memorandum of Understanding* yang ada di Indonesia khususnya yang ada di sekrasidenan Pati hanya mengatur tentang hak, wewenang dan tugas pokok dari biro perjalanan wisata. *Memorandum of Understanding* ini masih kurang tepat apabila hanya mengatur biaya administrasi serta apa saja tanggungan fasilitas yang harus disediakan biro perjalanan wisata tanpa mengatur hal-hal terkait dengan kasus kecelakaan yang terjadi. Harapan dari peneliti, *Memorandum of Understanding* harus ada aturan yang lebih baku dalam mengatur semua hak, wewenang maupun tanggungjawab baik dari biro perjalanan maupun pengguna biro jasa perjalanan wisata.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab pemilik biro perjalanan (travel) dalam kasus kecelakaan dengan pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata
 - a. Ketiga biro perjalanan wisata yang diwawancarai memiliki persepsi yang sama tentang kasus kecelakaan yaitu kecelakaan yang dialami pengguna jasa biro perjalanan wisata sudah

- merupakan takdir dan diluar batas kemampuan biro perjalanan.
- b. Ketiga biro perjalanan wisata hanya mengacu pada aturan yang ada di jasa raharja dalam kasus kecelakaan meskipun biro sendiri juga memberikan santunan kepada korban kecelakaan.
 - c. Ketiga biro menggandeng pihak asuransi atau jasa raharja dimana setiap ada kasus kecelakaan yang melibatkan biro perjalanan wisata ini akan segera mengurus untuk korban kecelakaan sampai dengan korban menerima haknya dari asuransi kecelakaan.
 - d. Ketiga biro perjalanan wisata menunjukkan bahwa selama ini biaya santunan atas kasus kecelakaan yang dialami oleh korban atau pengguna jasa perjalanan tidak pasti dikarenakan tidak adanya aturan baku yang dijadikan acuan biro.
 - e. Semua biro menyebutkan akan mengikuti ke jalur hukum jika ada pihak korban melakukan gugatan terhadap biro perjalanan wisata dan tetap melakukan pendekatan musyawarah sebelum gugatan tersebut masuk ke ranah hukum yang lebih tinggi.
 - f. Ketiga biro perjalanan wisata menunjukkan bahwa *Memorandum of Understanding* yang ada di Indonesia harus direalisasikan setiap biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa biro perjalanan wisata untuk mengantisipasi adanya konflik dari pengguna jasa perjalanan dengan biro perjalanan.
2. Kendala Yang Muncul Dalam Menyelesaikan Tanggung Jawab Pemilik Biro Perjalanan (Travel) Dalam Kasus Kecelakaan
 - a. Dibentuknya prosedur tetap yang mengatur tentang besaran kisaran tanggungan biaya dalam kasus kecelakaan.
 - b. Dibentuknya aturan baku yang mengatur kasus kecelakaan.
 - c. Biro perjalanan wisata menggandeng pihak asuransi.
 - d. Pengguna jasa dan biro perjalanan wisata hanya mengambil haknya dari

asuransi kecelakaan saat mengalami kecelakaan.

- e. Dibentuknya *Memorandum of Understanding* dalam kasus kecelakaan.
- f. Pemberian informasi yang lebih mendalam tentang kasus kecelakaan dari biro perjalanan wisata saat kerjasama dijalin.

B. Saran

1 Bagi Biro Perjalanan

Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi biro perjalanan wisata untuk membuat Nota Kesepakatan antara pemilik/pengelola jasa biro perjalanan dengan pengguna jasa biro perjalanan sebagai bentuk tanggung jawab pemilik biro perjalanan (travel) dalam kasus kecelakaan.

2 Bagi Pengguna Jasa

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan wawasan tambahan pada Pengguna Jasa tentang bentuk tanggung jawab pemilik biro perjalanan (travel) dalam kasus kecelakaan atau yang biasa disebut dengan istilah Nota Kesepahaman atau Nota Kesepakatan antara pengelola jasa biro perjalanan dengan pengguna jasa perjalanan.

3 Bagi Pemilik PO. Armada Bus

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam penyusunan peraturan perundang undangan di masa yang akan datang yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen.

4 Bagi Pihak Jasa Raharja

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan wawasan tambahan pada Pengguna Jasa tentang bentuk tanggung jawab pemilik biro perjalanan (travel) dalam kasus kecelakaan atau yang biasa disebut dengan istilah Nota Kesepahaman atau Nota Kesepakatan antara pengelola jasa biro perjalanan dengan pengguna jasa perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, 1992, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung
- _____, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Ke-III, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta
- Adib Bahari., 2010, *Tanya Jawab Aturan Wajib Berlalu Lintas*, Pustaka Yustisia, Jakarta
- Agus Yudha Hernoko, 2011, *Hukum Kontrak Asas Proporsionalitas*

- dalam *Perjanjian Komersial*, Kencana, Jakarta
- Andi Hamzah, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Burhan Ashshofa, 2007, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta
- Direktorat Lalu Lintas Polri, Ditlantas Polri, 2009, *Paduan Praktis Berlalu Lintas*
- H. Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- H. Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung
- H.B. Sutopo, 1998, *Metodologi Penelitian Hukum Kualitatif*, Bagian II, UNS Press, Surakarta
- Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung
- J. Spillane, 1985, *Pariwisata Indonesia Sejarah dan Prospeknya*. Kanisius, Yogyakarta
- M. Hariwijaya dan Bisri M. Djaelani., 2011, *Panduan Menyusun Skripsi dan Tesis*, Siklus, Yogyakarta
- M. Yahya Harahap., 1992, *Hukum Perjanjian Di Indonesia*, Djambatan, Jakarta
- Roni Hanitjo Soemitro, 1988, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Subekti., 2010, *Hukum Perjanjian*. Cet. ke-11, Intermedia, Jakarta
- Shidarta., 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta
- Soedikno Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta
- _____, 1991, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta
- Suparmono., 1995, *Metode Pengumpulan Data*, Edisi I, BPF, Yogyakarta
- Suwantoro, 2002, *Dasar-Dasar Pariwisata*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Suwartono, 2014, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Perundang Undangan**
- Undang-Undang dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.