

TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA ATAS PEMBERIAN KOMPENSASI KERUGIAN KONSUMEN DALAM LAYANAN OPEN TRIP OLEH SAHABAT RATU TOUR AND TRAVEL DI SURABAYA

Aulia Rahmah Dwiyanti

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
Email: 21071010034@student.upnjatim.ac.id

Miko Aditiya Suharto

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
Email: miko.aditiya.ih@upnjatim.ac.id

Abstract

Open Trip, as an innovation in the tourism industry, offers convenience for travelers but also creates potential disputes due to discrepancies between services provided and contractual agreements. This study aims to analyze the implementation of consumer compensation mechanisms in Open Trip services organized by Sahabat Ratu Tour and Travel in Surabaya. This research employs an empirical juridical method with a descriptive-prescriptive approach, as well as structural and conflict approaches. Data were collected through questionnaires distributed to consumers, interviews with service providers, and literature review of the Indonesian Civil Code, Consumer Protection Law, and Tourism Law. The findings indicate that, normatively, consumers are entitled to compensation for losses as stipulated under the Consumer Protection Law and the Tourism Law. However, in practice, the implementation of compensation remains suboptimal. This is reflected in the ineffective enforcement of business liability mechanisms, the weak bargaining position of consumers in standard form contracts, and the limited supervision of third-party involvement. In addition, low legal awareness and the tendency of consumers to refrain from pursuing legal remedies further hinder the realization of compensation rights. This study highlights that the application of the principles of liability and good faith in contractual relationships is essential to strengthening consumer protection. Therefore, it is necessary to reinforce legal mechanisms for compensation, enhance regulatory supervision, and improve consumer legal awareness in order to establish a more effective and equitable protection system within the tourism industry.

Keywords: Consumer Protection; Compensation; Open Trip; Tourism

Abstrak

Open Trip sebagai salah satu inovasi dalam industri pariwisata menawarkan kemudahan perjalanan bagi wisatawan, namun juga berpotensi menimbulkan sengketa akibat ketidaksesuaian layanan dengan perjanjian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan kompensasi kerugian konsumen dalam layanan Open Trip yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu Tour and Travel di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan sifat deskriptif-preskriptif serta pendekatan struktural dan konflik. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada konsumen, wawancara dengan penyelenggara, serta studi literatur terhadap Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Kepariwisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, konsumen berhak memperoleh kompensasi atas kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Kepariwisata. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan kompensasi belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari belum efektifnya mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha, lemahnya posisi tawar konsumen dalam perjanjian baku, serta minimnya pengawasan terhadap keterlibatan pihak ketiga. Selain itu, rendahnya kesadaran hukum dan kecenderungan konsumen untuk tidak menempuh upaya hukum turut memperlemah realisasi hak kompensasi. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan asas tanggung jawab dan itikad baik dalam perjanjian menjadi kunci dalam memperkuat perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme hukum kompensasi, peningkatan

pengawasan, serta edukasi hukum kepada konsumen guna menciptakan sistem perlindungan yang lebih efektif dan berkeadilan dalam industri pariwisata.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Kompensasi; Open Trip; Pariwisata

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perkembangan signifikan dan menjadi salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yang dipaparkan secara resmi pada Jumpa Pers Akhir Tahun (JPAT) 2024 sebagai strategi menuju tahun 2025. Pemerintah bahkan menargetkan peningkatan kontribusi pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) hingga 4,6%, serta devisa sebesar puluhan miliar USD melalui beberapa program unggulan. Selain itu, sektor ini juga ditargetkan dapat membuka lapangan kerja bagi 25,8 juta orang.¹ Kebijakan pemerintah untuk mencapai target tersebut ditetapkan lima program unggulan, yakni Tourism 5.0, Gerakan Wisata Bersih, diversifikasi produk wisata melalui program Pariwisata Naik Kelas, penyelenggaraan *event* berbasis kekayaan intelektual budaya Indonesia, serta percepatan pengembangan desa wisata berbasis komunitas.² Kebijakan ini tidak hanya dimaksudkan untuk mendorong laju pembangunan ekonomi, tetapi juga

menyediakan lapangan pekerjaan, memperkuat ketahanan sosial, serta mewujudkan pariwisata yang lebih bermanfaat bagi masyarakat luas. Berbagai bentuk layanan wisata, baik yang bersifat konvensional maupun inovatif, berkembang pesat di Indonesia.

Perkembangan ini mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan wisata, salah satu bentuk layanan wisata yang semakin diminati masyarakat adalah *Open Trip*. Konsep ini menawarkan perjalanan wisata terbuka, di mana peserta tidak harus saling mengenal sebelumnya tetapi dapat bergabung dalam satu kelompok perjalanan.³ *Open Trip* biasanya memiliki jadwal perjalanan (*itinerary*) yang sudah ditentukan oleh penyelenggara, mencakup destinasi, transportasi, akomodasi, hingga kegiatan wisata. Dengan demikian, *Open Trip* menjadi solusi praktis bagi wisatawan yang ingin menikmati liburan tanpa harus berusah payah menyusun rencana perjalanan secara mandiri. Kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara dan kualitas sarana transportasi yang digunakan dalam perjalanan menjadi faktor utama yang

¹ Badan Otoritas Borobudur 5 Program Unggulan Kementerian Pariwisata 2025 : Menuju Destinasi Kelas Dunia <https://bob.kemenparekraf.go.id/371941-5-program-kementerian-pariwisata/> diakses pada 16 Juli 2025

² *Ibid.*

³ Adyatama Tour, "Apa Itu Open Trip dan Bagaimana Cara Mengikutinya?" *Adyatama Tour*, <https://adyatamatour.co.id/apa-itu-open-trip/> (diakses 17 Juli 2025).

menentukan kenyamanan dan kepuasan peserta.

Open Trip menawarkan kemudahan dalam perjalanan wisata, efisiensi biaya, serta kesempatan menjalin relasi baru. Akan tetapi, risiko permasalahan yang muncul juga relatif tinggi. Tidak jarang konsumen merasa dirugikan akibat layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian, khususnya terkait fasilitas dan sarana transportasi yang tidak sesuai sebagaimana dipromosikan oleh pihak penyelenggara perjalanan wisata atau dapat disebut dengan pelaku usaha. Gangguan pada transportasi akan menghambat kelancaran perjalanan, menurunkan tingkat kepuasan wisatawan, serta menimbulkan kerugian bagi konsumen baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial.

Para konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata tersebut harus teliti dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu instrumen hukum yang mampu menjamin hak-hak konsumen apabila mengalami kerugian akibat pihak pelaku usaha. Perlindungan hukum konsumen bukanlah upaya untuk melemahkan posisi pelaku usaha, melainkan justru untuk menunjang terbentuknya iklim usaha yang sehat dan kompetitif dengan mendorong pelayanan yang lebih berkualitas.⁴ Demi melindungi hak-hak konsumen yang seringkali

berada pada posisi yang lemah ini, Pemerintah Indonesia telah mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yaitu UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya dapat disingkat UUPK. UUPK menjamin landasan hukum yang jelas bagi konsumen maupun pelaku usaha. Pasal 4 UUPK menegaskan konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Pada jenis layanan wisata *Open Trip*, jika penyelenggara gagal memenuhi kewajiban tersebut, misalnya dengan tidak menyediakan transportasi yang layak jalan, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Oleh karena itu, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan

Selain UUPK, UU No. 10/2009 tentang Kepariwisata yang selanjutnya dapat disingkat UU Kepariwisata juga memperkuat aspek perlindungan wisatawan. Pasal 11 UU tersebut mewajibkan setiap penyelenggara jasa pariwisata untuk mengutamakan aspek keselamatan, kenyamanan, dan keamanan wisatawan.⁵ Penyelenggara wajib memberikan informasi yang jelas, menyediakan fasilitas sesuai standar, serta bertanggung jawab atas kerugian

⁴ Rizalin Ahmad Zuhadma, "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata (Studi Beberapa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta)," Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2018, 5.

⁵ Firy Oktaviarni, "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata," *Wajah Hukum* 2, no. 2 (2018): 143.

yang ditimbulkan akibat pelanggaran perjanjian. Oleh karena itu, baik UUPK maupun UU Kepariwisata secara komplementer menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen.

Salah satu kasus yang dapat dijadikan objek penelitian terjadi pada sebuah *Open Trip* ke Banyuwangi yang diselenggarakan oleh salah satu biro perjalanan wisata di Surabaya, yaitu Sahabat Ratu *Tour and Travel*. Dalam perjalanan tersebut, armada transportasi yang digunakan mengalami gangguan teknis sehingga harus berhenti untuk diperiksa. Gangguan ini menimbulkan ketidaknyamanan karena seharusnya armada dipastikan layak jalan sebelum keberangkatan. Permasalahan berlanjut ketika dalam perjalanan menuju destinasi wisata di Banyuwangi, kendaraan mengalami kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan kerusakan pada armada transportasi dan mengakibatkan tertundanya perjalanan selama beberapa jam. Tertundanya waktu berwisata ini mengganggu jadwal perjalanan yang telah direncanakan dan mengurangi kualitas pengalaman wisata peserta.

Pihak penyelenggara *Open Trip* bersama pihak transportasi berinisiatif untuk mencari armada pengganti untuk melanjutkan perjalanan wisata sesuai dengan rencana yang telah disusun. Namun, hingga seluruh rangkaian destinasi wisata telah selesai dilaksanakan, bus tersebut belum juga dapat beroperasi. Akibatnya, pihak penyelenggara *Open Trip* beserta *crew* dari pihak transportasi

kembali harus mencari armada lain yang dapat mengantarkan peserta kembali ke kota asal, yaitu di Surabaya. Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan dalam satu rangkaian perjalanan terjadi dua kali pergantian armada transportasi yang menyebabkan kerugian bagi peserta dari sisi waktu dan kenyamanan. Selain itu, waktu kedatangan peserta *trip* di kota asal pun tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas perlindungan hukum konsumen di sektor pariwisata, khususnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha perjalanan wisata. Ryofarrel Alvin Kusuma (2021) meneliti tanggung jawab agen perjalanan dalam perjanjian paket wisata di Solo Raya, dengan fokus pada ketidaksesuaian perjanjian dengan kenyataan serta hak konsumen atas ganti rugi. Sakti Damenda Tarigan (2021) mengkaji tanggung jawab agen perjalanan atas ketidaksesuaian paket wisata yang ditawarkan dengan kenyataan menggunakan pendekatan yuridis normatif, menekankan kewajiban agen memberikan kompensasi. Sementara itu, Ido Ferly Nuariyanto (2022) meneliti perlindungan konsumen atas wanprestasi biro travel di Malang, terutama mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi akibat kelalaian dalam penyelenggaraan wisata. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini secara spesifik menyoroti pelaksanaan kompensasi kerugian konsumen dalam layanan *Open Trip* yang diselenggarakan Sahabat Ratu *Tour and Travel*, dengan fokus

pada kasus kerusakan transportasi yang mengganggu jadwal perjalanan. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan analisis kuantitatif, sehingga diharapkan mampu menyediakan pemahaman yang lebih aplikatif terkait penerapan perlindungan konsumen dalam praktik pariwisata modern.

Urgensi penelitian ini bersifat akademik maupun praktis. Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen di sektor pariwisata, khususnya pada layanan *Open Trip* yang terus berkembang. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha pariwisata untuk memperbaiki mekanisme kompensasi, sehingga tercipta iklim usaha yang lebih sehat, transparan, dan berkeadilan bagi konsumen. Urgensi penelitian ini semakin nyata mengingat masih terbatasnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen jasa wisata. Banyak konsumen memilih untuk menerima keadaan tanpa menuntut kompensasi, baik karena ketidaktahuan maupun karena merasa posisi tawarnya lemah. Padahal, UUPK dan UU Kepariwisata sudah menyediakan mekanisme hukum yang dapat dimanfaatkan, baik melalui jalur non-litigasi seperti mediasi di BPSK, maupun melalui jalur litigasi dengan mengajukan gugatan perdata.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan kompensasi kerugian konsumen dalam layanan *Open Trip* yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* dengan menekankan pada hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen serta tanggung jawab hukum penyelenggara dalam memenuhi hak-hak konsumen.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan sifat deskriptif-preskriptif, yang bertujuan menganalisis penerapan norma hukum perlindungan konsumen dalam praktik layanan *Open Trip*.⁶ Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan struktural untuk menelaah bagaimana hukum bekerja dalam struktur sosial penyelenggaraan wisata, serta pendekatan konflik untuk mengidentifikasi perselisihan antara konsumen dan penyelenggara berdasarkan prinsip keadilan.⁷

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Sahabat Ratu *Tour and Travel* serta penyebaran kuesioner kepada 21 peserta *Open Trip*. Jumlah responden tersebut ditentukan berdasarkan keterbatasan populasi peserta *Open Trip* yang menjadi objek penelitian, serta keterjangkauan waktu dan akses penelitian, sehingga penelitian ini bersifat studi kasus dengan karakteristik

⁶ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: Qiara Media, 2021), 69.

⁷ Irwansyah, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel* (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022), 174.

sampel terbatas namun relevan secara kontekstual. Data sekunder berupa peraturan perundang-undangan (KUHPer, UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan UU No. 10/2009 tentang Kepariwisata), literatur, jurnal, serta penelitian terdahulu.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kuantitatif dengan mengolah hasil kuesioner dalam bentuk persentase yang disajikan melalui diagram, tanpa menggunakan analisis statistik inferensial. Selain itu, data hasil wawancara dianalisis secara kualitatif melalui teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola permasalahan, bentuk sengketa, serta praktik pemberian kompensasi dalam layanan Open Trip.

Sifat preskriptif dalam penelitian ini diwujudkan melalui analisis normatif terhadap ketentuan hukum yang berlaku dengan menggunakan metode penafsiran hukum secara sistematis dan teleologis, serta pengkajian asas-asas hukum perlindungan konsumen. Hasil analisis empiris kemudian dikorelasikan dengan norma hukum dan teori perlindungan konsumen guna menilai kesesuaian antara praktik dan ketentuan hukum, sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan mekanisme perlindungan hukum yang lebih efektif dan berkeadilan.

III. HASIL PEMELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Layanan *Open Trip*

Open Trip merupakan paket wisata yang diselenggarakan oleh biro perjalanan dengan peserta yang tidak saling mengenal, berdasarkan jadwal dan tujuan yang telah ditentukan oleh penyelenggara. Sistem ini menawarkan efisiensi biaya melalui pembagian biaya secara kolektif, sekaligus memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses layanan perjalanan yang terorganisir.

Dalam praktiknya, Sahabat Ratu Tour and Travel memasarkan layanan *Open Trip* melalui media sosial seperti TikTok, Instagram, dan WhatsApp dengan mencantumkan informasi jadwal, fasilitas, harga, serta syarat dan ketentuan. Proses pemesanan dimulai dari konsumen yang tertarik pada penawaran, kemudian melakukan konfirmasi kepada penyelenggara⁸.

Setelah menyetujui ketentuan, konsumen diwajibkan membayar uang muka (DP) sebagai tanda pendaftaran, dan melakukan pelunasan paling lambat H-7 sebelum keberangkatan. Apabila terjadi pembatalan oleh konsumen atau tidak dilakukan pelunasan sesuai ketentuan, maka uang muka dinyatakan hangus dan penyelenggara berhak menggantikan peserta dengan pihak lain.

Perjanjian dalam layanan Open Trip umumnya tidak dibuat secara notariil,

⁸ Wawancara dengan Dwi Kurniasari (Pemilik Sahabat Ratu Tour and Travel, Surabaya, Agustus 2025).

melainkan menggunakan perjanjian baku dalam bentuk invoice, bukti pembayaran, maupun informasi yang disampaikan melalui media digital. Meskipun demikian, perjanjian tersebut tetap memiliki kekuatan hukum sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPer, yaitu:⁹

1. Kesepakatan para pihak

Kesepakatan para pihak yang mengikat dirinya mengandung arti bahwa para pihak dalam perikatan telah mencapai persetujuan atau kehendak bersama yang lahir dari kemauan masing-masing, tanpa adanya unsur paksaan, kekhilafan, maupun penipuan.¹⁰

2. Kecakapan untuk melakukan perikatan

Kecakapan dalam melakukan perikatan merujuk pada kemampuan hukum yang harus dimiliki para pihak dalam membuat perjanjian.¹¹

3. Suatu hal tertentu

Syarat ini diperlukan agar kewajiban debitur dapat ditetapkan secara pasti apabila timbul sengketa. Objek perjanjian yang dimaksud dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya meskipun jumlah atau spesifikasinya belum ditetapkan secara rinci.¹²

4. Suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal berarti bahwa tujuan atau sebab dari perjanjian tersebut harus sah menurut hukum dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum atau norma-norma kesusilaan yang berlaku di masyarakat.

Dalam hal ini, ketika peserta telah menyetujui syarat dan ketentuan Open Trip serta melakukan pembayaran kepada Sahabat Ratu Tour and Travel, maka telah lahir hubungan hukum yang mengikat secara timbal balik. Hubungan hukum ini merupakan konsekuensi dari adanya perjanjian jasa antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUHPer.¹³

Namun demikian, dalam praktik Open Trip modern, perjanjian tidak lagi dibuat secara konvensional, melainkan melalui media digital seperti WhatsApp dan Instagram. Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian Open Trip pada dasarnya merupakan perjanjian elektronik, yang tunduk pada ketentuan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dengan demikian, kesepakatan yang dilakukan melalui media elektronik tetap memiliki kekuatan hukum sepanjang memenuhi unsur kesepakatan dan dapat dibuktikan secara digital.

⁹ L. E. N. Pinem, N. K. S. Adnyani, dan M. J. Setianto, "Keabsahan Perjanjian Arisan Online Ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 3 (2022): 47–63.

¹⁰ Imman Yusuf Sitingjak, et al., "Implementasi Surat Perjanjian Menurut Hukum Perdata dan Kebiasaan Masyarakat Adat (Desa Cinta Maju

Kabupaten Samosir)," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sapangambe Manoktok Hitei* 2, no. 2 (2022): 86.

¹¹ M. R. Asiyah, G. Firmansyah, H. Harleyanto, dan D. Anugrah, "Implementasi Hukum Perikatan dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Letterlijk* 1, no. 2 (2024): 316–333.

¹² *Ibid*, hlm 6

¹³ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), 269.

Secara normatif, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dilandasi asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUHPer). Namun, dalam praktik Open Trip, kebebasan tersebut bersifat semu karena perjanjian dibuat dalam bentuk klausula baku yang ditentukan sepihak oleh pelaku usaha. Konsumen tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi, sehingga posisi tawar menjadi lemah.¹⁴

Ketidakseimbangan ini terlihat dari ketentuan seperti “DP hangus”, kewajiban pelunasan sepihak, serta minimnya mekanisme pengaduan. Kondisi ini bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menekankan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan demikian, hubungan hukum yang terbentuk cenderung tidak setara dan berpotensi merugikan konsumen secara struktural.

Pasal 1338 ayat (3) KUHPer menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam konteks Open Trip, prinsip ini menuntut penyelenggara untuk memberikan informasi yang transparan dan layanan sesuai janji. Namun, dalam praktik, sering terjadi ketidaksesuaian fasilitas, perubahan jadwal, atau pembatalan sepihak tanpa kompensasi yang memadai.

Hal ini menunjukkan bahwa implementasi asas itikad baik belum

sempurnya terpenuhi, sehingga perlindungan konsumen masih bersifat formal dan belum menyentuh aspek keadilan substantif.

Hubungan antara penyelenggara Open Trip dan penyedia transportasi merupakan hubungan kontraktual yang sah sebagaimana diatur dalam KUHPer dan Undang-Undang Kepariwisata. Namun, dalam praktik, terjadi tumpang tindih tanggung jawab ketika muncul kerugian konsumen.

Pasal 234 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009 memang menempatkan tanggung jawab kecelakaan pada pihak transportasi. Akan tetapi, dalam perspektif perlindungan konsumen, penyelenggara *Open Trip* tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab. Hal ini dapat dianalisis melalui konsep tanggung renteng (*joint liability*), di mana pelaku usaha dan penyedia transportasi dapat dimintai pertanggungjawaban secara bersama-sama atas kerugian konsumen.

Dengan demikian, penyelenggara tidak hanya bertanggung jawab secara moral, tetapi juga secara hukum apabila lalai dalam memilih atau mengawasi mitra transportasi.

Secara keseluruhan, praktik Open Trip masih menunjukkan kecenderungan dominasi pelaku usaha melalui penggunaan perjanjian baku, minimnya transparansi, serta lemahnya mekanisme perlindungan konsumen. Meskipun secara normatif telah memenuhi syarat sah perjanjian (Pasal 1320 KUHPer),

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2012), 254.

dalam praktiknya terdapat potensi pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen, khususnya terkait keseimbangan hak dan kewajiban.

Hal ini menunjukkan bahwa hukum positif belum sepenuhnya diimplementasikan secara efektif dalam praktik Open Trip. Perjanjian yang secara formal sah belum tentu mencerminkan keadilan substantif, terutama jika dibuat dalam kondisi ketimpangan posisi tawar.

3.2 Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Kerugian Terhadap Peserta Open Trip Sebagai Konsumen

Kerusakan moda transportasi dalam Open Trip ke Banyuwangi tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Sahabat Ratu Tour and Travel merupakan bentuk wanprestasi karena layanan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁵ Dalam konteks ini, pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi kepada konsumen¹⁶ berdasarkan Pasal 1243 KUHPer dan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Guna melihat kesesuaian antara norma hukum dan praktik kompensasi, berikut disajikan ringkasan bentuk kompensasi beserta dasar hukumnya:

Bentuk Kompensasi	Implementasi	Dasar Hukum
Refund (penuh/sebagian)	Jarang diterapkan	Pasal 19 UUPK
Reschedule	Digunakan sebagai solusi utama	Pasal 7 UUPK
Kompensasi non-tunai	Terbatas (voucher/fasilitas tambahan)	Pasal 19 UUPK

Berdasarkan tabel di atas, secara normatif terdapat tiga bentuk utama kompensasi yang dapat diberikan kepada konsumen dalam layanan Open Trip. Pertama, refund (pengembalian biaya) merupakan bentuk kompensasi paling ideal karena secara langsung mengganti kerugian finansial konsumen. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi apabila jasa tidak sesuai dengan perjanjian¹⁷. Namun, dalam praktiknya refund jarang diterapkan karena dianggap merugikan pelaku usaha.

Kedua, reschedule (penjadwalan ulang) menjadi bentuk kompensasi yang paling sering digunakan oleh penyelenggara. Mekanisme ini dipandang sebagai penggantian layanan yang setara dan merujuk pada kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK untuk memberikan solusi atas ketidaksesuaian jasa. Meskipun demikian, reschedule tidak selalu mampu mengakomodasi kerugian waktu dan kenyamanan yang dialami konsumen.

¹⁵ Teddy Prima Anggriawan et al., *Pengantar Hukum Perdata* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023), 126.

¹⁶ Mita Safira Asfar, *Wanprestasi Pengguna Jasa Dalam Pelaksanaan Perjanjian Paket Wisata pada PT.*

Imam Tour & Travel di Kota Banda Aceh (Skripsi, Universitas Syiah Kuala, 2020).

¹⁷ Fauzi, A., dan I. Koto. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen melalui Jalur Litigasi dan Non-Litigasi." *Jurnal Yuridis* 9, no. 1 (2022): 13–26. <https://doi.org/10.35586/jyur.v9i1.3963>

Ketiga, kompensasi non-tunai seperti voucher atau fasilitas tambahan merupakan bentuk kompensasi alternatif yang juga diakui dalam Pasal 19 UUPK, sepanjang disepakati oleh konsumen. Namun, efektivitasnya bergantung pada nilai dan relevansi kompensasi tersebut terhadap kerugian yang dialami.

Dengan demikian, meskipun ketiga bentuk kompensasi tersebut telah memiliki dasar hukum yang jelas, implementasinya dalam praktik Open Trip masih belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan substantif karena cenderung mengutamakan kepentingan pelaku usaha dibandingkan pemulihan kerugian konsumen secara optimal

Secara normatif, bentuk kompensasi tersebut telah sesuai dengan UUPK. Namun, dalam praktik, mayoritas konsumen (90,5%) tidak menerima kompensasi, menunjukkan adanya kesenjangan antara norma dan implementasi. Berikut data hasil kuesioner yang penulis lakukan kepada 21 orang konsumen yang mengikuti *Open Trip* ke Banyuwangi yang diadakan oleh Sahabat Ratu *Tour and Travel* pada Tahun 2024

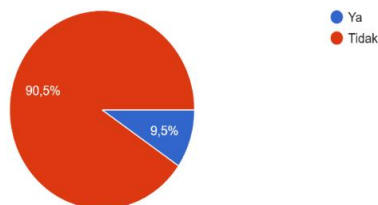


Diagram 1. Presentase Penerima Kompensasi

Perjanjian Open Trip menggunakan klausula baku, seperti ketentuan “DP hangus” dan tidak adanya pengembalian dana. Klausula ini berpotensi melanggar Pasal 18 ayat (1) UUPK karena membatasi hak konsumen dan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha¹⁸.

Kondisi ini menunjukkan ketidakseimbangan posisi tawar, di mana konsumen hanya menerima syarat sepihak tanpa negosiasi. Dengan demikian, asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 KUHPer menjadi tidak ideal karena tidak disertai keseimbangan para pihak.

Kerusakan transportasi sering dianggap sebagai *force majeure* berdasarkan Pasal 1244–1245 KUHPer, yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab. Namun, UUPK menganut prinsip *strict liability*, sehingga pelaku usaha tetap wajib memberikan kompensasi kepada konsumen.

Konflik ini menunjukkan ketegangan antara pendekatan klasik KUHPer dan pendekatan modern perlindungan konsumen. Dalam praktik Open Trip, penyelenggara cenderung menggunakan alasan *force majeure* untuk menghindari tanggung jawab, yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen.

Dalam EU Directive on Package Travel (2015/2302), penyelenggara perjalanan wajib memberikan kompensasi secara jelas dan

¹⁸ Oktaviani, Windi Eka. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat”. 2019. *Reformasi Hukum* 20 (2): 217-42. <https://doi.org/10.46257/jrh.v20i2.9>

terstandarisasi, termasuk dalam hal gangguan perjalanan. Demikian pula, UN Guidelines for Consumer Protection menekankan transparansi, keseimbangan kontrak, dan akses terhadap kompensasi yang efektif.

Dibandingkan dengan standar tersebut, praktik Open Trip di Indonesia masih lemah karena belum memiliki mekanisme kompensasi yang terstruktur dan mengikat.

Meskipun secara normatif Sahabat Ratu Tour and Travel telah mengakui kewajiban kompensasi, praktiknya menunjukkan bahwa kompensasi lebih bersifat formalitas. Penyediaan armada pengganti tanpa ganti rugi finansial tidak sepenuhnya menutup kerugian konsumen¹⁹.

Dengan demikian, mekanisme kompensasi yang diterapkan belum memenuhi prinsip keadilan substantif, karena masih mengutamakan kepentingan pelaku usaha dibandingkan perlindungan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam praktik Open Trip belum berjalan efektif meskipun telah diatur dalam UUPK.

IV. KESIMPULAN

Hubungan hukum antara Sahabat Ratu Tour and Travel dengan peserta Open Trip lahir dari perjanjian keperdataan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1313 KUHP, yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik antara pelaku usaha sebagai penyedia jasa dan

peserta sebagai konsumen. Meskipun penyelenggara juga memiliki hubungan kontraktual dengan pihak penyedia transportasi, tanggung jawab hukum terhadap konsumen tetap berada pada penyelenggara Open Trip sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Dalam praktiknya, pelaksanaan kompensasi oleh Sahabat Ratu Tour and Travel tidak hanya “belum sesuai”, tetapi secara substantif bertentangan dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), karena tidak memberikan ganti rugi yang layak atas kerugian konsumen. Pemberian kompensasi yang terbatas pada penyediaan armada pengganti dan penyesuaian jadwal tanpa pengembalian biaya atau kompensasi finansial tidak memenuhi hak konsumen sebagaimana dijamin dalam UUPK dan Undang-Undang Kepariwisata.

Penelitian ini memberikan kontribusi akademik dengan menunjukkan bahwa lemahnya pelaksanaan kompensasi tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) kompensasi dan tidak dicantumkannya klausul ganti rugi dalam perjanjian baku, yang menjadi faktor struktural utama dalam melemahkan perlindungan konsumen pada layanan Open Trip.

¹⁹ Tampubolon, W. “Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Makanan Kadaluwarsa di Labuhanbatu (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).” *Jurnal Ilmiah Advokasi* 8, no. 1 (2020): 29–35. <https://doi.org/10.36987/jiad.v8i1.1649>

Sebagai upaya perbaikan, diperlukan langkah kebijakan yang lebih konkret, yaitu mewajibkan biro perjalanan wisata untuk memiliki SOP kompensasi yang jelas dan terstandarisasi sebagai bagian dari persyaratan izin usaha pariwisata, serta mewajibkan pencantuman klausul ganti rugi dalam perjanjian. Selain itu, penguatan pengawasan terhadap kerja sama dengan pihak ketiga, serta peningkatan literasi hukum konsumen juga menjadi langkah penting untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam layanan Open Trip harus berlandaskan pada asas kepastian hukum, keadilan, dan itikad baik, sehingga tidak hanya menjamin pemenuhan hak konsumen, tetapi juga menciptakan iklim usaha pariwisata yang sehat, berkelanjutan, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

1. **Buku**

Anggriawan, Teddy Prima, et al. *Pengantar Hukum Perdata*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2023.

Irwansyah. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022.

Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2012.

Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.

Solikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: Qiara Media, 2021.
2. **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. **Jurnal**

Asfar, Mita Safira. *Wanprestasi Pengguna Jasa Dalam Pelaksanaan Perjanjian Paket Wisata pada PT. Imam Tour & Travel di Kota Banda Aceh*. Skripsi, Universitas Syiah Kuala, 2020.

Asiyah, M. R., G. Firmansyah, H. Harleyanto, dan D. Anugrah. "Implementasi Hukum Perikatan dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Letterlijk* 1, no. 2 (2024): 316–333.

Fauzi, A., dan I. Koto. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen melalui Jalur Litigasi dan Non-Litigasi." *Jurnal Yuridis* 9, no. 1 (2022): 13–26. <https://doi.org/10.35586/jyur.v9i1.3963>

Firya Oktaviarni. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata." *Wajah Hukum* 2, no. 2 (2018): 143.

Imman Yusuf Sitinjak, et al. "Implementasi Surat Perjanjian Menurut Hukum Perdata dan Kebiasaan Masyarakat Adat (Desa Cinta Maju Kabupaten Samosir)." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sapangambe Manoktok Hitei* 2, no. 2 (2022): 86.

Oktaviani, Windi Eka. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat". 2019. *Reformasi Hukum* 20 (2): 217-42. <https://doi.org/10.46257/jrh.v20i2.9>

Pinem, L. E. N., N. K. S. Adnyani, dan M. J. Setianto. "Keabsahan Perjanjian Arisan Online Ditinjau dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 3 (2022): 47–63.

Tampubolon, W. "Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Makanan Kadaluwarsa di Labuhanbatu (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 8, no. 1 (2020): 29–35.

<https://doi.org/10.36987/jiad.v8i1.1649>

4. Website

Adyatama Tour. *Apa Itu Open Trip dan Bagaimana Cara Mengikutinya?* Adyatama Tour. <https://adyatamatour.co.id/apa-itu-open-trip/>. Diakses 17 Juli 2025.

Badan Otoritas Borobudur. *5 Program Unggulan Kementerian Pariwisata 2025: Menuju Destinasi Kelas Dunia*. Kemenparekraf. <https://bob.kemenparekraf.go.id/371941-5-program-kementerian-pariwisata/>. Diakses 16 Juli 2025.

5. Lainnya

Rizalin Ahmad Zuhadma. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata (Studi Beberapa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta)." Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2018.

Wawancara dengan Dwi Kurniasari, Pemilik Sahabat Ratu *Tour and Travel*, Surabaya, Agustus 2025.