

## Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel

Herman Daud Panggabean<sup>1</sup>, Siti Malikhatus Badriyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia; hermandaud11@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia; sitimalikhatus@live.undip.ac.id

Received: 07/01/2023

Revised: 23/03/2023

Accepted: 12/05/2023

### Abstract

Transportation business activities are often used by many people, and more and more times there are conflicts between sellers and buyers regarding cooperation in travel agency transactions related to promotions that are carried out online but are not in accordance with reality. To find out the implementation of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) related to business. And to find out the factors that influence the effectiveness of UUPK. The research method, namely normative juridical. The research approach is quantitative, data analysis techniques are data reduction, data presentation, and conclusions. The results of the research, that UUPK and UU no. 11 of 2008 concerning electronic information and transactions (UUITE) so that consumers can freely give their opinions. come to the LPKSM office for consultation. If the consumer gives power of attorney to LPKSM, LPKSM then makes a power of attorney which is signed and approved by the LPKSM consumer, an action that is carried out first with family efforts. Factors that influence the effectiveness of UUPK namely; The government is less responsive to community developments in electronic transactions, there are no regulations that technically provide protection to consumers against online transactions, business actors and consumers do not understand their rights and obligations. The conclusion from this study, LPKSM as an extension of the government has been active but there are no policies that technically regulate and protect consumers in electronic transactions, the factors that influence the effectiveness of the UUPK are the government which is less responsive, ignorance of consumers and business actors regarding their rights and obligations.

### Keywords

Consumer Protection; Business; Travel Bureau

### Corresponding Author

Herman Daud Panggabean

Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia; hermandaud11@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Kewenangan pemerintah dalam mengatur bidang pertanahan berdasarkan pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (3) yang menegaskan bahwa "Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk dipergunakan sebese-besarnya bagi kemakmuran rakyat." Untuk melaksanakan prinsip-prinsip dasar tersebut dalam hubungannya dengan tanah, maka ditetapkan Hukum Agraria Nasional yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar pokok-pokok Agraria yang mengatur prinsip dasar mengenai hak kepemilikan dan pemanfaatan tanah di Indonesia.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Pelaksanaan jual beli pada kali ini menggunakan Undang-Undang Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 mengatur bahwa setiap peralihan hak atas tanah yang terjadi karena hak atas tanah yang terjadi karena jual beli harus didaftarkan hal ini sebagaimana dimaksud dalam pasal 23 ayat (1) juncto pasal 37 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, yaitu dimana peralihan hak atas tanah yang terjadi karena jual beli harus didaftarkan dengan menggunakan Akta yang dibuat dihadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Untuk memperoleh akta dari pejabat pembuat akta tanah maka setiap peralihan hak milik atas tanah harus didaftarkan berdasarkan ketentuan yang berlaku, yang berarti bahwa beralihnya hak kepada pihak lain dianggap hak kepada pihak lain dianggap telah terjadi apabila yang menjadi obyek peralihan tersebut telah didaftarkan.

Pendaftaran tanah dilakukan selain untuk memperoleh kepastian hukum dalam setiap peralihan hak atas tanah juga untuk mengetahui sah atau tidaknya peralihan hak atas tanah melalui jual beli tersebut. Hal ini sebagaimana diatur dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Pokok Agraria yang menyatakan bahwa "Pendaftaran sebagaimana termaksud Berbagai ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk menjamin kepastian hukum kepemilikan hak atas tanah melalui pendaftaran tanah dan setiap peralihan hak atas tanah harus didaftarkan, masih banyak masyarakat yang tanahnya belum didaftarkan dan melakukan jual beli tanah dibawah tangan yaitu dengan dasar saling percaya antara pihak penjual dengan pihak pembeli dan hanya dengan menggunakan bukti selemba kwitansi sebagai bukti pelunasan dan beralihnya hak atas tanah tersebut atau hanya menggunakan bukti surat yang di keluarkan oleh Kepala Desa tanpa mengikuti prosedur atau cara yang telah diatur dalam peraturan perundang- undangan, hal ini sering dilakukan khususnya bagi masyarakat daerah pedalaman.

Pelaksanaan Jual beli tanah dibawah tangan yang dilakukan oleh masyarakat di Desa Dasag didasarkan kepada surat keterangan tanah yang dikeluarkan oleh kepala desa adalah sah dan memiliki kekuatan hukum terhadap tanah-tanah yang belum bersertipikat. Namun demikian setelah pelaksanaan jual beli terjadi dengan alas hak surat keterangan tanah yang dikeluarkan oleh kepala desa tersebut maka pihak pembeli wajib untuk melakukan pengurusan pendaftaran tanah tersebut, karena surat keterangan tanah yang dikeluarkan kepala desa bukan merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah sesuai ketentuan Undang-Undang.

Pokok Agraria Nomor 5 Tahun 1960 namun hanya sekedar bukti penguasaan fisik hak atas tanah. Akan tetapi banyak masyarakat yang tidak menindaklanjuti untuk mendaftarkan tanahnya dikarenakan biaya dan memakan waktu yang cukup lama sehingga hanya dengan mengantongi bukti selemba kwitansi atau bukti surat yang dikeluarkan oleh Kepala Desa masyarakat merasa telah cukup sebagai bukti kepemilikannya atas tanah tanpa perlu mendaftarkan tanah tersebut.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan bentuk karya tulis ilmiah ini dengan judul: "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel"

## **2. METODE**

Metode Penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Artikel ini termasuk dalam jenis penelitian hukum yang bersifat normatif, maksudnya penelitian hukum yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normative tentang hubungan antara satu peraturan dengan peraturan lain dan/atau penerapan dalam prakteknya. (Suteki, 2018:34) Mengingat pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif yakni, pengumpulan bahan hukum primer dengan mengumpulkan peraturan-peraturan serta menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani dan bahan hukum sekunder berupa bahan-bahan dokumentasi, tulisan ilmiah, dan sumber-sumber tertulis lainnya. Seperti halnya peraturan mengenai perlindungan konsumen khususnya yang berkaitan mengenai hak-hak konsumen, misalnya UUPK, UUIITE, Peraturan Menteri, Peraturan Pemerintah, dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan bahan hukum yang mendukung dan berkaitan dengan pemaparan penulisan hukum ini adalah studi dokumen yang biasa disebut dengan studi kepustakaan (*library research*).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Biro Travel

Lembagan perlindungan konsumen nasional Indonesia telah diberikan amana dalam UUPK dalam Pasal 44 yang membahas mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. (Alfina dan Adnand, 2021: 664)

Lembaga Perlindungan Konsumen khususnya yaitu LPKSM, sejak didirikan telah melakukan sosialisasi baik ditingkat kelurahan maupun kota yang bertujuan untuk memasyarakatkan gerakan perlindungan konsumen karena masih banyak kasus-kasus atau kurang sadarnya masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai seorang konsumen dan masih belum tahunya proses atau langkah hukum yang akan ditempuh bila menemui kasus.

Mengenai khususnya pelaksanaan dalam pasal 3 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, LPKSM sejauh ini lebih memberikan bantuan berupa konsultasi atas masalah yang konsumen hadapi. Bila dirasa lebih membutuhkan bantuan yang lebih lanjut misalnya sampai ke pengadilan juga bisa dilakukan pendampingan dengan keinginan konsumen. (Arif Rahman, 2018:25)

Walaupun telah ada kebijakan mengenai perlindungan konsumen, namun pada kenyataannya Pasal 8 dan Pasal 9 UUPK juga masih belum efektif dalam kehidupan masyarakat. Ini dibuktikan adanya pelanggaran.

Tindakan yang dilakukan oleh LPKSM bagi Beberapa masyarakat yang belum mengetahui mengenai hak mereka mengenai perlindungan konsumen yaitu bahwa mereka dapat melakukan pengaduan pelanggaran-pelanggaran tersebut ke LPKSM, yang kemudian ditindak lanjuti dengan LPKSM membuat surat kuasa, supaya LPKSM dapat bertindak atas nama klien untuk melakukan perlindungan terhadap klien selaku konsumen yang dirugikan. Namun tindakan awal yang dilakukan yaitu dengan cara terlebih dahulu atau mengedepankan kekeluargaan. Misalnya dengan cara klarifikasi terlebih dahulu terhadap pelaku usaha. (Septyani Roby, 2019:18)

Apabila pelanggaran misalnya mengenai adanya klausul baku, Dalam hal ini LPKSM juga melakukan peninjauan mengenai bentuk klausul baku tersebut, apakah klausul baku tersebut melanggar hukum atau tidak. LPKSM juga memberikan arahan kepada pelaku usaha mengenai klausul baku yang boleh dan tidak boleh diterapkan oleh pelaku usaha, supaya tidak merugikan berbagai pihak. Namun upaya kekeluargaan tersebut, apabila tidak di capai maka dapat dilakukan melalui proses peradilan. (Zulham, 2018).

#### 3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel

##### a. Struktur

Struktur yang dimaksud disini adalah pemerintah. pemerintah mempengaruhi efektivitas pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. Karena pemerintah merupakan badan yang membuat kebijakan supaya pelaksanaan perlindungan konsumen dapat benar-benar terlaksana. Pemerintah dalam hal ini pemerintah pembuat undang-undang telah memberikan kepastian hukum berupa UUPK dan UUIE. (Yustina Dhian dan Budi Santoso, 2021)

Namun pada kenyataannya, masih ada point-point dalam Pasal 8 dan Pasal 9 UUPK yang dilanggar oleh pelaku usaha. Pemerintah pembuat kebijakan kurang merespon dilapangan mengenai pelanggaran tersebut. Sehingga yang bekerja dalam hal terjadinya pelanggaran tersebut pada akhirnya diselesaikan oleh LPKSM (Bidari, 2020).

Khususnya dalam bidang bisnis biro travel yang berbasis online, pemerintah kurang responsif atas perkembangan masyarakat di dunia transaksi elektronik, sehingga sejak tahun 1999 belum ada perubahan dalam undang-undang perlindungan konsumen terkait transaksi online. Padahal walaupun ada undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik, perundangan tersebut juga belum secara teknis mengatur perlindungan konsumen ketika bertransaksi dengan memanfaatkan media online. (Candra, 2014)

b. Substansi

Substansi yaitu hukum yang berlaku. Dalam hal ini hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen khususnya konsumen yang memanfaatkan media online. Sejauh ini yang menjadi dasar perlindungan konsumen ketika bertransaksi secara online, hanya dilindungi oleh UUPK dan UUIITE. (Nugraha, 2015).

Namun pada kenyataan dalam masyarakat, menurut pihak LPKSM, kebijakan tersebut masih kurang mumpuni untuk melindungi konsumen khususnya ketika konsumen bertransaksi dengan memanfaatkan media online. (Nugrahaningsih, 2017:31) Misalnya saja ketika membeli barang dengan cara online, kadang barang yang diterima memiliki detail warna yang berbeda dengan yang digambarkan, sehingga ketika barang datang, konsumen merasa kecewa dan dirugikan. Walaupun pelaku usaha memberikan garansi untuk barang dapat di tukar dengan barang lain, namun ongkos kirim masih ditanggung oleh konsumen. (Pariadi, 2018:655) Hal teknis seperti inilah yang kadang terjadi dalam masyarakat ketika memanfaatkan transaksi melalui media online, dan belum ada aturan yang teknis pula untuk hal tersebut. Misalnya tata cara ganti rugi masih di berikan sepenuhnya kepada pelaku usaha. (Ramyani, 2018).

c. Kultur

Kultur dalam hal ini adalah kultur dari Pelaku usaha, konsumen dan pemerintah. Kultur pelaku usaha khususnya pelaku usaha yang memanfaatkan media online, Pelaku usaha telah berusaha untuk memberikan perlindungan konsumen berupa garansi produk, misalnya apabila sampai tujuan tidak sesuai atau cacat produk maka bisa di kembalikan atau ditukar dengan barang yang sama namun tetap baru. Namun untuk ketentuan yang lainnya, pelaku usaha kurang memahami, sehingga masih sangat memungkinkan kedepannya dengan bisnis online konsumen dapat dirugikan. (Arif, 2013)

Kultur dari konsumen, sejauh ini konsumen di kota surakarta khususnya konsumen yang memanfaatkan media online, mereka juga kurang tahu atau kurang mengerti mengenai hak mereka selaku konsumen sebagaimana yang di muat dalam UUPK. (Setiantoro, 2018:1) Bahkan masyarakat yang biasanya mendapati klausul baku ketika membeli suatu produk, mereka hanya diam saja ketika dirugikan. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak tahu bahwa ada beberapa klasul baku yang di larang dan masyarakat tidak tahu harus mengadu dan cara mengadunya bagaimana dan dimana, sehingga di biarkan saja. (Syamsudin, 2018)

Kultur dari pemerintah, pemerintah dalam hal ini pemerintah pembuat kebijakan memiliki kebiasaan hanya melihat perlindungan konsumen lebih kepada transaksi konvensional, kurang memperhatikan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam bisang transaksi online saat ini. (Tumbel, 2020:94) Sehingga perlindungan konsumen yang memanfaatkan media online pun masih kurang, dan bahkan saat ini UUPK dan UUIITE menjadi kurang efektif di laksanakan oleh karena kurang teknisnya aturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online. (Widaningsih, 2017)

#### 4. KESIMPULAN

- a. Pemerintah dalam hal ini pemerintah pembuat kebijakan telah memberikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen yang memanfaatkan media online untuk bertransaksi. Khususnya dalam UUPK adapasal 8 dan pasal 9. Pemerintah juga memberikan perlindungan konsumen melalui adanya pembentukan Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat. Disisilain juga ada UUIITE khususnya dalam Pasal 9. Namun dalam undang-undang tersebut belum memberikan secara teknis aturan perlindungan konsumen ketika bertansaksi melalui media online.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas UUPK terhadap bisnis online yaitu faktor Struktur pemerintah pembuat kebijakan yang kurang peka terhadap perkembangan teknologi informasi sehingga tidak ada perubahan atas perundang-undangan sejak tahun 1999. Faktor substansi atau faktor hukum mempengaruhi karena sejauh ini aturan yang lebih teknis mengatur perlindungan

konsumen dalam transaksi online masih kurang jelas. Sedangkan faktor kultur, yaitu kultur konsumen dan pelaku usaha yang kurang atau

## REFERENSI

- Alfina Maharani dan Adnand Darya, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha", *JEMSI*, Vol.2 No. 6 2021
- Arif dan Yudhi Candra, "Dimensi Perubahan Hukum Dalam Perspektif Sistem Hukum Terbuka, *Jurnal luS: Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol.1, No.1, 2013.
- Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni 2018.
- Bidari dan Ashinta, "Penyuluhan Hukum Tentang Peluang dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online di Indonesia", *Jurnal Penabdian Masyarakat*, Vol.3, No.1, 2020
- Candra, A, "Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008, *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol.10, No.2, 2014.
- Nugraha, Rifan Adi, Mukhtarm Jamaluddin, dan Ardianto Hardika, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online", *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.8, No.2, 2015
- Nugrahaningsih, W, "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online", *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.11, No.1, 2017
- Pariadi, "Pengawasan E-Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 48, No.3, 2018
- Ramyani, "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology Indonesia, *Pagaruyun Law Journal*, Vol.2, No.1, 2018
- Septyani Roby, "Tanggung Jawab Agen Distributor Atas Peredaran Obat Kuat Import Tanpa Izin Edar Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 2 No. 1 Juli 2019.
- Setiantoro, Arfian, Putri, Anisah dan Njatrijani, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean", *Jurnal RechtsVinding*, Vol.7, No.1, 2018
- Suteki, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat Teori dan Praktik)*, Depok: Raja Grafindo Persada
- Syamsudin, "Perlindungan Hukum Konsumen atas Penerapan Kalusula Baku", *Jurnal Yudisial*, Vol. 11, No.1, 2018.
- Tumbel, Trivena Gabrieal, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital", *Lex Et Societatis*, Vol. 8, No.3, 2020
- Widaningsih, "Penyelesaian Sengketa E-Commerce melalui ODR", *Jurnal Panorama Hukum*, Vol.2, No.2, 2017
- Yustina Dhian dan Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital", *Jurnal Pembanguna Hukum Indonesia*, Vol. 3 No. 1 2021
- Zulham, 2018, *Peran Negara Dalam Perlindungan Konsumen Muslim Terhadap Produk Halal*, Kencana.

