

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i2>

Diterima: 01/12/2022, Diperbaiki: 15/12/2022, Diterbitkan: 17/12/2022

TANGGUNG GUGAT USAHA PARIWISATA ATAS PROMOSI YANG MENYESATKAN

Lisandy Rustamar Gani¹, Lanny Kusumawati², Elly Herawati³

¹Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: lrustg@gmail.com

²Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: kusumawati.lanny@yahoo.co.id

³Fakultas Hukum Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia

Email: elly@staff.ubaya.ac.id

Corresponding Author: Lisandy Rustamar Gani

ABSTRACT

Legal research on misleading promotional actions by PT. ADMS is carried out because there are many businesses who advertise their businesses not in accordance with the reality which can disadvantage consumers, this violates the provisions of Article 26 letter d of the Tourism Law where businesses must provide accurate and responsible information so as to reduce the risk of misunderstandings between consumers and businesses. The essence of businesses in carrying out their business activities is to gain profits, but must still consider the risks of being accepted by consumers. In carrying out high-risk tourism activities, businesses are required to provide insurance protection for tourists. PT. ADMS is a high-risk tourism business. Traveler who dives using their services had an accident that resulted in death. Traveler who died should have received insurance as stated in the brochure, in fact PT. ADMS does not provide victims' insurance claims on the grounds that they do not comply with administrative procedures. PT. ADMS deliberately did not provide insurance claims to the victim's family because they did not pay the premium bill to the insurance company.

Keywords: *Consumer Protection, Tourism Business, Diving, High Risk Tourism*

ABSTRAK

Penelitian hukum atas tindakan promosi yang menyesatkan oleh PT. ADMS dilakukan karena banyak dijumpai pelaku usaha yang mengiklankan usahanya tidak sesuai dengan kenyataannya sehingga dapat menimbulkan kerugian antara konsumen, hal itu melanggar ketentuan pasal 26 huruf d UU Kepariwisata dimana pelaku harus memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab sehingga mengurangi resiko terjadinya kesalah pahaman diantara konsumen dan pelaku usaha. Esensi pelaku usaha dalam melakukan aktivitas usahanya adalah untuk mendapatkan keuntungan, namun harus tetap mempertimbangkan resiko yang akan diterima oleh

konsumen. Dalam menyelenggarakan kegiatan pariwisata berisiko tinggi, pelaku usaha wajib memberikan perlindungan asuransi bagi wisatawan. PT. ADMS merupakan pengusaha wisata berisiko tinggi. Wisatawan yang sedang menyelam menggunakan jasanya mengalami kecelakaan yang mengakibatkan kematian. Wisatawan yang meninggal seharusnya mendapatkan asuransi sebagaimana tertera dalam brosur, pada kenyataannya PT. ADMS tidak memberikan klaim asuransi korban dengan alasan tidak memenuhi prosedur administratif. PT. ADMS dengan sengaja tidak memberikan klaim asuransi kepada keluarga korban dikarenakan tidak membayarkan tagihan premi kepada perusahaan asuransi.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pengusaha Wisata, Menyelam, Wisata Berisiko Tinggi

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman sekarang semakin maju, tidak bisa dipungkiri kebutuhan masyarakat akan pemenuhan kebutuhan menjadi semakin beragam bentuknya. Bentuk kebutuhan manusia pada masa yang semakin maju ini tidak hanya berputar pada kebutuhan pokok yaitu sandang, pangan, dan papan lagi namun menjadi lebih kompleks (Maslow, 1943). Menurut Abraham Maslow, kebutuhan manusia itu berjenjang atau membentuk suatu hierarki dan terdiri atas lima (5) kebutuhan yaitu kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan fisiologi, kebutuhan akan harga diri, kebutuhan aktualisasi diri, dan kebutuhan sosial. Perlu dipahami dari teori Maslow tersebut bahwa manusia termotivasi atas kebutuhan-kebutuhannya yang belum tercapai namun kebutuhan mendasar harus terpenuhi terlebih dahulu sesuai dengan tingkat kebutuhan terpentingnya.

Terlepas dari macam jenis kebutuhan menurut Maslow, ada satu kebutuhan yang menjadi faktor untuk memotivasi diri, yaitu kebutuhan akan rekreasi. Dilihat dari sifatnya, kebutuhan akan rekreasi dapat dikatakan kebutuhan manusia yang mendasarkan pada sifat rohani (Maslow, 1943). Kebutuhan akan rekreasi yang dulunya masih merupakan kebutuhan yang mewah namun semua masyarakat dari lapisan ekonomi manapun membutuhkan rekreasi yang tentu saja disesuaikan dengan tingkat kemampuan masing-masing. Makna rekreasi sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI) adalah “Penyegaran kembali badan dan pikiran; sesuatu yang menggembirakan hati dan menyegarkan seperti hiburan, piknik.”

Kebutuhan akan rekreasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan rutin masyarakat sehari-hari. Kegiatan sehari-hari masyarakat yang penuh dengan kesibukkan dan menguras tenaga menimbulkan kebosanan. Manusia akan berusaha untuk mencari sesuatu untuk menghibur diri agar dapat kembali menjalani rutinitas sehari-hari, sehingga rekreasi merupakan suatu hal yang sangat efektif untuk menghadapi kejenuhan.

Salah satu alternatif untuk menyegarkan badan dan pikiran adalah kegiatan pariwisata. Pariwisata menurut Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (selanjutnya disebut UU Kepariwisata) adalah “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.”

Pariwisata sudah menjadi suatu industri karena kebutuhan manusia akan kegiatan pariwisata sangat tinggi sehingga membuat banyak pelaku usaha sangat tertarik untuk bergerak

dalam bisnis kepariwisataan tersebut. Masuk dan berkembangnya pemodal dalam bisnis kepariwisataan membawa dampak tersendiri terhadap dunia pariwisata. Iklim kepariwisataan sendiri menjadi suatu hal yang menjual sehingga keadaan dapat diidentikkan dalam suatu perdagangan jasa.

Terkait dengan banyaknya perdagangan pariwisata sekarang ini, konsumen perlu mendapatkan perlindungan seperti yang tertera pada Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Nomor 8 Tahun 1999), salah satu tujuan perlindungan konsumen adalah “Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.” Salah satu tujuan ini dapat membantu konsumen untuk memilih berbagai macam jasa pariwisata yang akan digunakan.

Pada bisnis pariwisata, perlindungan terhadap wisatawan masih sangat rendah. Perlindungan yang dimaksud mempunyai arti penting bagi keselamatan, keamanan, baik jiwa, martabat maupun harta benda wisatawan. Selain itu, aspek perlindungan hukum bagi wisatawan adalah merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam konteks Indonesia sebagai Negara Hukum. Terlebih pada usaha wisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi ada satu kewajiban yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha sebagaimana ditentukan Pasal 26 huruf e UU Kepariwisata menentukan sebagai berikut: “Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi.” Salah satu contoh kasus adalah sebagai berikut:

PT. Adi Dive Marine Sport (selanjutnya disebut PT. ADMS) merupakan salah satu subyek pada putusan Mahkamah Agung Nomor 397k/pdt/2014 adalah sebagai pelaku usaha yang bergerak di bidang penyedia usaha wisata kegiatan laut dan olahraga laut. Salah satu produknya adalah kegiatan menyelam (*diving*), produk ini banyak digemari oleh masyarakat dalam maupun luar negeri, dan setiap masyarakat yang menggunakan jasa tersebut dilindungi hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan.

Insiden kecelakaan yang menimpa Kiem Chang Yong salah satu wisatawan asal Korea meninggal saat melakukan kegiatan menyelam (*diving*). Kiem Chang Yong sudah beberapa kali melakukan kegiatan menyelam (*diving*) menggunakan jasa menyelam yang sama yaitu PT. ADMS. Pada saat menggunakan jasa tersebut, Kiem Chang Yong dan I Wayang Adi Sumiran (Direktur PT. ADMS) sepakat bahwa voucher menyelam (*diving*) dibayarkan saat Kiem Chang Yong selesai melakukan kegiatan menyelam (*diving*). Hal tersebut merupakan perjanjian tidak tertulis antara Kiem Chang Yong dan direktur PT. ADMS.

Pada saat meninggalnya Kiem Chang Yong, pihak keluarga mengurus asuransi kematian, mengingat bahwa Kiem Chang Yong pada saat mengikuti aktivitas wisata air dari PT. ADMS dilindungi oleh asuransi yang dimana tertera dengan jelas di dalam brosur sebesar *US\$ 100.000* (brosur per tanggal 30 September 2010). Saat mengurus klaim tersebut, PT. ADMS mengatakan bahwa korban tidak melakukan prosedur administrasi, yang dalam hal ini tidak membeli voucher sebelum melakukan kegiatan menyelam (*diving*). Setelah diselidiki maka diketahui bahwa PT.

ADMS tidak melakukan pembayaran premi kepada pihak asuransi yang mengakibatkan perjanjian asuransi antara pihak asuransi dan PT. ADMS telah batal.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian dalam jurnal ini adalah melalui tipe penelitian yuridis - normatif yaitu penelitian yang menggunakan bahan - bahan hukum serta melalui studi kepustakaan dengan mengacu pada Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang - Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang sedang berlaku guna menjamin kepastian hukum.

Pendekatan masalah dalam jurnal ini menggunakan metode pendekatan Statute Approach yaitu pendekatan terhadap suatu masalah yang terlebih dahulu mengidentifikasi ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku dan sesuai serta terkait dengan pokok permasalahan yang dikaji. Selain itu, juga digunakan metode Conceptual Approach yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menggunakan literatur serta pendapat para sarjana yang digunakan sebagai landasan pendukung berdasarkan pada konsep - konsep yang berhubungan dengan permasalahan hukum pada kasus yang dibahas.

Bahan Hukum yang digunakan dalam penulisan jurnal ini terdiri dari 2 (dua) bahan yaitu, bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang mengikat terhadap objek permasalahan yang akan dikaji, yakni:

- 1) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Undang - Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata;
- 3) Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian; dan
- 4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang akan digunakan dalam menunjang bahan hukum primer, yaitu dalam bentuk literatur - literatur, pendapat sarjana maupun karya ilmiah para sarjana lainnya yang relevan dengan objek permasalahan yang dikaji dalam proposal ini.

Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Misalnya: kamus, data - data yang berasal dari media cetak, media elektronik, maupun lainnya.

Langkah - langkah dalam pengambilan bahan hukum di dalam tulisan ini adalah melalui studi kepustakaan, diawali dengan cara mencari semua bahan hukum yang terkait dengan pokok permasalahan dalam tulisan ini. Kemudian langkah selanjutnya melakukan klasifikasi bahan hukum yang terkait dan selanjutnya bahan hukum ini disusun dengan sistematis, agar lebih mudah membaca dan mempelajari serta memahami.

Langkah pembahasan dilakukan melalui penalaran berifat deduktif yang berarti dari pengetahuan hukum yang sifatnya umum dan diperoleh dari peraturan perundang - undangan, dan literatur, yang langsung diimplementasikan pada pokok permasalahan yang dikemukakan, agar diperoleh jawaban dari permasalahan yang sifatnya khusus. Pembahasan selanjutnya

menggunakan penafsiran sistematis, dengan kata lain mengkaitkan pengertian atas peraturan perundang - undangan yang ada serta dikaitkan dengan pendapat para sarjana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

PT. ADMS merupakan salah satu subyek pada putusan Mahkamah Agung Nomor 397K/Pdt/2014. PT. ADMS adalah pelaku usaha yang bergerak di bidang penyedia usaha wisata kegiatan laut dan olahraga laut. Salah satu produknya adalah kegiatan menyelam (*diving*). Insiden kecelakaan yang menimpa Kiem Chang Yong pada tanggal 4 September 2010, salah satu wisatawan asal korea yang meninggal saat melakukan kegiatan menyelam (*diving*). Saat melakukan kegiatan tersebut, Kiem Chang Yong telah mempergunakan semua fasilitas dari PT. ADMS termasuk dengan pengawasan seorang instruktur berlisensi sebagai *dive master* yang mendampingi Kiem Chang Yong dalam melakukan kegiatan menyelam (*diving*).

Pada saat kegiatan menyelam (*diving*) dilakukan, seketika terjadi perubahan cuaca buruk yang berpengaruh pada air laut, dimana air menjadi keruh dan jarak pandang susah. Kiem Chang Yong naik kepermukaan, dan diikuti dengan *dive master* akan tetapi saat sampai dipermukaan *dive master* tidak menemukan Kiem Chang Yong dan akhirnya *dive master* masuk lagi ke dalam air untuk melakukan pencarian tetapi Kiem Chang Yong tidak ditemukan juga, selanjutnya diadakan pencarian kembali oleh pihak PT. ADMS dengan bantuan Tim Sar dari pihak kepolisian perairan, akan tetapi Kiem Chang Yong tetap tidak bisa ditemukan. Pada hari Selasa, 7 September 2010, ada seorang warga yang menemukan sesosok mayat mengambang lengkap dengan peralatan meyelam (*diving*), setelah memperoleh hasil visum, diketahui bahwa mayat tersebut adalah Kiem Chang Yong.

Setelah meninggalnya Kiem Chang Yong, ahli waris Kiem Chang Yong mengurus segala sesuatu terkait dengan meninggalnya Kiem Chang Yong termasuk mengurus masalah asuransi kematian, mengingat bahwa semua konsumen yang menggunakan aktivitas jenis wisata air yang disediakan oleh PT. ADMS dilindungi oleh asuransi. Hal ini juga terlihat jelas pada brosur yang telah dikeluarkan atas nama : PT. ADMS dengan *insurance* US\$ 100.000, tetapi PT. ADMS mengatakan bahwa Kiem Chang Yong tidak melakukan prosedur administrasi, dalam hal ini yaitu Kiem Chang Yong tidak membeli voucher sebagai bukti pembayaran penyewaan fasilitas 6menyelam (*diving*), dimana pembayaran premi asuransi menjadi satu kesatuan dengan pembelian voucher.

Perlu diketahui Kiem Chang Yong sudah melakukan kegiatan menyelam (*diving*) menggunakan jasa menyelam yang sama yaitu PT. ADMS untuk keenam kalinya dan selama itu juga sudah menjadi kebiasaan yang disepakati dan disetujui bersama antara Kiem Chang Yong dan I Wayang Adi Sumiran (Direktur PT. ADMS) bahwa Kiem Chang Yong melakukan kegiatan menyelam (*diving*) lebih dahulu, kemudian diperhitungkan dan dilakukan pembayaran kepada PT. ADMS, dan oleh sebab kebiasaan yang telah disepakati maka Kiem Chang Yong tetap diberikan fasilitas peralatan menyelam (*diving*) serta didampingi oleh *dive master*. Hal tersebut merupakan perjanjian tidak tertulis antara Kiem Chang Yong dan Direktur PT. ADMS.

Setelah diselidiki maka diketahui bahwa PT. ADMS tidak membayarkan tagihan premi asuransi hingga batas waktu yang ditentukan sehingga perjanjian diantara penyelenggara asuransi dengan PT. ADMS dianggap selesai dan polis Nomor : 07.00.56.09.00093/12.09.0008 atas nama PT. ADMS telah dibatalkan.

PT. ADMS adalah pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang yang bebentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

PT. ADMS sebagai pelaku usaha memiliki hak yang ditentukan pada Pasal 6 huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999, yaitu : “Hak pelaku usaha adalah Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”, dalam hal ini PT. ADMS tidak mendapatkan pembayaran dari Kiem Chang Yong. PT. ADMS juga sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dan memberikan informasi yang benar mengenai jasa yang ditawarkan yang ditentukan pada Pasal 7 huruf a dan b UU Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

“Kewajiban pelaku usaha adalah: a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

PT. ADMS merupakan pelaku usaha yang menjalankan usahanya pada bidang pariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata menurut Pasal 1 angka 3 UU Kepariwisata: “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.” dikarenakan ketentuan tersebut maka PT. ADMS dapat disebut sebagai pengusaha pariwisata berdasarkan Pasal 1 angka 8 UU Kepariwisata yang menentukan sebagai berikut: “Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.” Sebagai pengusaha pariwisata, PT. ADMS memiliki kewajiban untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan memberikan perlindungan asuransi pada wisatawan sebagaimana tertuang dalam Pasal 26 huruf d dan e UU Kepariwisata yang menyebutkan bahwa:

“Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban : a. memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan; b. memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi”

Salah satu kegiatan usaha pariwisata yang diselenggarakan oleh PT. ADMS adalah menyelam (*diving*), dimana menyelam (*diving*) merupakan kegiatan pariwisata berisiko tinggi sebagaimana ditentukan dalam Penjelasan Pasal 26 huruf e UU Kepariwisata, yang berbunyi sebagai berikut: “Yang dimaksud dengan “usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi” meliputi, antara lain wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan jet coaster, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas.” Berdasarkan

ketentuan ini menunjukkan bahwa kegiatan menyelam yang diselenggarakan oleh PT. ADMS merupakan usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi.

Kiem Chang Yong merupakan seorang konsumen, berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Apabila konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha, maka konsumen memerlukan suatu perlindungan hukum sebagaimana telah diatur pada Pasal 1 Angka 1 UU No 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Sebagai konsumen PT. ADMS, Kiem Chang Yong memiliki hak-hak berdasarkan Pasal 4 huruf a dan c UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa:

“Hak konsumen adalah: a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan”

Kiem Chang Yong adalah seorang konsumen yang melakukan kegiatan wisata yang disediakan oleh PT. ADMS, pengertian wisata sendiri diatur pada Pasal 1 angka 1 UU Kepariwisata: “Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.” sehingga selain konsumen, Kiem Chang Yong juga adalah seorang wisatawan, berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU Kepariwisata: “Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.”

Kiem Chang Yong sebagai wisatawan yang mengikuti aktivitas jenis air berupa menyelam (*diving*) yang diselenggarakan oleh PT. ADMS berhak mendapatkan perlindungan asuransi sebagaimana tertuang dalam Pasal 20 huruf f UU Kepariwisata, yaitu hak untuk memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata berisiko tinggi.

Kiem Chang Yong sebagai wisatawan selain memiliki hak, juga memiliki kewajiban untuk membayar voucher kegiatan menyelam (*diving*) yang harus dipenuhi sekaligus sebagai konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 5 huruf c UU Nomor 8 Tahun 1999 yaitu: “konsumen berkewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.”

Pembahasan

Melihat kasus di atas, pada brosur tertulis yaitu pemberian klaim asuransi US\$ 100.000 memiliki makna jelas bahwa kegiatan jenis wisata air yang ditawarkan oleh PT. ADMS diberikan pertanggungjawaban resiko kecelakaan yaitu asuransi kecelakaan sejumlah uang sebesar US\$ 100.000, dimana menjadi satu jaminan bagi wisatawan atau konsumen dalam melakukan aktivitas wisata air. Secara umum, menyelam (*diving*) merupakan kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi sehingga tidak semua wisatawan atau konsumen dapat melakukannya. Sebelum menyelam (*diving*), terdapat beberapa persyaratan baik fisik maupun mental yang harus dimiliki

oleh wisatawan atau konsumen sebelum menyelam (*diving*), bahkan bagi wisatawan atau konsumen yang sudah biasa menyelam (*diving*) juga harus tetap didampingi oleh instruktur yang berpengalaman dan berlisensi.

Kiem Chang Yong merupakan konsumen lama PT. ADMS, dan telah beberapa kali menyelam (*diving*) menggunakan jasa yang disediakan PT. ADMS, sehingga sudah menjadi kebiasaan yang disepakati dan disetujui bersama antara PT. ADMS dan Kiem Chang Yong bahwa menyelam (*diving*) dilakukan terlebih dahulu, kemudian diperhitungkan dan dilakukan pembayaran di akhir. Pasal 1339 KUHPerdara menjelaskan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan jelas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Dipertegas Pasal 1347 KUHPerdara bahwa hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukkan dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan.

Pembayaran voucher dilakukan sesuai aktivitas menyelam (*diving*) selesai bukan merupakan kesalahan atau kelalaian Kiem Chang Yong dan hal tersebut merupakan perjanjian tidak tertulis yang terlahir dari kebiasaan diantara PT, ADMS dan Kiem Chang Yong. Dengan demikian, Kiem Chang Yong sama sekali tidak melakukan pelanggaran prosedur administratif yang diselenggarakan oleh PT. ADMS.

Brosur merupakan salah satu media promosi yang dilakukan oleh PT. ADMS kepada seluruh khalayak umum. Brosur dianggap sebagai perjanjian diantara pelaku usaha dan konsumen. Perlekatan kata-kata dilindungi dengan asuransi sejumlah uang hingga mencapai sebesar US\$ 100.000 (brosur per tanggal 30 September 2010) merupakan perjanjian diantara PT. ADMS selaku pengusaha pariwisata atau pelaku usaha dan Kiem Chang Yong selaku wisatawan atau konsumen. Kecelakaan hingga meninggalnya Kiem Chang Yong akibat menyelam (*diving*) merupakan musibah yang dilindungi oleh asuransi.

Pihak keluarga yang ditinggalkan merupakan ahli waris yang akan menerima asuransi sebagaimana tertera pada brosur. Pada kenyataannya, PT. ADMS tidak membayarkan klaim asuransi sejumlah uang sebagaimana seperti brosur yang dibuatnya selanjutnya diketahui bahwa PT. ADMS tidak membayarkan tagihan premi asuransi hingga batas waktu yang ditentukan sehingga perjanjian diantara penyelenggara asuransi dengan PT. ADMS dianggap selesai dan polis Nomor : 07.00.56.09.00093/12.09.0008 atas nama PT. ADMS telah dibatalkan .

Perbuatan PT. ADMS yang tidak membayar klaim asuransi kepada ahli waris korban telah melanggar ketentuan pada Pasal 26 huruf e UU Kepariwisata yaitu PT. ADMS tidak memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Perbuatan tersebut dapat diartikan bahwa pengusaha pariwisata atau pelaku usaha tidak memperhatikan hak wisatawan terhadap apa yang seharusnya wisatawan dapatkan, dalam hal ini PT. ADMS juga melanggar hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 huruf a dan c UU Nomor 8 Tahun 1999 yaitu PT. ADMS tidak memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang disediakan oleh PT. ADMS serta tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang

dan/atau jasa. Lebih lanjut bahwa PT. ADMS juga melanggar hak wisatawan sebagaimana Pasal 20 huruf f UU Kepariwisata, yaitu hak untuk memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata berisiko tinggi.

Terlepas tidak terbayarnya tagihan premi asuransi yang dilakukan PT. ADMS kepada perusahaan asuransi, ahli waris Kiem Chang Yong berhak menerima klaim asuransi sejumlah uang sebesar US\$ 100.000 sebagaimana yang diperjanjikan pada brosur. Brosur yang bertuliskan dilindungi dengan asuransi sejumlah uang hingga mencapai sebesar US\$ 100.000 (brosur per tanggal 30 September 2010) memberikan anggapan bahwa setiap wisatawan yang melakukan aktivitas wisata air oleh PT. ADMS dilindungi oleh asuransi. Terlepas ada atau tidaknya klausula dilindungi dengan asuransi dalam brosur, sebagai pengusaha pariwisata, PT. ADMS wajib memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata berisiko tinggi sebagaimana tertuang dalam Pasal 26 huruf e UU Kepariwisata. Dalam hal ini, Kiem Chong Yang benar-benar dirugikan atas kegiatan menyelam (*diving*) yang mengakibatkan kematian.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian atas produk yang dihasilkan diatur dalam Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3) UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang dan penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah transaksi

Sehubungan adanya tenggang waktu untuk pemberian ganti rugi 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi tidak dapat dipenuhi karna bukti-bukti kecelakaan melewati tenggat waktu yang ditentukan maka penyelesaian yang dapat dilakukan oleh ahli waris Kiem Chang Yong adalah melakukan gugatan ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum.

PT. ADMS sebagai Pengusaha Pariwisata bertanggung gugat atas kerugian yang dialami Kiem Chang Yong akibat pemanfaatan jasa pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdota yang menentukan bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang yang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.”

Suatu gugatan Perbuatan Melanggar Hukum yang dilakukan oleh PT. ADMS dapat dikenakan apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya perbuatan melawan hukum

Perbuatan PT. ADMS tidak memberikan klaim asuransi kepada ahli waris Kiem Chang Yong telah melanggar ketentuan Pasal 26 huruf e UU Kepariwisata yang menentukan bahwa: “setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi.”

2. Harus ada kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan. PT. ADMS, dalam hal ini tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang tertuang pada brosur hal ini melanggar ketentuan Pasal 7 huruf b UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa: kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan melanggar kewajibannya sebagaimana pasal 7 huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan: “Kewajiban pelaku usaha adalah: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya“ dalam hal ini PT. ADMS tidak memberikan klaim asuransi sesuai janji yang terdapat dalam brosur sebesar US\$ 100.000 dikarenakan PT. ADMS tidak membayarkan premi kepada perusahaan penyelenggara asuransi.

3. Perbuatan tersebut harus menimbulkan kerugian

Unsur kerugian dalam hal ini berarti setiap kerugian yang dialami oleh konsumen baik secara materiil maupun immateriil. Kerugian materiil merupakan kerugian yang secara nyata diderita oleh konsumen, yaitu tidak dibayarkannya klaim asuransi Kiem Chang Yong sesuai brosur sebesar US\$ 100.000, sedangkan kerugian immateriil yaitu kerugian yang tidak dapat diukur dengan uang, dalam hal ini hilangnya rasa kepercayaan terhadap perusahaan kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

4. Harus ada hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian

Akibat perbuatan PT. ADMS yang tidak memenuhi kewajibannya untuk beritikad baik dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur maka berdampak merugikan kepada ahli waris Kiem Chang Yong yaitu tidak diterimanya klaim asuransi US\$ 100.000 sebagaimana yang tertera pada brosur yang dikeluarkan oleh PT. ADMS.

Sehubungan dengan terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melanggar hukum sebagaimana ketentuan 1365 KUHPerdara maka PT. ADMS dapat digugat atas dasar Perbuatan Melanggar Hukum. Mengenai bentuk-bentuk ganti rugi tertuang dalam ketentuan pasal 1246 KUHPerdara yang terdiri dari biaya, rugi, dan bunga.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dianalisis, maka dapat disimpulkan bahwa PT. ADMS bertanggung gugat kepada konsumen atas promosi yang menyesatkan terhadap janji pemberian asuransi kecelakaan pada kegiatan wisata yang berisiko tinggi dengan uraian sebagai berikut :

1. Pembayaran voucher yang dilakukan Kiem Chang Yong setelah melakukan kegiatan menyelam (*diving*) merupakan kebiasaan yang telah menjadi perjanjian tidak tertulis sebagaimana tertuang dalam Pasal 1339 KUHPerdara *jo* Pasal 1347 KUHPerdara. Hal ini menunjukkan adanya kesepakatan tidak tertulis saat Kiem Chang Yong menggunakan jasa pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi yang disediakan oleh PT. ADMS.

2. Perbuatan PT. ADMS tidak membayar klaim asuransi kepada ahli waris Kiem Chang Yong sebagaimana dijanjikan dalam brosur merupakan pelanggaran terhadap kewajiban Pengusaha Pariwisata sebagaimana telah ditentukan dalam Pasal 26 huruf e UU Kepariwisata bahwa setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi.
3. PT. ADMS tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan usahanya, dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf a dan b UU Nomor 8 Tahun 1999.
4. Perbuatan PT. ADMS dapat digugat atas dasar perbuatan melanggar hukum sebagaimana ketentuan dalam pasal 1365 KUHPerdara dan mengenai bentuk ganti rugi atas dasar perbuatan melanggar hukum dapat digunakan ketentuan pada pasal 1246 KUHPerdara.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah Pengusaha Pariwisata selaku penyelenggara usaha pariwisata kegiatan yang berisiko tinggi wajib memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata mengingat tingginya risiko yang akan diterima wisatawan. Selain itu, konsumen harus lebih teliti dan berhati-hari dalam memilih produk jasa yang ditawarkan oleh berbagai pelaku usaha khususnya pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Djojosoedarso, S. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi, Edisi. Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fuady, Munir. 2005. *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Marilang, 2017. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Makassar: Indonesia Prime
- Maslow, Abraham. 1943. *A theory of human motivation*. Psychological Review.
- Nasution, A.Z. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Prodjodikoro, Wirjono. 1987. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: PT. Intermedia.
- Poedjosoebroto, Santoso. 1996. *Beberapa Aspek Tentang Hukum Pertanggungjawaban Jiwa di Indonesia*. Jakarta: Bharata.
- Subekti, 2001. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermedia.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.