

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu andalan Negara Indonesia dalam memperoleh devisa bagi pembangunan baik nasional maupun daerah. Untuk itu pembangunan pariwisata Indonesia harus mampu menciptakan inovasi baru untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan.

Bangsa Indonesia dianugerahi kekayaan yang tidak ternilai harganya. Kekayaan Bangsa Indonesia yang dimiliki berupa letak geografis yang strategis, keanekaragaman bahasa dan suku bangsa, keadaan alam, flora, dan fauna, peninggalan purbakala, serta peninggalan sejarah, seni, dan budaya, itu semua merupakan sumber daya dan modal untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia sebagaimana terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-empat. Sumber daya dan modal tersebut perlu dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan kepariwisataan yang ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional, memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperkenalkan dan mendayagunakan daya tarik wisata dan destinasi di Indonesia, serta memupuk rasa cinta tanah air dan mempererat persahabatan antar Bangsa.

Salah satu usaha yang mendukung kegiatan pariwisata di Indonesia adalah biro perjalanan pariwisata. Industri biro perjalanan wisata ini penting karena

dapat menjadi sebuah stimulan untuk menarik minat wisatawan agar dapat berkunjung ke tempat-tempat wisata di Indonesia. Peran yang paling utama dari biro perjalanan wisata atau perusahaan *tour & travel* adalah merupakan jembatan penghubung antara pihak yang melakukan perjanjian perjalanan wisata yakni wisatawan/konsumen dengan pihak penyedia jasa akomodasi atau hotel, restoran, operator *adventure tour*, operator pariwisata dan lain-lain.¹ Selain itu biro perjalanan wisata juga dapat memudahkan wisatawan, terutama wisatawan asing karena dalam paket perjalanan wisata yang dijualnya, biro perjalanan wisata sudah menyertakan transportasi, serta sarana dan prasarana menjadi satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Dengan adanya biro perjalanan wisata ini tentunya akan membantu promosi pariwisata, membuka lapangan kerja, dan memberikan berbagai macam kemudahan bagi wisatawan sehingga biro perjalanan wisata ini menjadi salah satu faktor vital dalam perkembangan pariwisata di era modern. Dalam melakukan kegiatannya biro perjalanan wisata melakukan berbagai macam promosi dan mengeluarkan produk-produk jasa guna menarik minat para wisatawan.

Seperti salah satu biro perjalanan wisata yang berada di Kota Denpasar yaitu PT.MINA PAW GROUP. PT MINA PAW GROUP adalah Perusahaan Berbasis jasa pelayanan Tour dan Wisata ini mempunyai berbagai pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada para konsumen yang menggunakan jasa dari Biro Perjalanan atau Travelnya. Dilansir dari website resmi PT.MINA PAW

¹ I Putu Gelgel, 2006, ***Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya***, Refika Aditama, Bandung. Hlm 23

GROUP, setidaknya ada beberapa fasilitas yang dapat dinikmati konsumen saat menggunakan jasa perusahaanya, yaitu seperti ; paket wisata, penyewaan mobil dengan atau tanpa pengemudi, dan paket tour. Selain itu, PT.Mina PAW GROUP juga menyediakan pelayanan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Bagi Warga Negara Asing. PT.MINA PAW GROUP juga Melayani Penjemputan Bandara Serta Pelayanan Pemerintahan.² Dalam merencanakan kegiatan perjalanan wisata, *travel agency* mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata. Paket wisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan beberapa tujuan wisata yang tersusun dari berbagai fasilitas jasa perjalanan tertentu.³

Selain menawarkan fasilitas yang menarik bagi konsumen, Biro perjalanan wisata PT.MINA PAW GROUP ini sendiri sudah berbentuk perseroan terbatas dan tergabung dalam ASITA (*Association of the Indonesia Tour and Travel Agencies*). Sesuai ketentuan persyaratan yang ditentukan oleh ASITA yang mengharuskan biro perjalanan wisata haruslah berbentuk Perseroan Terbatas (PT),⁴ sedangkan dalam Pasal 6 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata menyebutkan bahwa Jenis Usaha Pariwisata haruslah memiliki izin usaha berupa Tanda Daftar Usaha Pariwisata, yang selanjutnya disebut dengan TDUP yang diterbitkan oleh

² PT.MINA PAW GROUP, 2020. **Tentang Kami**, diakses melalui <https://pawtour.com>, , diakses pada tanggal 23 Maret 2022, pada pukul 12.20 Wita

³ A.J. Muljadi, 2012, **Kepariwisata dan Perjalanan**, Cetakan ke-3, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 131.

⁴ Ade Zaenal Mutaqin, 2016. **Cara Mudah Bergabung Dengan Asosiasi Wisata Indonesia**, diakses melalui <https://wisatahalimun.co.id/cara-mudah-bergabung-dengan-asosiasi-wisata-indonesia> , diakses pada tanggal 23 Maret 2022, pada pukul 12.29 wita.

Lembaga OSS (*Online Single Submission*) untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/ atau kegiatan serta pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/ atau Komitmen. Selain TDUP Usaha PAriwisata juga harus memiliki izin komersial atau operasional, berupa sertifikat Usaha Pariwisata.

Maka sebagai suatu bentuk badan usaha yang didirikan dan melakukan kegiatan usaha diatas wilayah negara Republik Indonesia dan melalui proses hukum, sudah barang tentu biro perjalanan harus tunduk dan patuh kepada Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku baik dari segi syarat-syarat berdirinya badan usaha tersebut, maupun dari perlindungan terhadap konsumen yang menggunakan jasa dari biro perjalanan tersebut.⁵

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁶ Namun, di Indonesia masih sering terjadi penyimpangan terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha Biro Perjalanan Wisata. Penyimpangan ini terjadi karena ketidak sesuaian antara perjanjian yang telah dibuat oleh konsumen dengan Biro Perjalanan Wisata, misalnya seperti pada proses penjemputan penumpang yang sering terjadi keterlambatan. Padahal jelas dikatakan pada BAB IV tentang Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha pada Pasal 8 huruf (f)

⁵ Hasyim Sofyan Lahilote, 2010. **Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata.** *Jurnal Al-Syir'ah Vol. 8, No. 2, Desember 2010*, Manado, hlm.520.

⁶ Rosmawati. 2015. **Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen.** Prenadamedia Group. Palembang. hlm.43

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dilarang tidak menepati janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa yang mereka janjikan.

Penjemputan penumpang yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha Biro Perjalanan atau disebut *Travel*, selain adanya keterlambatan penjemputan penumpang juga ada masalah lain yang timbul dari pengguna jasa transportasi darat yakni keterlambatan sampai ditempat tujuan yang dikarenakan oleh beberapa masalah, yaitu seperti faktor internal dari Biro Perjalanan Wisata itu sendiri seperti petugas dari Biro Perjalanan kurang paham dengan alamat para konsumen yang mengakibatkan keterlambatan penjemputan, dan masalah eksternal yang berasal dari Pengusaha Biro Perjalanan sendiri. Faktor kurangnya disiplin yang mengakibatkan keterlambatan sampai pada tujuan, kurang teliti dalam penulisan alamat yang mengakibatkan salah menjemput dalam penjemputan konsumen. Kerugian yang dialami konsumen yaitu berupa materil yaitu konsumen mengalami kerugian berupa uang pembelian tiket pesawat yang diakibatkan atas keterlambatan pada tempat tujuan dan konsumen juga mendapatkan kerugian berupa inmateril yaitu kerugian waktu yang sudah dibuang dengan percuma atas keterlambatan dari pihak jasa biro perjalanan.⁷

Kondisi dan fenomena tersebut diatas dapat mengakibatkan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, sehingga

⁷ Hasan Daniel, 2016. **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Penjemputan Jasa Biro Perjalanan Pt Warna**, Skripsi, hlm.2.

konsumen berada pada posisi yang paling dirugikan. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak yang dimilikinya masih rendah. Konsumen tidak mengetahui seberapa besar hak yang dimilikinya, akan tetapi konsumen diharuskan untuk memenuhi kewajiban yang diberikan oleh pelaku usaha, walaupun mungkin hal tersebut bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Konsumen atau masyarakat adalah pelaksana pembangunan untuk kelangsungan pembangunan nasional mutlak diperlukan perlindungan terhadap konsumen tersebut.⁸

Maka demi melindungi hak-hak konsumen berdasarkan hukum yang seringkali berada pada posisi lemah inilah, Pemerintah Indonesia mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Apabila terjadi cacat hukum (wanprestasi) dalam transaksi antara Biro Perjalanan Wisata dengan konsumen atau wisatawan, berlaku ketentuan Hukum Perdata dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.⁹ Pengundangan sebuah peraturan yang berbentuk Undang-Undang ini diharapkan dapat memberikan sebuah perlindungan hukum bagi konsumen, karena perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang

⁸ Yohanes Immanuel, 2018. **Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perjalanan Oleh Pengusaha Jasa Perjalanan (Travel Agent)**, Skripsi, hlm.19.

⁹ Abdul Hakim Barkatullah, 2008. **Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran**. Nusa Media, Bandung, hlm.5

bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁰

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kerugian-kerugian yang diderita konsumen akibat Biro Perjalanan Wisata tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena biro perjalanan wisata memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam janji jasa perjalanan wisata yang kemudian mereka jual dalam bentuk brosur perjalanan wisata.¹¹ Sesuai bunyi Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha wajib :

- 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;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

¹⁰ Wahyu Simon Tampubolon, 2016. **Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen**. *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* Vol. 04. No. 01. Maret 2016, Labuhanbatu, hlm. 53.

¹¹ Rizalin Ahmad ZUHADMA, 2018. **Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata (Studi Beberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)**. Skripsi, hlm. 7

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Ketentuan mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha juga diatur secara tersendiri/terpisah dari pengaturan tentang kewajiban pelaku usaha maupun perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut diatur dalam Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Inti dari pengaturan tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab pelaku usaha secara umum (Pasal 19) dan secara khusus dalam hal untuk menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual dan jaminan atau garansi (Pasal 25 dan Pasal 26), tanggung jawab pelaku usaha di bidang periklanan dan importasi produk (Pasal 20 dan Pasal 21), beban pembuktian terhadap ada tidaknya kesalahan pelaku usaha (Pasal 22 dan Pasal 28), serta pembebasan pelaku usaha dalam pertanggungjawaban (Pasal 27).¹²

Maka atas dasar fenomena-fenomena ketidaksesuaian pemenuhan hak konsumen oleh Biro Perjalanan Wisata, dan dengan diaturnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dengan penelitian yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PARIWISATA TERKAIT KELALAIAN PELAKU USAHA DI PT.MINA PAW GROUP DENPASAR**” nantinya akan mengkaji antara *das sollen* dengan

¹² Irma Nurhayati, 2011. **Pertanggungjawaban Produsen Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999**. *Jurnal Hukum Bisnis*, (Vol. 30, No.1, Tahun 2011), Yogyakarta, hlm.30.

das sein. Kata *Das Sollen* dan *Das Sein*, keduanya diambil dari bahasa Jerman. *Das Sein* berarti keadaan yang sebenarnya (realitas) sedangkan *Das Sollen* berarti apa yang dicita-citakan, apa yang diharapkan *das sollen* yang berarti cita-cita dari sebuah peraturan dibuat yaitu yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap *das sein* yang berarti penerapan peraturan hukum yang sebenarnya terjadi pada masyarakat, yaitu yang dalam hal ini adalah penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait perlindungan konsumen bagi pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata di PT.MINA PAW GOUP, apakah sudah sesuai *das sollen* atau menyimpang.¹³

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas,, maka untuk melakukan kajian perlu dirumuskan dalam beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pengguna jasa pariwisata terkait kelalaian pelaku usaha di PT.MINA PAW GROUP Denpasar?
2. Bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen terkait perjanjian penggunaan jasa biro di PT.MINA PAW Group?

1.3 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini ada beberapa persoalan masalah yang akan dibahas, dan agar tidak melampaui batasan permasalahan, maka dari itu untuk memberikan batasan ruang lingkup permasalahan yang hanya mengkaji

¹³ Widiastuti,2017. **Menyoal Kesenjangan Antara Das Sein Dan Das Sollen Penyebaran Islam Pra Walisongo**. *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol.37,No.1, Januari-Juni 2017 ISSN 1693-8054,Semarang, hlm.135.

tentang *das sollen* Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap *das sein* penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait perlindungan konsumen bagi pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata di PT.MINA PAW GOUP, sehingga dapat menjawab perlindungan hukum dan bentuk pertanggungjawaban terhadap konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di PT.MINA PAW GROUP Denpasar.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun Tujuan umum dalam penulisan karya tulis / penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha membuat atau menyatakan isi pikiran ilmiah secara tertulis.
2. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, pada bidang penelitian yang dibuat atau dilaksanakan oleh Mahasiswa.
3. Untuk mengembangkan Ilmu Hukum.
4. Untuk mengembangkan jati diri mahasiswa, dengan membantu masyarakat.
5. Untuk menyelesaikan salah satu syarat mendapatkan gelar pada perguruan tinggi Sarjana Hukum di Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penulisan karya tulis / penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji perlindungan hukum bagi pengguna jasa pariwisata terkait kelalaian pelaku usaha di PT.MINA PAW GROUP Denpasar.
2. Untuk mengkaji bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen terkait perjanjian penggunaan jasa biro di PT.MINA PAW Group.

1.5 Metode Penelitian

1.5.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini digunakan untuk penelitian hukum dalam aspek hukum empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.¹⁴

Lebih lanjut mengenai penelitian hukum empiris karena mengkaji antara *das sollen* yang berarti cita-cita dari sebuah peraturan dibuat yaitu yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap *das sein* yang berarti penerapan peraturan hukum yang sebenarnya terjadi pada masyarakat, yaitu yang dalam hal ini adalah penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait perlindungan konsumen bagi

¹⁴ Mukti Fajar dan Achmad Yulianto, 2010. ***Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif***. Pustaka Belajar, Yogyakarta. hlm. 280

pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata di PT.MINA PAW GOUP, apakah sudah sesuai *das sollen* atau menyimpang.

1.5.2 Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis pendekatan sosiologi hukum. Sosiologi hukum merupakan bagian dari kajian hukum yang objeknya adalah fenomena hukum dengan menggunakan optik ilmu sosial dan pendekatan teoretis-sosiologis.¹⁵ Pendekatan teoretis-sosiologis berupaya untuk melihat bagaimana penerapan sebuah aturan hukum seperti peraturan perundangan berlaku di masyarakat dan mengemukakan bahwa dalam upaya untuk melihat dan mengamati hukum secara keseluruhan, maka dalam memahami hukum perlu bantuan-bantuan ilmu lain yang dalam upayanya untuk mengamati perilaku manusia maka diperlukan pendekatan teori-teori ilmu sosial yang melengkapi teori-teori yang terdapat dalam hukum itu sendiri.

1.5.3 Sumber Data

Sumber data hukum yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah :

1.1 Sumber Data Hukum Primer

Data Primer adalah data yang bersumber dari penelitian lapangan. Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lapangan yaitu baik dari responden maupun informan.

¹⁵ Heryani dan Ahmad Ali, 2013. *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*. Kencana Prenadamedia Group. Jakarta, hlm.5

Pada penelitian ini sumber data hukum primer diperoleh dari wawancara terhadap pemilik PT.MINA PAW GROUP Denpasar.

2.1 Sumber Data Hukum Sekunder

Data sekunder adalah suatu data yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang terdiri dari Peraturan Perundang-Undangan, Buku, Jurnal, Makalah, Konsep Hukum, dan literatur hukum termasuk Putusan Pengadilan yang terkait untuk sebagai sumber atau pedoman untuk menganalisis isu atau permasalahan hukum.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data dengan Wawancara. Teknik wawancara dilakukan dengan pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam kegiatan ilmiah, pertanyaan-pertanyaan wawancara yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden maupun informan. Sehingga dapat dikatakan bahwa teknik wawancara merupakan teknik observasi terhadap isu-isu yang berpengaruh terhadap data.¹⁶

1.5.5 Teknik Analisis Data

Langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁶ Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, CV. ALFABETA Bandung, Yogyakarta. hlm.198

Data dan informasi yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian, baik wawancara dengan PT.MINA PAW GROUP Denpasar, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya. Kemudian data tersebut dihubungkan dengan teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari studi dokumen, sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan penulisan maka penulis akan menjabarkan penulisan, maka harus ada sistematika penulisan tulisan yang terdiri dari beberapa bab-bab yang akan disampaikan antara lain ialah :

1. Bab I. Bab ini menguraikan tentang latar belakang, Rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II. Bab ini menguraikan tentang teori teori dan konsep konsep dari permasalahan rumusan masalah di atas seperti teori kepastian hukum, teori perlindungan hukum, teori kekaburan hukum, dan lain lain.
3. Bab III. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di PT.MINA PAW GROUP Denpasar.
4. Bab IV. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen terkait perjanjian penggunaan jasa biro perjalanan di PT.MINA PAW GROUP Denpasar.

5. Bab V. Simpulan dan Saran Bab ini adalah bab penutup dengan memberikan kesimpulan – kesimpulan dan saran untuk masalah yang dibahas rumusan masalah pertama dan kedua.

