

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha perjalanan wisata dapat berupa usaha yang menyediakan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan.¹ Salah satu usaha jasa di bidang perjalanan wisata yang sedang marak dan terkenal sekarang adalah biro perjalanan wisata. Pada usaha perjalanan wisata biasanya timbul perjanjian-perjanjian wisata antara biro perjalanan wisata sebagai pelaku usaha dan wisatawan sebagai konsumen.² Akibat dari sebuah perjanjian adalah hubungan hukum antar para pihak, hubungan hukum ini berupa hak dan kewajiban (prestasi) yang harus dipenuhi dan diterima oleh masing-masing pihak sesuai dengan apa yang menjadi isi perjanjian.³ Karena hal tersebut, dalam perjanjian dikenal dengan adanya asas kepastian hukum atau lebih dikenal dengan asas *pacta sunt servanda*.⁴ Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian.⁵ Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata secara jelas ditentukan mengenai asas *pacta sunt servanda* yaitu persetujuan

¹ Muharto, 2020, **Pariwisata berkelanjutan: Kombinasi Strategi dan Paradigma Pembangunan Berkelanjutan**, CV. Budi Utama, Yogyakarta, hlm. 17.

² Rini Eka Sari dan Novita Yanita, 2020, **Perencanaan Perjalanan Wisata**, LINDAN BESTARI, Bogor, hlm.10-11

³ M. Muhtarom, 2014, **Asas-asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak**, Jurnal SUHUF Universitas Muhammadiyah Surakarta, Volume 26, Nomor 1, hlm.49.

⁴ I Ketut Oka Setiawan, 2020, **Hukum Perikatan**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.42

⁵ S. Imran, 2007. **Asas-Asas dalam Berkontrak: Suatu Tinjauan Historis Yuridis pada Hukum Perjanjian**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 32.

dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Seiring dengan kemajuan zaman, kini perjanjian tidak hanya terbatas pada perjanjian secara konvensional saja, melainkan perjanjian dapat dilakukan melalui media elektronik. atau yang lebih dikenal dengan sebutan transaksi elektronik.⁶ Pada dasarnya proses perjanjian konvensional dan perjanjian atau transaksi elektronik tidak jauh berbeda pada prinsipnya, kedua perjanjian tersebut harus mengandung 3 (tiga) unsur yakni unsur penawaran, persetujuan dan persyaratan.⁷ Dalam perjanjian konvensional, perjanjian terjadi secara langsung dimana penjual dan pembeli bisa saling bertatap muka, sedangkan dalam perjanjian elektronik, penjual dan pembeli menggunakan media internet dimana antara penjual dan pembeli dapat bebas melakukan perjanjian secara leluasa, kapan saja dimana saja tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Media yang digunakan pada perjanjian konvensional yakni dengan menggunakan kertas (*paper based transaction*) dan dokumen- dokumen yang digerakan yakni *paper document* sedangkan pada perjanjian elektronik, dilakukan secara *paperless transaction* dengan menggunakan dokumen digital (*digital document*). Jadi, pada perjanjian konvensional, perjanjian bersifat nyata dan pada perjanjian elektronik, perjanjian bersifat maya.⁸

⁶ M. Rizqa Anas Fawzi, 2020, **Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**, Jurnal Kertha Semaya Universitas Udayana, Volume 8 Nomor 4, hlm.4.

⁷ Abdul Halim Barkatullah, 2017, **Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia**, Nusa Media, Bandung, hlm. 25

⁸ S. Sahabuddin, 2017, **Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif)**, Jurnal Lex Specialis Universitas Batanghari, Volume 7 Nomor 9, hlm. 41.

Untuk mengatur perkembangan digital pada dunia kehidupan sehari-hari, pemerintah Indonesia membentuk Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang selanjutnya diubah menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut Undang-Undang ITE).⁹ Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang ITE menentukan bahwa transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya. Selanjutnya Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang ITE menentukan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat diketahui bahwa perjanjian perjalanan wisata yang dilaksanakan melalui media sosial dapat dikategorikan sebagai transaksi elektronik berupa kontrak elektronik.

Perkembangan elektronik memang membawa kemudahan bagi kehidupan manusia, namun disisi lain juga menimbulkan berbagai macam permasalahan baru. Misalnya dalam perjanjian perjalanan wisata, transaksi elektronik memang memudahkan wisatawan dalam mengikatkan diri dengan biro perjalanan jasa sebagai pihak yang menyediakan paket wisata, tapi perlu diketahui bahwa posisi tawar dan keamanan wisatawan atau biro perjalanan semakin lemah dan rentan dalam transaksi elektronik karena banyaknya kesempatan-kesempatan yang timbul akibat sifat media elektronik yang memberi kemudahan dan kecepatan transaksi. Salah satu perbuatan hukum yang merugikan wisatawan dan/atau biro

⁹ Nur Hadiyati, 2021, **Analisis Undang-Undang ITE Berdasarkan Asas Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia**, Mizan: Jurnal Ilmu Hukum Universitas Internasional Batam, Volume 10, Nomor 2, hlm. 2.

perjalanan wisata biasanya dapat berupa wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian perjalanan wisata. Wanprestasi adalah suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, sehingga debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa.¹⁰

Wanprestasi pada perjanjian perjalanan wisata dapat ditemukan dalam beberapa kasus, misalnya pelaku usaha atau konsumen tidak melakukan prestasi yang disanggupinya dalam perjanjian perjalanan wisata. Dapat juga pelaku usaha atau konsumen melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian perjalanan wisata tidak boleh dilaksanakan, misalnya adalah keterlambatan penjemputan wisatawan oleh pelaku usaha. Atau dapat juga pelaku usaha atau konsumen melakukan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan, misalnya pelaku usaha menjanjikan menyediakan konsumsi pada *trip* wisatawan, namun konsumsi yang diberikan hanya sebatas air mineral saja.

Komodo Experience adalah salah satu biro perjalanan jasa yang berkedudukan di Kabupaten Manggarai Barat. Komodo Experience berbentuk Persekutuan Komanditer (*Commanditaire Vennotschap*) atau sering disebut CV. Berdasarkan Akta Notaris Nomor 01 yang dibuat oleh Notaris I Dewa Gede Gunastha, selaku Notaris yang berkedudukan di Kabupaten Bangli, berdasarkan Surat Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : AHU-0061604-AH.01.14 Tahun 2021. Komodoo *Experience* menyediakan beberapa

¹⁰ Deny Cristian, 2014, **Wanprestasi Dalam Pelaksanaan Perjanjian Konsinyasi Di Dapur Roti Bu Haryati**, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya, Volume 2 Nomor 5, hlm.2

paket perjalanan di wilayah labuan bajo, terdiri dari general tour yaitu mengunjungi objek-objek wisata atau daerah-daerah wisata yang sudah umum dikunjungi wisatawan dan dipasarkan secara umum di Labuan Bajo.

Sebagai biro perjalanan wisata yang terbilang baru, keuntungan yang didapat oleh Komodo Experience setiap bulannya lumayan menjanjikan. Hal ini terlihat dari laporan pendapatan bulan November dan Desember 2021, yang menerangkan bahwa laba perusahaan per-bulan November adalah Rp.50.600.000,- sedangkan laba per-bulan Desember 2021 adalah sebesar Rp. 71.842.000,-. Perolehan pendapatan Komodo Experience ini tidak lain didukung oleh penggunaan media elektronik dan sosial sebagai sarana promosi. Disisi lain pihak Komodo Experience juga tidak jarang bekerjasama dengan beberapa *selebgram* guna untuk mempromosikan paket wisatanya.

Berdasarkan kata sepakat di media sosial *Komodoo Experience* dan wisatawan yang menggunakan paket wisata dari *Komodoo Experience* mengikatkan diri pada hubungan kepariwisataan dan harus memenuhi prestasi-prestasi dari masing-masing pihak. Ketersediaan informasi yang benar dan akurat mengenai konsumen dan pelaku usaha dalam *e-commerce* merupakan suatu prasyarat mutlak.¹¹ Namun, dalam pelaksanaan perjalanan wisata di Komodo Experience tak jarang menimbulkan permasalahan, salah satunya adalah wanprestasi.

Pihak Komodoo Experience tidak melaksanakan prestasinya sebagaimana yang tercantum dalam kesepakatan yang telah disepakati kedua belah pihak di media sosial. Pihak Komodoo Experience yang ditugaskan untuk menjemput

¹¹ Yusuf Shofie 2009. **Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukum**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 10.

kedatangan beberapa wisatawan pada Bulan Februari 2022 di Labuan Bajo menghilang tanpa pemberitahuan kepada pihak wisatawan tersebut, sehingga pelaksanaan wisata yang telah dipesan wisatawan tidak dapat terjadi. Hal tersebut mengharuskan beberapa wisatawan tersebut untuk memesan akomodasi tempat tinggal dan pengantaran secara mandiri.

Wanprestasi pada perjanjian elektronik biasanya dapat terjadi karena tidak adanya itikad baik dari pada pihak yang mengikatkan diri.¹² Disisi lain wanprestasi juga dapat disebabkan karena adanya kesempatan yang timbul dari kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh perkembangan teknologi elektronik. Padahal dalam Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang ITE menentukan bahwa Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung. Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga menentukan bahwa perjanjian yang dibuat merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Perbuatan hukum berupa wanprestasi ini menimbulkan kerugian baik materiil maupun formil.¹³

Maka berdasarkan fenomena ketidaksesuaian pemenuhan prestasi dan itikad baik dalam perjanjian perjalanan wisata dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang ITE, maka dengan penelitian yang berjudul

“WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK PADA BIRO

¹² Putri Kusuma Sanjiwani dan Luh Putu Kerti Pujani, 2019, **Wanprestasi Perjanjian Perjalanan Wisata Luar Negeri Oleh Wisata Indonesia**, Jurnal IPTA Kementerian Budaya dan Pendidikan Republik Indonesia, Volume 7 Nomor 1, hlm. 79.

¹³ Tri Artanto dan Rizki ri Anugrah Bhakti, 2021, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Online Perjalanan Wisata**, Jurnal Petita, Volume 3 Nomor 1, hlm. 26.

PERJALANAN WISATA KOMODO EXPERIENCE” nantinya akan mengkaji antara *das sollen* dan *das sein* mengenai hal tersebut. *Das sollen* yaitu cita-cita yang diharapkan dalam aturan hukum yang mengatur dengan *das sein* yaitu keadaan yang sebenarnya (realitas) yang terjadi di masyarakat. *Das sollen* dan *das sein* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang ITE dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam perjanjian perjalanan wisata melalui media elektronik di biro perjalanan wisata Komodo Experience, apakah telah sesuai atau tidak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat peneliti kemukakan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada biro perjalanan wisata Komodo Experience ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik ?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

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 tentang kesenjangan antara *das sollen* (aturan hukum yang mengatur) yaitu Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata *jo.* Undang-Undang ITE dan *das sein* (kenyataan yang terjadi di masyarakat) di *Komodoo Experience*. Diharapkan pembatasan ini dapat menjawab mengenai:

- a. pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada biro perjalanan wisata Komodo Experience
- b. pertanggung jawabab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum.
3. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

1.4.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada biro perjalanan wisata Komodo Experience
2. Untuk mengetahui tanggung jawab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode dengan melakukan observasi atau penelitian secara langsung ke lapangan.¹⁴ Penelitian ini dilakukan dengan penelitian hukum empiris karena yang diteliti

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2008, **Penelitian Hukum**, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, hlm.95

adalah permasalahan mengenai hal-hal yang bersifat ketidaksesuaian antara *das sollen* dan *das sein* yang ada, yaitu mengenai Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik Pada Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience.

1.5.2. Jenis Pendekatan

Dalam penulisan penelitian hukum ini menggunakan beberapa jenis pendekatan, antara lain :

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*The Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah terhadap berbagai aturan hukum yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani, dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku sesuai permasalahan yang diangkat. Dalam penelitian ini, pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik Pada Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience.

2. Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*)

Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat.¹⁵ Pendekatan sosiologis dalam penelitian ini digunakan untuk mengkaji tanggung jawab Pada Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience yang wanprestasi dalam transaksi elektronik.

1.5.3. Sumber data

¹⁵ *Ibid*, hlm.87.

Sumber data pada penelitian ini diperoleh dari dua jenis sumber data yaitu sumber data primer, sumber data sekunder, dan sumber data tersier.

1. Data Primer,

Data hukum Primer yakni data yang digunakan dalam penulisan ini diperoleh dari penelitian di lapangan atau dari sumber pertama baik berupa responden maupun informan yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian dengan pemilik Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience yang berkedudukan di Bali. Adapun sumber data primer merupakan sumber data mengenai Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik Pada Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience.

2. Data Sekunder

Data Hukum Sekunder yakni data yang bersumber dari kepustakaan yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung oleh sumber pertamanya, melainkan sumber data daeri yang sudah terdokumen dalam bentuk bahan-bahan hukum. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yakni: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- b. Bahan Hukum Sekuner, yaitu literatur atau buku yang relevan dengan topik permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian

serta bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer sehingga membantu dalam menganalisis dan memahami bahan hukum primer.¹⁶ Beberapa bahan hukum sekunder yang digunakan antara lain: pendapat para ahli hukum, karya tulis hukum yang termuat dalam media massa, dan buku-buku hukum yang membahas mengenai wanprestasi dan perjanjian perjalanan wisata melalui media elektronik.

3. Data Tersier

Data Tersier merupakan data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Contohnya adalah kamus, ensiklopedia, dan seterusnya.¹⁷ Dalam penelitian ini digunakan kamus hukum dan kamus bahasa Indonesia.

1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu teknik awal yang digunakan dalam setiap penelitian ilmu hukum baik normative maupun empiris, karena walaupun aspeknya berbeda, namun keduanya merupakan penelitian ilmu hukum yang selalu bertolak dari premis normatif. Studi dokumen dilakukan atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Teknik studi dokumen digunakan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan data berdasarkan pada

¹⁶ Ronny Hanitjo Soemitro, 1998, **Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimentri**, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 53.

¹⁷ Bambang Sunggono, 2015, **Metodelogi Penelitian Hukum**, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.185

benda-benda berbentuk tulisan dengan cara mencari, membaca, mempelajari, dan memahami data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji.

2. Teknik Wawancara (interview)

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden maupun informan. Wawancara dilakukan kepada narasumber yaitu pihak Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience dengan mengajukan pertanyaan sesuai dengan topik permasalahan.¹⁸

1.5.5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif adalah proses analisis data yang tidak melibatkan atau berbentuk angka. Data diperoleh untuk penelitian menggunakan teknik analisis data kualitatif umumnya bersifat subjektif. Analisis kualitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan seluruh data baik dari data primer maupun data sekunder, yang kemudian diolah dan di analisis dengan cara Menyusun data secara sistematis, digolongkan dalam pola dan tema, diklasifikasikan, dihubungkan antara satu data dengan data lainnya, dilakukan interpretasi untuk memahami makna data dalam situasi sosial, dan dilakukan penafsiran dari perspektif penelitian setelah memahami keseluruhan kualitas data.

1.6. Sistematika Penulisan

¹⁸ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, 2004, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.82.

1.6.1. BAB I

Bab I membahas mengenai latar belakang Skripsi ini yaitu mengenai penerapan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata *jo.* Pasal Undang-Undang ITE dalam perjanjian perjalanan wisata melalui media elektronik di biro perjalanan wisata Komodo Experience, apakah telah sesuai atau tidak.

1.6.2. BAB II

Bab ini membahas mengenai kajian teoritis berupa teori efektivitas hukum, Teori Tanggung Jawab Hukum, konsep perjanjian, konsep transaksi elektronik, dan konsep wanprestasi, yang relevan dengan permasalahan penelitian ini yaitu Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik Pada Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience.

1.6.3. BAB III

Bab ini membahas mengenai pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada Biro Perjalanan Jasa Komodo Experience. Adanya transaksi elektronik yang muncul sebagai kemudahan yang diciptakan oleh perkembangan teknologi pada kehidupan manusia, ternyata sah dan memiliki kekuatan mengikat sebagaimana layaknya perjanjian pada umumnya. Namun, pelaksanaan transaksi elektronik banyak mengalami kelemahan terutama sering terjadi wanprestasi, salah satunya terjadi pada pelaksanaan transaksi elektronik dalam perjanjian wisata pada Biro Perjalanan Wisata Komodo *Experience*, hal ini disebabkan karena beberapa faktor internal maupun eksternal.

1.6.4. BAB IV

Bab ini membahas mengenai tanggung jawab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi

elektronik. Akibat hukum tindakan wanprestasi yang dilakukan biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi dalam perjanjian wisata melalui media elektronik adalah adanya kerugian yang diderita oleh wisatawan yang menggunakan jasanya, sehingga wisatawan yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti kerugian. Berdasarkan hal tersebut, maka pihak yang wanprestasi dalam hal ini Biro Perjalanan Wisata Komodo Experience wajib bertanggung jawab dengan membayar seluru kerugian yang diderita oleh wisatawan yang menggunakan jasanya.

1.6.5. BAB V

Bab ini membahas mengenai penutup berupa kesimpulan dan saran penelitian. Kesimpulan berupa dalam pelaksanaan perjanjian wisata melalui media elektronik pada Biro Perjalanan Jasa Komodo Experience masih ditemukan adanya perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh Biro Perjalanan Jasa Komodo Experience. Tanggung jawab biro perjalanan wisata Komodo Experience yang wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi elektronik dapat berupa pemberian ganti kerugian yang diderita oleh pihak wisatawan yang menggunakan jasa Biro Perjalanan Jasa Komodo Experience. Saran pada penelitian ini adalah diharapkan masyarakat dan biro perjalanan wisata selalu patuh, berhati-hati, dan beritikad baik dalam melaksanakan perjanjian wisata dalam bentuk transaksi elektronik.