

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya perekonomian dengan pesat di masyarakat menghasilkan ragam jenis transaksi barang maupun jasa bagi konsumen. Hal ini menimbulkan secara otomatis bahwa tanggung jawab sosial yang dimiliki oleh konsumen menjadikan kewajiban dari perusahaan itu sendiri guna mendapatkan kepercayaan dari publik atau masyarakat umum. Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang maupun jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha yang menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada diposisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.¹

Perlindungan terhadap konsumen menjadi pandangan penting, dikarenakan berkembangnya produktivitas efisiensi pelaku usaha dalam mencapai sasaran usaha berkaitan erat dengan meningkatnya era globalisasi.² Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya, pelaku usaha berlindung dibalik *standard*

¹ Zulham, 2016, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Kencana, Jakarta, hlm. 1.

² Celin Tri Siwi Kristiyanti, 2017, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 5.

contract atau perjanjian buku yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan pelaku usaha ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Hal tersebut bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang melanda seluruh konsumen di dunia³. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu Hukum Perlindungan Konsumen.

Kegiatan bisnis sangat diperlukan campur tangan oleh pemerintah, terutama dalam hal pengawasan terhadap pelaku usaha, baik pada saat proses produksi sampai kepada pendistribusian atau penyaluran barang maupun jasa sehingga sampai ketangan konsumen. Oleh karena terdapat banyak fakta di dalam masyarakat yang menunjukkan bahwa aktivitas bisnis para pelaku usaha sangat jauh melenceng baik dari aspek etika maupun pengabaian peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melindungi kepentingan konsumen maka masyarakat konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah apabila terjadinya pelanggaran yang merugikan. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui pembentukan undang-undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴

Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya, antara lain: meningkatkan kesadaran,

³ Zulham, 2016, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Kencana, Jakarta, hlm. 1.

⁴ *Ibid*, hlm. 6.

pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta keterbukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha dengan menghasilkan barang maupun jasa yang berkualitas yang dapat menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen serta Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat pula menjadi harapan akan lahirnya demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dapat di tumbuh kembangkan secara selaras dan berkesinambungan. Mengingat kondisi perekonomian nasional dewasa ini berada ditengah kemajuan teknologi sebagai sebuah fenomena global, maka kebijakan menghadirkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan sebuah Langkah yang cukup yaitu dengan melengkapi piranti hukum untuk melindungi konsumen dari eksekusi yang timbul akibat perkembangan perubahan global yang dapat memicu lebih kencang kegiatan bisnis para pelaku usaha.⁵

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat

⁵ Haris Hamid, 2017, **Hukum Perlindungan Konsumen**, SAH Media, Makassar, hlm. 4.

keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk ataupun jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan jenis produk ataupun jasa yang terbatas, pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolis tersebut, hal itu tentu saja merugikan konsumen.⁶

Perlu diperhatikan pula bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu halaman yang juga esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen atau pelaku usaha yang menjadi lemah. Disamping itu, untuk melindungi diri dari kerugian akibat adanya tuntutan dari konsumen, pelaku usaha juga dapat mengasuransikan tanggung gugatnya terhadap konsumen.⁷

Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit (*complicated*). Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa layanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga di artikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat

⁶ Ahmadi Miru, 2011, **Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 1.

⁷ Haris Hamid, 2017, **Hukum Perlindungan Konsumen**, SAH Media, Makassar, hlm. 5.

(*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (*implicit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam perjanjian jasa dan benda-benda lainnya. Jenis jasa perjalanan dapat berlangsung berdasarkan hubungan baik antara penyedia jasa perjalanan dengan pelanggan (*relationship with customer*), perusahaan-perusahaan jasa mempunyai peluang-peluang yang besar untuk membina hubungan jangka Panjang dengan konsumen karena umumnya konsumen jasa melakukan transaksi langsung dengan orang sebagai penyedia jasa. Hal ini sangat berbeda dengan perusahaan manufaktur dimana konsumen tidak berhubungan langsung dengan produsen.⁸

Salah satu jasa yang dinikmati oleh masyarakat Indonesia adalah jasa penyedia pariwisata. Karena kepariwisataan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan cinta tanah air, citra bangsa, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional melalui penyerapan Tenaga Kerja, pemerataan kesempatan berusaha, meningkatkan penerimaan devisa negara serta berperan dalam mengentaskan kemiskinan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kepariwisata perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi wisatawan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata wajib memiliki standar kompetensi melalui sertifikasi. Sertifikasi sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan tenaga kerja tingkat nasional maupun internasional.

⁸ Siti Nurhayati, 2009, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Pembangunan Panca Budi, Volume 2 Nomor 2, hlm. 72.

Sektor pariwisata telah berperan sebagai penyumbang devisa yang cukup besar selain minyak dan gas bumi. Sektor pariwisata menjadi industri atau sektor penting yang diandalkan pemerintah ke depan untuk menjadi pilar utama pembangunan ekonomi nasional. Pengembangan sektor pariwisata harus dilaksanakan secara serius, terarah, dan professional agar pengembangan dan pemanfaatan aset-aset pariwisata dapat memberi kontribusi signifikan dalam mewujudkan peran sektor pariwisata sebagai andalan pembangunan di masa depan.⁹

Pariwisata adalah kegiatan mengenai aktivitas manusia untuk melakukan perjalanan sementara di suatu tempat tertentu. Hakekat pariwisata sebenarnya tidak hanya mencakup indikator ekonomi saja, hakekat pariwisata lebih luas dari hanya sekedar indikator ekonomi. Karena itu perlu diadakannya interpretasi terhadap kepariwisataan sehingga nantinya pariwisata akan tampil dengan lebih dinamis dan pariwisata tidak hanya dipandang sebagai salah satu aktivitas ekonomi saja, namun juga dapat menjadi sebuah wahana sebagai pembangunan individu dan manusia.

Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan luas wilayah terbesar, jumlah penduduk terbanyak dan sumber daya alam terkaya. Terdiri atas ribuan pulau besar dan kecil, Indonesia memiliki laut dan hamparan pantai yang indah tempat wisatawan melakukan aktivitas wisata bahari. Selain itu, bangsa Indonesia memiliki 16.771 pulau yang tersebar di 32 provinsi dan terdiri

⁹ Razalin Ahmad Zuhadma, 2018, **Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata**, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia, hlm. 2.

atas lebih dari 500 suku (etnis), dengan Bahasa dan budaya beranekaragam. Keragaman suku dan budaya tersebut menjadikan Indonesia sebagai destinasi dunia karena memiliki atraksi wisata budaya dan kuliner yang sangat unik dan beragam.¹⁰ Namun sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui beberapa wisata yang dimiliki Indonesia. Karena Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki beraneka ragam jenis pariwisata, misalnya wisata alam, social, maupun wisata budaya.

Salah satu alasannya karena sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan pariwisata terdapat di dalam negeri. Selain Sumber Daya Manusia (SDM), sumber daya yang dimaksud adalah letak geografis antara lain luas wilayah serta keragaman sumber daya alam, budaya, kuliner, dan kekayaan yang ada di tanah air. Sumber daya inilah yang menjadi daya Tarik tersendiri bagi wisatawan domestic maupun mancanegara. Terlebih saat ini, di Indonesia memiliki banyak destinasi eksotis dan memukau. Tidak hanya wisata alam yang beragam, wisata budaya serta sejarah di Indonesia juga tidak kalah menarik. Hal ini karena Indonesia memiliki ratusan suku budaya yang tersebar dari Sabang hingga Merauke.¹¹ Meningkatnya orang-orang melakukan perjalanan wisata itu menuntut pula pelayanan Biro Perjalanan Umum, Tour Operator, dan Agen Perjalanan. Dengan perkataan lain diperlukan peningkatan pelayanan pengatur perjalanan

¹⁰ Muaini, 2018, **Buku Ajar Kebudayaan dan Pariwisata**, Garudhawaca, Yogyakarta, hlm. 1.

¹¹ Adenisa Aulia Rahma, 2020, **Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia**, Jurnal Nasional Pariwisata, Volume 12 Nomor 1, hlm. 1.

wisata yang lebih baik pula dan semua ini akhirnya sangat tergantung pada sumber daya manusia yang professional untuk mengelolanya.¹²

Agen perjalanan (*Travel Agent*) suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (*trip* atau *tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya.¹³ Sedangkan menurut R.S. Darmadjati travel Agent adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya dari suatu tempat ke tempat lainnya, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.¹⁴

Zaman globalisasi ini telah banyak berdiri berbagai jenis usaha di bidang jasa, terutama pada jasa transportasi seperti badan usaha yang berbentuk biro perjalanan (*travel agent*) untuk menyikapi perkembangan arus perhubungan di tanah air. Sama halnya seperti PT. Adi Nareshwari Amerta yaitu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan pariwisata berdiri sejak tahun 2018 yang beralamat di Jalan Patih Jelantik Blok RS Nomor 7, Ruko Kuta Gallery Badung, Bali yang menyediakan tiket penerbangan domestic dan internasional. PT. Adi Nareshwari Amerta telah mendirikan divisi yang khusus menangani semua pemesanan hotel. PT. Adi Nareshwari Amerta juga menyediakan bus pariwisata

¹² Edwin Hastawi Atmaja, 2017, **Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta**, Jurnal Pariwisata Terapan, Universitas Gadjah Mada, Volume 1 Nomor 2, hlm. 141.

¹³ Nyoman S. Pendit, 2002, **Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana**, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 10.

¹⁴ R.S. Darmadjati, 2001, **Istilah-Istilah Dunia Pariwisata**, Pradnya Paramita, Jakarta, hlm. 8.

atau mobil di Bali dan paket perjalanan wisata ke berbagai destinasi wisata terkenal di nusantara maupun di luar negeri serta menggandeng Dolarasia *Money Changer* untuk melengkapi kebutuhan perjalanan. Hal ini sangat berpengaruh besar terhadap pendapatan daerah-daerah yang tingkat mobilitas masyarakatnya sangat tinggi terutama daerah-daerah yang banyak sekali tersimpan obyek-obyek pariwisata serta daerah-daerah yang menjadi tempat para pengusaha menanamkan investasi atau menjalankan bisnisnya secara langsung.¹⁵

Dikarenakan kebutuhan manusia yang semakin meningkat baik itu kebutuhan pada bidang pekerjaan sehingga kebutuhan di bidang pariwisata. Maka dari itu persaingan pun menjadi semakin ketat karena untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan tersebut tiap jasa transportasi atau agen perjalanan saat ini saling bersaing untuk menarik perhatian para konsumen. Hal ini dapat di lihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga dan promosi, diantara sekian perusahaan yang bergerak di bidang travel. Industry agen perjalanan wisata penting karena dapat menjadi sebuah stimulant untuk menarik minat wisatawan agar dapat berkunjung ke tempat-tempat wisata yang ada di Indonesia.

Selain itu agen perjalanan wisata juga dapat memudahkan wisatawan, terutama wisatawan asing karena dalam paket perjalanan wisata yang di jualnya, agen perjalanan wisata sudah menyertakan transportasi, serta sarana dan prasarana menjadi satu paket yang tidak dapat dispisahkan. Perjalanan wisata yang lazim disebut tour merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat

¹⁵ Wawancara dengan Desi Damayanti, Selaku Staff Admin Tour Hotel Reservation PT. Adi Nareshwari Amerta, pada tanggal 20 Februari 2023, pada pukul 09.15 WITA.

untuk sementara dengan tujuan menikmati obyek wisata dan daya Tarik wisata dalam sebuah paket wisata ataupun wisata mandiri.

Tour sebagai suatu kegiatan perjalanan yang memberikan warna wisata, bersifat santai, riang gembira dan untuk bersenang-senang.¹⁶

Tetapi sejak Maret tahun 2020 merebaknya Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) di Indonesia jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan. Pemerintah juga menghentikan penerbangan yang tentunya sangat mempengaruhi pada sektor pariwisata Indonesia. Banyak perusahaan travel dan penerbangan yang mengalami kerugian akibat penghentian penerbangan.

Kondisi sektor pariwisata sekarang dengan adanya Covid-19 mengalami penurunan secara drastis karena berkurangnya jumlah pengunjung baik wisatawan local maupun asing, juga berdampak pada perhotelan, tempat wisata, restaurant, dan bandara-bandara juga banyak yang ditutup karena untuk membatasi wisatawan asing yang masuk. Sehingga menyebabkan pendapatan dan devisa negara dari sektor pariwisata menurun.¹⁷

¹⁶ Hasyim Sofyan Lahilote, 2010, **Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata**, Jurnal Al-Syir'ah, Volume 8 Nomor 2, hlm. 521.

¹⁷ I Gusti Agung Ayu Yuliantika Dewi dan Ida Bagus Gde Indra Wedhana Purba, 2022, **Implementasi Kebijakan Stimulus Sebagai Countercyclical dalam Upaya Menyelamatkan Pelaku Pariwisata Terdampak Covid-19 di Kabupaten Badung**, Jurnal of Cotemporary Public Administration (JCPA), Universitas Warmadewa, Volume 2 Nomor 1, hlm. 30.

Hal ini dapat mengakibatkan sektor pariwisata lumpuh yang berdampak pada tingginya tingkat pengangguran karena pariwisata merupakan salah satu wadah lapangan pekerjaan masyarakat.¹⁸ Berdasarkan data Badan Pusat Statistik BPS (2021), terdapat penurunan jumlah wisatawan yang cukup signifikan, baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2020 sebesar 4,02 juta kunjungan. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara turun sebesar 75,03 persen karena adanya himbauan untuk melakukan social distancing dan working from home (WFH) dari pemerintah. Deputy Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur memaparkan bahwa jumlah wisatawan lokal menurun sebesar 61 persen apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pandemi mengancam 13 juta pekerja di sektor pariwisata dan 32,5 juta pekerja yang secara tidak langsung terkait sektor pariwisata. Kebijakan telah diupayakan oleh pemerintah, khususnya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk memulihkan sektor pariwisata dengan tetap berfokus pada pemulihan Kesehatan.

Dengan adanya program kebijakan dari pemerintah yang sudah berjalan perlu di kelola dengan sebaik-baiknya. Disamping itu pemerintah harus terus memantau kondisi wisatawan yang masuk ke Indonesia agar tidak akan berpengaruh terhadap pertumbuhan penyebaran Covid-19.

Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh Pemerintah Indonesia, mulai dari tindakan preventif, kuratif, maupun promotif di lingkungan masyarakat.

¹⁸ Iis Arischa, 2020, **Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata, Jurnal Ekonomi Bisnis Islam**, Universitas IAIN Ponorogo, hlm. 4.

Bahkan beberapa regulasi nasional telah diterbitkan oleh pemerintah sebagai landasan hukum untuk menanggulangi penyebaran virus tersebut. Adapun regulasi tersebut diantaranya meliputi:

- 1) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Refocussing Kegiatan, Realokasi Anggaran serta Pengadaan Barang dan Jasa Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).
- 2) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).
- 3) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).
- 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).
- 5) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona virus Disease 2019* (COVID-19).
- 6) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19).¹⁹

Dalam penelitian ini yang menjadi permasalahannya adalah berawal pada awal bulan Februari PT. Adi Nareshwari Amerta yang beralamat di JL. Patih Jelantik Blok RS No. 7, Ruko Kuta Gallery mengeluarkan pengumuman paket wisata ke negara Thailand selama 7 (tujuh) hari sebesar Rp. 15.000.000 (lima belas juta rupiah) yang akan berangkat pada tanggal 01 April 2020 dan kembali pada tanggal 07 April 2020 dimana paket wisata ini sudah termasuk tiket pesawat pulang pergi menggunakan maskapai penerbangan Singapore Airlines (bagasi kabin 7kg, bagasi 25kg, dan makanan di pesawat), hotel selama 7 (tujuh) hari, transport (bandara – hotel dan hotel – bandara), sarapan pagi, dan asuransi perjalanan selama 7 (tujuh) hari. Kebijakan dari PT. Adi Nareshwari Amerta ini adalah konsumen diwajibkan untuk pembayaran deposit sebesar 50% yang berarti sebesar Rp. 7.500.000 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah) dimana uang deposit ini digunakan untuk pembelian tiket pesawat terlebih dahulu dalam paket wisata negara Thailand ini sebanyak 22 (dua puluh dua) orang konsumen yang sudah melakukan deposit, namun tidak disangka kasus pandemi Covid-19 melonjak sehingga negara Thailand mengadakan lockdown atau perbatasan negara tersebut ditutup untuk para pendatang asing pada hari Kamis tanggal 26 Maret 2020 hingga batas yang tak tentu dengan adanya pandemi Covid-19 ini banyak pembatalan penerbangan yang terjadi karena kehendak maskapai atau konsumen. Keadaan atau peristiwa yang terjadi dengan menimbulkan kerugian kepada konsumennya sehingga PT. Adi Nareshwari Amerta membatalkan paket wisata ini pada hari Senin tanggal 30

¹⁹ Ni Putu Noni Suharyanti dan Ni Komang Sutrisni, 2020, **Strategi Pencegahan Penyebaran Virus COVID-19 Berbasis Adat di Bali**, Jurnal Hukum Saraswati, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, hlm. 3.

Maret 2020 dengan disertakan surat pernyataan dan memberi pilihan kepada 22 (dua puluh dua) orang konsumen ini bahwa PT. Adi Nareshwari Amerta akan melakukan *refund* atau mengembalikan dalam bentuk dana atau penjadwalan ulang kembali dari konsumen yang sudah melakukan pembayaran deposit sebagai bentuk tanggung jawab dari pihak penyedia jasa yaitu PT. Adi Nareshwari Amerta dalam sejumlah 22 (dua puluh dua) orang konsumen memilih refund atau pengembalian dalam bentuk dana, namun ketika PT. Adi Nareshwari Amerta melakukan proses *refund* atau pengembalian dana pembayaran tiket pesawat ke pihak maskapai Singapore Airlines yang diberikan oleh pihak maskapai Singapore Airlines adalah dalam bentuk *voucher refund* atau kupon tiket yang akan diberikan ke konsumen, dimana *voucher refund* atau kupon tiket ini bisa digunakan kapan saja.

Dalam hal ini, sejumlah 6 (enam) orang konsumen mendapatkan *refund* atau pengembalian dalam bentuk *voucher refund* atau kupon tiket dimana *voucher refund* atau kupon tiket ini bisa digunakan kapan saja, *voucher refund* atau kupon tiket ini hanya pegangan sementara untuk konsumen yang dijanjikan refund atau pengembalian dalam bentuk dana oleh pihak penyedia jasa yaitu PT. Adi Nareshwari Amerta karena pihak PT. Adi Nareshwari Amerta mengalami kendala dalam *refund* atau pengembalian dalam bentuk dana.

Berdasarkan kondisi sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis perlu untuk melakukan penelitian tentang "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 di PT. Adi Nareshwari Amerta".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian tersebut diatas, maka permasalahan yang timbul dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Pembatalan Paket Wisata Akibat Pandemi Covid-19 di PT. Adi Nareshwari Amerta dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 di PT. Adi Nareshwari Amerta?
2. Apa kendala-kendala yang di hadapi dalam proses perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 di PT. Adi Nareshwari Amerta?

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 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 hukum bagi konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 di PT. Adi Nareshwari Amerta, sehingga dapat menjawab perlindungan hukum dan bentuk pertanggungjawaban terhadap konsumen pengguna jasa travel agen di PT. Adi Nareshwari Amerta.

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

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

1. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang di lakukan 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

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

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum pihak PT. Adi Nareshwari Amerta terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. 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 atau arsip.²⁰

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 hukum bagi konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19 di PT. Adi Nareshwari Amerta, 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 *oPT.ic* ilmu social dan pendekatan teoritis-sosiologis.²¹ Pendekatan teoritis-sosiologis berupaya untuk 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

²⁰ Mukti Fajar dan Achmad Yulianto, 2010, **Dualisme Penelitian Hukum Empiris dan Normatif**, Pustaka Belajar, Yogyakarta, hlm. 280.

²¹ Heryani dan Ahmad Ali, 2013, **Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum**, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 5.

bantuan-bantuan ilmu lain yang dalam upayanya untuk mengamati perilaku manusia maka diperlukan pendekatan teori-teori ilmu social 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. Data Primer

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

Pada penelitian ini sumber data hukum primer diperoleh dari wawancara terhadap pemilik PT. Adi Nareshwari Amerta.

1.2. Data 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 dalam Putusan Pengadilan yang terkait untuk sebagai sumber atau pedoman untuk menganalisis isu atau permasalahan hukum.

1.3. Data Tersier

Data tersier adalah suatu data yang bersumber dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Hukum, black law dictionary dan ensiklopedi hukum.

1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam 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.²²

1.5.5. Teknik Analisis Data

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

Data dan informasi yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian, baik wawancara dengan PT. Adi Nareshwari Amerta, 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

²² Sugiyono, 2018, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**, CV. Alfabeta Bandung, Yogyakarta, hlm. 198.

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, dan lain-lain.
3. Bab III: Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum pihak PT. Adi Nareshwari Amerta terhadap konsumen yang mengalami pembatalan paket wisata akibat pandemi Covid-19
4. Bab IV: Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa biro perjalanan wisata di PT. Adi Nareshwari Amerta.
5. Bab V: berisi simpulan dan saran, bab ini adalah bab penutup dengan memberikan kesimpulan-kesimpulan dan saran untuk masalah yang dibahas rumusan masalah pertama dan kedua.