

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya dan modal untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia sebagaimana terkandung dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat perlu dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan kepariwisataan yang ditunjukan 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.

Industri pariwisata merupakan sebuah industri jasa yang perkembangannya kian pesat setiap tahunnya. Di Indonesia sektor pariwisata dikembangkan sebagai sektor yang menjanjikan mendatangkan pendapatan besar bagi negara terlebih di daerah-daerah yang memiliki sumber daya alam maupun sumber daya budaya yang melimpah. Selain itu, kepariwisataan telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar, serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Rizalin Ahmad Zuhadma, 2018, **Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Biro Perjalanan Wisata(Studi Dibeberapa Biro Perjalanan Wisata Di Kota Yogyakarta)**. Penulis Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia . Yogyakarta, Hal.1.

Pengembangan sektor pariwisata harus diikuti dengan adanya standar usaha di bidang pariwisata yang dibuktikan dengan sertifikasi terhadap usaha yang sudah ada. Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyebutkan bahwa produk, pelayanan dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha. Sertifikasi Usaha Pariwisata sangat diperlukan dan dibutuhkan untuk mendukung pengembangan kegiatan kepariwisataan nasional dalam menghadapi persaingan globalisasi dan liberalisasi sektor jasa baik di tingkat regional dan internasional.

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 wisata yang lebih baik pula dan semuanya ini akhirnya sangat tergantung pula pada sumber daya manusia yang profesional yang mengelolanya.

Sekarang ini banyak orang rela meluangkan waktu khusus dan bahkan mengeluarkan budget yang tidak sedikit demi melakukan perjalanan wisata yang diinginkannya. Hal tersebut mendorong tumbuhnya berbagai industri pariwisata yang bertujuan membantu penyelenggaraan perjalanan wisatawan yang salah satunya menggunakan jasa biro perjalanan wisata. Yang dimaksud jasa biro perjalanan wisata merupakan suatu bentuk kegiatan usaha yang memiliki sifat komersial yang bertujuan memberikan pelayanan dengan mengatur, menyediakan serta menyelenggarakan perjalanan bagi seseorang atau sekelompok orang yang tujuan utamanya adalah untuk berwisata.

Agen Perjalanan (*Travel Agent*) adalah badan usaha yang menyelenggarakan

kegiatan usaha perjalanan ke dalam negeri atau di dalam negeri dan atau luar negeri. Menurut Nyoman S. Pendit pengertian *Travel Agent* adalah suatu perusahaan yang mempunyai tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan (*trip atau tour*) bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. 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 lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri.

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 Bali Ambassador *Tour And Travel* yaitu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan layanan pariwisata berdiri sejak tahun 2010. Menyediakan tiket penerbangan domestik dan Internasional.

Bali Ambassador *Tour And Travel* telah mendirikan divisi yang khusus menangani semua pemesanan hotel, baik melalui website maupun langsung. Menyediakan layanan jasa bagi para pihak wisatawan asing maupun domestic yang berlibur ke Bali. Pelayanan yang diberikan antara lain pemesanan tiket pesawat, reservasi hotel dan villa, transportasi, aneka kreasi paket wisata di Bali, dan program-program tour lintas pulau lainnya.

Persaingan bisnis antar biro perjalanan wisata semakin ketat dikarenakan para biro perjalanan wisata saling berlomba-lomba untuk menjual produk wisata

yang dimilikinya. Suatu biro perjalanan wisata yang unggul adalah biro perjalanan wisata yang mampu memahami, memanfaatkan peluang-peluang yang ada, serta menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan bisnis saat ini. Suatu biro perjalanan pun harus mampu memahami siapa konsumen atau calon konsumen, apa yang konsumen inginkan, mana yang menguntungkan, mana yang tidak menguntungkan, dan pangsa pasar mana yang belum terjamah.<sup>2</sup>

Menggunakan jasa biro perjalanan wisata merupakan salah satu cara yang dipilih calon wisatawan untuk menentukan rencana perjalanan wisata yang diinginkannya. Dalam merencanakan kegiatan perjalanan wisatanya, biro perjalanan wisata akan menawarkan berbagai macam bentuk paket wisata. Menurut Nuriata paket wisata adalah suatu perjalanan wisata dengan satu atau beberapa tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual sebagai harga tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan.

Calon wisatawan yang menggunakan layanan paket wisata akan mendapatkan beberapa keuntungan yaitu mendapatkan kemudahan transportasi dan akomodasi, biaya yang lebih murah, penggunaan waktu yang lebih efektif, mendapatkan informasi yang lengkap mengenai tempat wisata yang akan dikunjungi serta kenyamanan yang terjamin dalam melakukan perjalanan wisata. Pihak biro perjalanan wisata melakukan berbagai hal untuk mempromosikan paket wisata yang mereka miliki dengan berbagai cara mulai dari mempergunakan

---

<sup>2</sup> Nindia lesmona, 2015, **Promosi Paket Wisata PT. PDA Tigi Ma'aya Tour & Travel** Di Pekanbaru, Jom FISIP Vol. 2, hlm. 2.

media internet, media cetak ataupun brosur. Begitu banyak cara yang digunakan oleh biro perjalanan wisata untuk mempromosikan paket-paket wisatanya tentunya juga ketika dalam proses pelaksanaannya konsumen harus mendapatkan hak-haknya yang sesuai dan tertera pada klausula paket wisata yang sudah disepakati sebelumnya, agar tidak terjadi permasalahan yang pada akhirnya merugikan pihak pengguna jasa.

Pelaksanaan pengadaan paket wisata yang telah dibuat antara biro perjalanan wisata dengan pengguna jasanya, dibuat secara bebas oleh para pihak. Hal itu sesuai dengan berlakunya asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.

Perjanjian yang dibuat antara biro perjalanan wisata dan pengguna jasa harus memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Tanggungjawab hukum bagi biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa telah timbul sejak terjalannya kesepakatan yang dituangkan dalam suatu perjanjian pengadaan paket wisata baik secara lisan maupun tertulis. Oleh karena itu, sangat lah diperlukan tanggungjawab dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak supaya tercapainya keadilan bagi biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa (konsumen).

Namun konsumen sering dirugikan sebagai akibat dari adanya pelayanan yang kurang maksimal atau kelalaian oleh pihak penyedia jasa perjalanan wisata seperti diantaranya fasilitas dan akomodasi yang tidak sesuai dengan yang

dipromosikan yang ditawarkan pihak penyedia jasa, adanya barang yang hilang saat melakukan perjalanan *tour, tour guide* yang mengecewakan konsumen dan kurang berkompeten, serta keterlambatan alat transportasi yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan maupun keterlambatan dalam perjalanannya.

Pihak travel seringkali melepaskan diri dari tanggung jawab atas hilangnya barang milik pengguna jasa karena adanya dasar klausula baku atau perjanjian standar, pengguna jasa dianggap telah mengetahui aturan pada perjanjian yang telah dibuat oleh pihak travel tersebut. Kerugian-kerugian yang dialami konsumen tersebut seharusnya menjadi sebuah tanggung jawab pihak penyedia jasa, sebab adanya fungsi khusus biro perjalanan wisata untuk menjamin fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen dengan sesuai apa yang tertera pada "janji jasa perjalanan wisata" yang selanjutnya dijual dalam bentuk "brosur perjalanan wisata".

Demi melindungi hak-hak konsumen yang seringkali berada pada posisi yang lemah ini. Pemerintah Indonesia telah mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kewajiban-kewajiban kepada pelaku usah *travel agent* dalam melakukan kegiatan usaha,

---

<sup>3</sup> Abdul Hakim Barkatullah,2008, **Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran**,Nusa Media,Bandung, Hal. 5.

sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha *travel agent* secara tegas ditentukan dalam Pasal 7 huruf b dan d UUPK, yang menentukan:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- b. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.

Adanya kewajiban-kewajiban tersebut di atas, maka pelaku usaha *travel agent* tidak diperkenankan memberikan informasi dalam brosur, proposal penawaran maupun iklan-iklannya di media massa ataupun di website yang tidak sesuai dengan kenyataannya. Penawaran produk melalui media promosi yang tidak sesuai dengan kenyataannya jelas akan menimbulkan kerugian bagi pihak masyarakat selaku pengguna jasa *travel*.

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi juga hak-hak dan kepentingan-kepentingan barang dan jasa yang berimbang satu sama lain, proporsional, tidak memihak, dan tidak diskriminatif. Dalam UUPK, hak-hak dari pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan yang sama seperti halnya hak-hak dari konsumen, sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang setara.

Kepuasan pengguna jasa diukur dari ketaatan pelaku usaha *travel agent* memenuhi ganti rugi kepada pengguna jasa yang merasa haknya dilanggar. Pelaku usaha *travel agent* seharusnya tidak cukup menginformasikan wisata saja kepada pengguna jasa. Akan tetapi yang harus diinformasikan juga adalah mekanisme penyelesaian pengaduan pengguna jasa sehingga pengguna jasa bisa mengetahui hak-haknya apabila dirugikan oleh agen jasa *travel* tersebut.

Berdasarkan penelitian awal yang penulis lakukan, diperoleh adanya kesenjangan lapangan yang berkaitan dengan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen oleh biro perjalanan wisata terhadap klausula paket wisata. Dibuatnya perjanjian antara pelaku usaha biro perjalanan wisata dengan konsumen pengguna jasa tentunya sangat penting untuk dibuat sebelum dilaksanakan proses perjalanan wisata tersebut karena apabila terjadi kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak maka dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Persoalan tersebut ada karena diakibatkan timbulnya ketidaksesuaian terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak. Oleh sebab itu maka perlu adanya itikad rasa pertanggungjawaban dari pihak biro perjalanan wisata akibat dari perbuatannya guna untuk terwujudnya rasa adil bagi para pihak. Faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut karena adanya kelalaian dari pihak biro perjalanan wisata. Permasalahan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen terhadap isi klausula penawaran paket wisata oleh biro perjalanan wisata tersebut masih kerap kali terjadi di lapangan sehingga memicu permasalahan diantara pihak biro perjalanan wisata dengan pihak konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, yang melatarbelakangi sebuah penelitian masalah

yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata dalam skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ATAS HAK KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA PENAWARAN PAKET WISATA DI BALI AMBASSADOR TOUR AND TRAVEL”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut maka dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1.1.1** Bagaimanakah mekanisme dan prosedur Pelaksanaan Tanggung Jawab Atas Hak Konsumen Terhadap Klausula Penawaran Paket Wisata Di Bali Ambassador Tour And Travel?
- 1.1.2** Bagaimanakah Pelaksanaan Tanggung Jawab Atas Hak Konsumen Terhadap Klausula Penawaran Paket Wisata Di Bali Ambassador Tour And Travel?

## **1.3 Ruang Lingkup Masalah**

Dalam penulisan usulan penelitian ini ruang lingkup permasalahan termasuk suatu hal yang sangat penting untuk dipaparkan di dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk memberi batasan area penelitian guna mencegah agar materi yang dibahas terfokus dan tidak akan menyimpang dari pokok permasalahan. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Untuk pembahasan rumusan masalah I penulis akan membahas mengenai mekanisme dan prosedur pelaksanaan tanggung jawab atas

hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour and Travel.

2. Untuk pembahasan rumusan masalah II penulis akan membahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Agar mencapai sasaran yang ingin dicapai perlu ditetapkan tujuan yang jelas dalam penulisan. Adapun tujuan dalam penulisan penelitian ini yakni sebagai berikut:

##### **1.4.1 Tujuan Umum**

1. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha menuangkan pikiran ilmiah dalam bentuk tulisan.
2. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan hukum.
3. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya dalam bidang penelitian oleh mahasiswa untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati.

##### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan tanggung

- jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.
2. untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.

## **1.5 Metode Penelitian**

Metode penelitian hukum merupakan "suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya." Suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi, hal ini sesuai dengan karakter ilmu hukum.<sup>4</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penulisan, sebagai berikut:

### **1.5.1 Jenis penelitian**

Penelitian Hukum adalah proses analisa yang meliputi metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari gejala hukum tertentu, kemudian mengusahakan pemecahan atas masalah yang timbul. Sehingga dibutuhkan suatu metode penelitian yang tepat. Metode ini membantu proses penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang dikaji serta tujuan penelitian

---

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2006, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, hlm. 34.

yang akan dicapai.

Menurut Soerjono Soekamto, Penelitian adalah menganalisa dan mengkonstruksikan secara metodologis yang artinya dilakukan dengan metode dan cara tertentu secara sistematis (konsisten dan melakukan langkah-langkah tertentu) dan taat asas, artinya kegiatan ilmiah didasarkan metode, sistematika dan pemikiran tertentu bertujuan mempelajari satu atau beberapa gejala hukum dengan cara menganalisa sehingga mendapatkan gejala hukum sebagai "pegangan" yang kemudian dilakukan pemeriksaan fakta hukum secara mendetail.

Penelitian hukum empiris disebut juga penelitian hukum sosiologis, merupakan penelitian hukum yang mengkaji hukum mengkonsepkan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.<sup>5</sup>

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian hukum empiris yakni sebuah penelitian di mana penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan fenomena hukum terkait dengan terjadinya kesenjangan antara norma dengan perilaku atau kesenjangan antara das Sollen dan Sein. Setelah mengetahui dan menemukan fakta-fakta serta data yang terjadi di masyarakat selanjutnya diidentifikasi masalah yang hingga pada akhirnya pada penyelesaian masalah. Dalam penelitian ini termasuk penelitian hukum empiris karena adanya kesenjangan di lapangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

---

<sup>5</sup> Dr. Jonaedi Efendi, Prof. Dr. Johnny Ibrahim, 2016, **Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris**, Kencana, Jakarta, Hlm. 29.

pada pasal 4 huruf b dalam hal ini tidak terpenuhinya tanggung jawab biro perjalanan wisata atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Kota Denpasar.

### **1.5.2 Jenis pendekatan**

Dalam penulisan penelitian ini menggunakan 2 jenis pendekatan yakni mempergunakan pendekatan fakta (*fact approach*) dalam pendekatan ini mengedepankan dari penerapan peraturan dengan melihat fakta-faktanya yang terjadi di masyarakat. Menggunakan pendekatan sosiologi hukum yaitu konsep tentang tipe pengendalian sosial untuk menjelaskan perilaku menyimpang dan mengukur derajat keparahannya. Dikaitkan dengan penelitian ini yakni meneliti dan melihat pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel dengan mempergunakan peraturan yang berlaku kemudian dikaitkan dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak biro perjalanan wisata di Kota Denpasar terhadap pihak konsumen.

### **1.5.3 Sumber data**

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian jenis hukum empiris menggunakan sumber data dari, yakni sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer merupakan sebuah data yang sumbernya dari penelitian di lapangan atau bisa dikatakan bersumber langsung dari

responden atau informan pertama.<sup>6</sup> Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya. Penulis dalam melakukan penelitian ini, data primer diperoleh dari penelitian lapangan/observasi yang dilakukan oleh penulis, dan juga diperoleh melalui wawancara kepada subjek penelitian yang terkait pada yaitu biro perjalanan wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.

## 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang diperoleh dari sumber penelitian melalui kepustakaan. Penelitian kepustakaan ini dilakukan dengan pengumpulan berbagai bahan-bahan hukum yang dari kekuatan sudut mengikatnya digolongkan kedalam:

### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang mengikat, dimana data tersebut terdiri dari Undang-Undang Nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataaan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 huruf b, Pasal 1313 KUH Perdata tentang Pengertian Perjanjian, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Permenparekraf) Nomor 4 Tahun

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, 2021, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, hlm. 51.

2014.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Contoh dari bahan hukum sekunder seperti buku-buku teks yang ditulis para ahli hukum yang berpengaruh (*de herseende leer*), jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi, dan bahan internet, hasil-hasil simpulan akhir yang berkaitan dengan topik penelitian.<sup>7</sup>

3. Data tersier

Data tersier merupakan data penunjang dari kedua data diatas yakni data primer dan data sekunder. Data ini diperoleh melalui kamus hukum Bahasa Indonesia, Ensiklopedia dan lain sebagainya yang masih ada keterkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini data tersier yang digunakan adalah peraturan terkait perlindungan konsumen dan jurnal terkait pelaksanaan tanggung jawab biro perjalanan wisata.

#### 1.5.4 Teknik pengumpulan data

1. Terdapat Data Primer, pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara langsung antara peneliti dengan responden. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Dr. Jonaedi Efendi, Prof. Dr. Johnny Ibrahim, *Op. Cit*, hlm. 137.

a) Observasi

Observasi merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Pengumpulan data dengan terjun langsung ke lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu biro perjalanan wisata di Kota Denpasar.

b) Teknik Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara merupakan sebuah proses interaksi berkomunikasi secara langsung dengan tanya jawab untuk mendapatkan informasi atau data oleh informan. Teknik pengumpulan data ini dilakukan guna untuk memperoleh data atau menemukan permasalahan yang akan diteliti lebih mendalam dari responden yang terkait berdasarkan laporan diri sendiri, pengetahuan atau keyakinan pribadi. Dalam praktek wawancara dilakukan dengan bertanya terhadap pemilik atau staf biro perjalanan wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.

2. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder adalah dengan Teknik Studi Dokumentasi. Studi dokumen kepustakaan yaitu bahwa dalam penelitian ini dikumpulkan data-data kepustakaan yang dapat dilakukan dengan cara membaca dan memahami, selanjutnya mengambil teori-teori dan penjelasan dari bahan bacaan yang relevan dengan pokok permasalahan

dalam penelitian ini.

### **1.5.5 Teknik Analisa Data**

Teknik Analisa data adalah proses mencari menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan, menyusun, memilih lalu membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri dan orang lain. Analisis data juga merupakan usaha menguraikan data yang terkumpul kemudian diolah dan disimpulkan, hal inilah bagian terpenting dalam penelitian untuk dapat menarik kesimpulan berdasarkan data faktual.<sup>8</sup>

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisa kualitatif. Analisa kualitatif merupakan sebuah analisis dari keseluruhan data yang sudah dikumpulkan dengan data primer ataupun data sekunder, dari hasil observasi serta wawancara yang dianalisis dan diolah secara sistematis kemudian dikaitkan menjadi satu data. Hasil dari analisis tersebut kemudian disajikan secara deskriptif yakni dengan menggambarkan secara detail dan lengkap berdasarkan data yang sudah didapatkan kemudian dikaitkan dengan permasalahan yang diteliti sehingga memperoleh sebuah kebenaran dan suatu kesimpulan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing menampakan titik berat yang berbeda, namun dalam satu kesatuan yang saling

---

<sup>8</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, **Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Cet.IV, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 47.

mendukung dan melengkapi.

### **1.6.1 BAB I PENDAHULUAN**

#### 1. Latar Belakang

Latar belakang merupakan garis besar dari keseluruhan pola pikir dan dituangkan dalam konteks yang jelas serta padat. Menerangkan atau menjelaskan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang diteliti, bagaimana pokok permasalahannya. Bentuk penerangan dan penjelasan dalam penelitian ini akan diuraikan secara deduktif, artinya di mulai dari penjelasan yang dibentuk umum hingga menukik ke masalah yang spesifik dan relevan dengan judul skripsi.

#### 2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah bertujuan untuk memilih dan menetapkan masalah yang paling urgen yang berkaitan dengan judul penelitian. Dalam bagian ini juga didefinisikan permasalahan yang telah diterapkan di kalimat tanya.

#### 3. Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penelitian dan menghemat waktu dan dana maka penelitian membatasi penelitian ini.

#### 4. Tujuan Penelitian

Mengungkapkan tentang sasaran yang ingin di capai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap masalah yang telah diumumkan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan penelitian.

#### 5. Metode Penelitian Pembahasan

Permasalahan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris atau penelitian lapangan. Dikatakan penelitian lapangan atau empiris karena penelitian ini bertitik tolak pada "data primer atau lapangan". Data primer atau data lapangan maksudnya adalah data yang langsung didapat dari wawancara masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.

#### 6. Sistematika penulisan

Merupakan sebuah metode atau urutan dalam menyelesaikan sebuah riset, penelitian, maupun karya tulis. Hal ini penting untuk diperhatikan agar karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi. Sebenarnya struktur penulisan karya tulis ini bisa dijadikan sebagai acuan

### **1.6.2 BAB II KAJIAN TEORITIS**

Kajian teoritis memuat tentang landasan teori maupun literatur yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan ini. Membahas permasalahan atau rumusan masalah yang diteliti, tentunya tidak dapat terlepas dari adanya norma-

norma hukum, teori-teori hukum yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat tanpa melupakan variable penelitian, asas-asas hukum yang akan digunakan untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini.

### **1.6.3 BAB III MEKANISME DAN PROSEDUR PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ATAS HAK KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA PENAWARAN PAKET WISATA DI BALI AMBASSADOR TOUR AND TRAVEL**

Pada Bab III ini akan membahas mengenai mekanisme dan prosedur pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.

### **1.6.4 BAB IV PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB ATAS HAK KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA PENAWARAN PAKET WISATA DI BALI AMBASSADOR TOUR AND TRAVEL MEMUAT TENTANG ANALISIS DATA TERHADAP RUMUSAN MASALAH YANG TELAH DITETAPKAN.**

Pada Bab IV ini akan membahas mengenai pelaksanaan tanggung jawab atas hak konsumen terhadap klausula penawaran paket wisata di Bali Ambassador Tour And Travel.

### **1.6.5 BAB V PENUTUP**

Pada Bab V ini menjadi Bab akhir dalam penyusunan penulisan skripsi, yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari analisis data pada rumusan masalah 1 dan rumusan masalah 2.