

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya dengan sumber daya alamnya dan merupakan aset untuk sekarang dan dimasa yang akan datang. Bukan hanya sumber daya alam yang melimpah Indonesia juga kaya akan beragam budaya, bahasa, tradisi, kesenian, dan gaya hidup suku-suku disetiap kepulauan di Indonesia yaitu dari Sabang sampai Merauke.

Keragaman di Indonesia yang membuatnya dilirik oleh bangsa lain di dunia. Sehingga banyak orang dari negara lain ini sebut saja turis ataupun wisatawan asing yang ingin mengunjungi setiap daerah ataupun pulau yang ada di Indonesia. Bukan hanya tentang tempat ataupun daerah yang eksotik akan alamnya saja menurut wisatawan asing tadi bangsa Indonesia orang-orangnya berkepribadian ramah dan gotong royong membuat mereka tidak sungkan untuk berkunjung lagi ke Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan masih sama dengan pengertian pada undang-undang sebelumnya, yaitu orang yang melakukan kegiatan wisata sedangkan pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu

untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara¹.

Penyelenggaraan pembangunan dan pengembangan kepariwisataan Indonesia dimaksudkan agar daya tarik wisata yang sedemikian banyak dimiliki bangsa Indonesia dapat dikenal, baik oleh masyarakat Indonesia sendiri maupun masyarakat masyarakat dunia, serta dapat didayagunakan secara optimal, dengan tetap menjaga keutuhan dan keasliannya, serta menghindarkan dari kerusakan-kerusakan².

Seperti yang kita tahu sekarang pariwisata Bangka Belitung sedang menjadi perbincangan dikalangan wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Hal ini bisa dilihat dari kunjungan wisatawan domestik yang hampir mencapai 600 ribu orang yang berkunjung ke Bangka Belitung, jadi dapat dilihat bahwa kemajuan pariwisata di Bangka Belitung sangat berkembang pesat, dan juga untuk jumlah wisatawan mancanegara mengalami kenaikan yang cukup meningkat dari tahun 2008 yang hanya berkisar 200 orang wisatawan mancanegara dan pada tahun 2016 ini ada sekitar 7000 orang, hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Tajuddin³.

¹Muljadi A. J., *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.2012. hal.11

²*Ibid*, hal. 32

³<https://belitongekspres.co.id/kunjungan-wisatawan-ke-babel-meningkat/diakses-pada-24-februari-2017>, 14:15

Melihat kondisi seperti pemerintah khususnya pemda Bangka Belitung dituntut memberikan pelayanan yang baik bagi kepentingan wisatawan. Dan juga melihat aspek-aspek lain seperti munculnya pelaku usaha yang akan bermunculan demi mempromosikan wisata Bangka Belitung nantinya. Sekarang banyak *Travel Online* yang bermunculan apabila calon wisatawan tadi ingin mencari tahu tentang destinasi yang ada di Bangka Belitung ini, tak terkecuali ingin mencari informasi tentang paket wisata yang ditawarkan oleh *Travel Online* tadi, padahal untuk membentuk suatu Biro Perjalanan Wisata yang secara resmi harus mendapat izin dari Walikota atau Bupati setempat, kemudian juga dalam Peraturan Menteri Pariwisata Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 suatu Biro Perjalanan Wisata harus berbentuk badan hukum yaitu Perseroan Terbatas atau Yayasan. Keberadaan jasa *Travel Online* ini sulit dipantau terhadap pelayanannya karena apabila terjadi sesuatu seperti ketidaknyamanan terhadap jasa yang diberikan wisatawan akan sulit mendapatkan pertanggungjawaban oleh jasa *Travel Online* tadi yang tidak mempunyai payung hukum, hal ini diungkapkan oleh Ketua DPD ASITA (Asosiasi Pengusaha Travel seluruh Indonesia) San San Arya Lukman⁴.

Wisatawan di sini menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 1 angka 2 adalah orang yang melakukan wisata⁵. Wisatawan baik lokal maupun asing atau mancanegara adalah konsumen yang patut dilindungi haknya dan harus mendapatkan perlakuan

⁴<http://www.antaraneews.com/berita/518329/asita-babel-imbau-masyarakat-waspada-jasa-travel-onlinediakses> pada 24 Februari 2017, 14:47

⁵Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata

yang sama didepan hukum. Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa⁶. Konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan⁷.

Bukan hanya wisatawan lokal yang harus mendapatkan perlindungan, wisatawan asing atau mancanegara sudah pasti harus diberikan perlindungan hukum atas keberadaannya berada diwilayah hukum Indonesia untuk menjamin rasa aman dan mendapatkan perlakuan yang sama dengan wisatawan lokal oleh penegak hukum. Tentunya hal ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Pasal 2 bahwa Kepariwisataaan diselenggarakan berdasarkan asas kesetaraan. Dan dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan: manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum⁸.

Setiap wisatawan pasti sebelum menuju daerah wisata yang ingin ditujunya pasti mencari informasi seputar produk wisata daerah tersebut.

⁶Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hlm. 27

⁷Lihat Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2)

⁸Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, 2005, Hlm. 191

Maka dari itu disinilah berperan jasa dari Biro Perjalanan Wisata (BPW) untuk menawarkan produk wisata yang ditawarkan di daerah wisata tersebut. Bukan hanya Biro Perjalanan Wisata saja sebenarnya yang berperan dalam memberikan informasi mengenai daerah wisata akan tetapi pemerintah atau pemerintah daerah juga memiliki kewajiban yang sama dengan Biro Perjalanan Wisata yaitu sebagaimana terdapat dalam Pasal 23 Undang-Undang Kepariwisata bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban, menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Akan tetapi pada kenyataannya telah terjadi suatu kasus pada promosi wisata Bangka pada buku berjudul pola perjalanan wisata (*Travel Pattern*) yang diterbitkan oleh Direktorat Usaha Pariwisata Ditjen Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, terdapat tiga belas foto pada buku tersebut yang menawarkan paket wisata Bangka, tujuh foto diantaranya dipastikan berlatar belakang objek wisata di Belitung tanpa mencantumkan keterangan pemandangan yang berada di Belitung, hal ini disampaikan oleh Lembaga Layanan Pariwisata Belitung (L2PB)⁹.

Kejadian salah kaprah informasi ini sebenarnya bukan sekali dua kali terjadi terjadi, banyak wisatawan yang bermaksud berkunjung ke Pulau Lengkuas di Kecamatan Sijuk Belitung, atau ke kampung halaman penulis tetralogi novel Laskar Pelangi, Andrea Hirata di Kecamatan

⁹<http://bangka.tribunnews.com/2011/11/11/promosi-wisata-babel> diakses pada 26 Februari 2017, 23:30

Gantung Belitung Timur, malah membeli tiket perjalanan ke Bangka. Sebenarnya masih banyak juga permasalahan yang lain menyangkut hak-hak dari wisatawan sebagai konsumen dan juga **Oka A. Yoeti** memaparkan sebenarnya yang selalu menjadi ketidak senang wisatawan pada paket wisata yang dijalankan diantaranya seperti: waktu keberangkatan yang ditunda-tunda, lama perjalanan tidak sesuai yang diperjanjikan (misalnya: rencana perjalanan 7 hari tetapi dalam pelaksanaannya hanya 6 hari, lainnya dibuat free program), akomodasi hotel tidak sesuai dengan yang diinformasikan kepada wisatawan, dan objek wisata yang dikunjungi tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam *tour itinerary*¹⁰.

Transaksi paket wisata antara biro perjalanan wisata dan wisatawan ini prakteknya dilapangan belumlah sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Kepariwisataan dengan harus memberikan informasi yang benar dan akurat, informasi tersebut tidak seperti apa yang diperjanjikan dan juga misalnya penentuan jadwal-jadwal pelaksanaan tour wisata juga tidak sesuai apa yang dimintakan hal ini pastilah menimbulkan kerugian materil dari wisatawan tadi dan dapat digugat secara perdata dengan menggugat pelaku usaha dengan gugatan wanprestasi. Maka hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk menulis skripsi dengan judul

¹⁰Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2003, Hlm 125

Perlindungan Hukum Bagi Wisatawan Terhadap Transaksi Paket Wisata Oleh Biro Perjalanan Wisata Di Kabupaten Belitung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah :

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi wisatawan sebagai konsumen dalam transaksi paket wisata?
- b. Bagaimana proses pelaksanaan, hambatan-hambatan serta cara mengatasi hambatan-hambatan dalam transaksi paket wisata?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi wisatawan sebagai konsumen dalam transaksi paket wisata.
- b. Untuk mengetahui proses pelaksanaan, hambatan-hambatan serta cara mengatasi hambatan-hambatan dalam transaksi paket wisata.

2. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dengan penelitian ini target yang diharapkan oleh penulis, baik secara teoritis maupun secara praktis, adalah sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, pembahasan dari masalah yang telah dirumuskan ini diharapkan berguna sebagai upaya perluasan wawasan keilmuan dan peningkatan keterampilan menulis karya ilmiah atau mengembangkan kekayaan kepustakaan dalam ilmu pengetahuan

hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen dan hukum kepariwisataan. Selain itu, dapat menghadirkan data empiris bagi kepentingan penelitian selanjutnya.

b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan nantinya untuk:

i. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan berguna dikalangan instansi-instansi dipemerintahan khususnya Dinas Pariwisata untuk lebih mengawasi dan memberikan perlindungan terhadap pelaku pariwisata, seperti: wisatawan, pelaku usaha dan semua yang terlibat dalam kepariwisataan.

ii. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk masyarakat sebagai konsumen dalam hal memberikan gambaran dan pelajaran terhadap perlindungan yang seharusnya mereka terima.

iii. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan para akademisi untuk menjadikan sumber referensi pembelajaran dikalangan akademisi diperguruan tinggi dan pengetahuan yang sangat penting terhadap perlindungan hukum konsumen dan kepariwisataan terhadap proses dan hambatan yang terjadi terhadap transaksi paket wisata yang dijalankan oleh biro perjalanan wisata.

iv. Bagi Biro Perjalanan Wisata (BPW)

Penelitian ini dapat dijadikan para biro perjalanan wisata agar dapat menjalankan usahanya sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh pemerintah pada umumnya.

D. Kerangka Teori

Menurut **Satjipto Raharjo**, Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum, sedangkan **Maria Theresia Geme** mengartikan perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang¹¹.

Dari kedua pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan hak-hak dasar yang menyangkut Hak Asasi Manusia (HAM) didalamnya yang harus dilaksanakan oleh setiap orang yang melakukan hubungan hukum baik hubungan antara orang perorangan maupun orang dengan kelompok. Perlindungan hukum ini wajib bagi yang mempunyai kepentingan didalamnya untuk memberikan hak-hak apa saja yang berkaitan dengan hukum, apabila setiap orang yang berkepentingan tidak mentaati apa yang telah ditetapkan oleh hukum maka wajib bagi penegak hukum untuk menindaklanjuti terkait masalah perlindungan hukum.

¹¹Salim dan Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disetasi*, Raja Grafindo Persada, Bandung, 2013, Hlm. 261-262

Berkaitan dengan konsumen bahwa seharusnya konsumen disini sebagai subjek yang wajib dilindungi, sebagaimana telah tercantum dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) Pasal 1 angka 1 bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen. Maksud dari kalimat yang menyebutkan bahwa “menjamin adanya kepastian hukum” disini kepastian hukum tersebut bahwa konsumen mendapatkan perlindungan dari pelaku usaha yang menjamin hak-haknya, maka sudah seharusnya konsumen mendapatkan kepastian hukum dari pelaku usaha yang melakukan transaksi baik barang maupun jasa.

Seperti yang kita tahu bahwa asal kata perlindungan konsumen disini terdiri dari dua suku kata yaitu perlindungan dan konsumen. Telah jelas perlindungan itu berasal dari kata lindung dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan lindung adalah menempatkan dirinya dibawah, dibalik, dibelakang sesuatu. Sedangkan istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), secara harfiah arti kata arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang, tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut¹².

Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbahi perlindungan, merupakan

¹²Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2007, Hlm.21.

pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu¹³. **Az. Nasution** menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni¹⁴:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Jelas bahwa yang dimaksud dengan konsumen dapat disimpulkan setelah mengetahui batasan pengertiannya yaitu orang yang terakhir sebagai pemakai barang terakhir, dan bisa untuk tujuan tertentu dan bukan untuk diperdagangkan atau tujuan komersil. Konsumen juga merupakan sesuatu yang bersifat universal. Dikatakan universal karena kita tahu bahwa konsumen di dunia ini banyak bahkan kebanyakan dari kita merupakan sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Jadi, setiap apa yang menyangkut kebenaran suatu informasi, terpenuhinya apa yang diinginkan konsumen, serta suatu hal yang tidak merugikan bagi kepentingan konsumen akan barang/jasa. Semuanya adalah hak-hak konsumen yang universal dan merupakan keterkaitan dengan hak-hak asasi manusia.

¹³Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op.cit*, Hlm. 25

¹⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, *Op.cit*, Hlm. 29

Hukum perlindungan konsumen sebagai suatu aturan yang mengatur tentang perlindungan hukum terkait permasalahan konsumen tentang hak-haknya akan tetapi juga mengatur tentang pelaku usaha, disini pelaku usaha sudah semestinya mendapatkan perlindungan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Menurut **Az. Nasution** sendiri hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai, keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen¹⁵. Menurut **Janus Sidabalok** hukum perlindungan konsumen adalah mengatur hak dan kewajibankonsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu¹⁶.

Adapun hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban produsen atau pelaku usaha telah tercantum didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu terdapat pada Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa¹⁷.

Ada beberapa hubungan antar konsumen dan pelaku usaha salah satunya adalah hubungan langsung yaitu hubungan antar konsumen dan

¹⁵*Ibid*

¹⁶Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 45

¹⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, Hlm. 54

pelaku usaha yang terikat karena suatu perjanjian. Salah satu bentuk perjanjian yaitu perjanjian baku. Perjanjian baku yang banyak ditemukan dalam praktik pada dasarnya dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) B.W., yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya¹⁸.

Perlindungan konsumen dalam bidang hukum privat paling banyak ditemukan dalam B.W., khususnya dalam Buku III tentang perikatan, seperti ketentuan tentang wanprestasi (Pasal 1234 sampai Pasal 1252) serta ketentuan tentang perikatan yang lahir karena perjanjian (Pasal 1313 sampai Pasal 1351) dan perikatan yang lahir karena undang-undang (Pasal 1352 sampai Pasal 1369), terutama perbuatan melanggar hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 sampai Pasal 1369¹⁹. Secara garis besar perlindungan konsumen menyangkut tentang hukum perikatan, karena perikatan antar konsumen dan produsen atau pelaku usaha atas barang dan/atau jasa sangat rentan terjadi dalam perikatan atau perjanjian.

Menyangkut perihal wanprestasi disini menurut **J. Satrio** yang dapat dikatakan wanprestasi yaitu²⁰ :

- a. Debitur sama sekali tidak berprestasi
- b. Debitur keliru berprestasi
- c. Debitur terlambat berprestasi.

¹⁸Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, Hlm. 34

¹⁹*Ibid*, Hlm. 71

²⁰J. Satrio, *Hukum Perikatan Perikatan Pada Umumnya*, Alumni, Bandung, 1999, Hlm.

Ketiga perihal ini secara otomatis menimbulkan kerugian dari pihak kreditur. Kerugian ini tidak bisa dielakkan apabila debitur atau pelaku usaha tidak memenuhi prestasi, keliru prestasi, serta terlambat berprestasi. Disini **J. Satrio** menjelaskan apa saja bentuk kerugian yang diderita oleh pihak konsumen sebagai yang merasa dirugikan, adapun kerugian bisa terdiri dari²¹:

1. Kerugian prestasi yang diperjanjikan, kalau debitur tidak berprestasi,
2. Biaya,
3. Kerugian kelambatan,
4. Kerugian yang diakibatkan karena prestasi debitur yang tidak baik.

Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut²². Adapun menurut **Munir Fuady** tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena :

1. Kesengajaan;
2. Kelalaian;
3. Tanpa kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian).

²¹*Ibid*, Hlm. 177

²²Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, Hlm. 87

E. Metode Penelitian

Penelitian bagi ilmu pengetahuan alam maupun sosial biasanya dilakukan untuk memperoleh suatu kebenaran (*truth*) ilmiah, seseorang yang melakukan penelitian dibidang keilmuan tersebut biasanya berpangkal dari prinsip-prinsip dasar keilmuannya²³. Setiap penelitian (*research*) (a) berangkat dari ketidaktahuan dan berakhir pada keraguan, dan tahap selanjutnya (b) berangkat dari keraguan dan berakhir pada suatu hipotesis (jawaban yang untuk sementara dapat dianggap benar sebelum dibuktikan sebaliknya)²⁴.

Penelitian hukum dilakukan untuk memecahkan isu hukum yang diajukan, hasil yang hendak dicapai dalam penelitian hukum memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya²⁵. Dalam melakukan penelitian hukum agar menjadikan penelitian yang ilmiah dan penyusunannya menjadikan satu kesatuan yang baik agar menjadi karya yang dapat menjadi sumber referensi dan berguna dikalangan masyarakat haruslah menggunakan metode yang tepat, adapun metode yang dipakai yaitu :

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis empiris. Yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, jenis penelitian ini juga disebut sebagai penelitian hukum

²³Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2007, Hlm. 42

²⁴Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, Hlm. 19

²⁵Peter Mahmud Marzuki, *Op.cit*, Hlm. 89

sosiologis, pada penelitian ini tidak bertolak dan hukum positif tertulis (perundang-undangan) sebagai data sekunder, tetapi dari perilaku nyata sebagai data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian lapangan (*field research*)²⁶.

2. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif, metode pendekatan ini memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola yang dianalisis gejala-gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku²⁷

3. Sumber Data

Penelitian ini lazimnya menggunakan sumber data yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersumber langsung dari sumber utama, bahan hukum yang dipakai yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kepariwisata Nomor 10 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014, Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.85/HK.501/MKP/2010.

²⁶Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 54

²⁷Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2010, Hlm. 20-21

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.
 - c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti internet.
4. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai konsekuensi terhadap pemilihan judul oleh penulis, maka penulis harus tahu bagaimana teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian hukum ini adalah sebagai berikut.

- a. Wawancara, wawancara merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu, dan tujuan ini dapat bermacam-macam, antara lain untuk diagnosa dan *treatment* seperti yang biasa dilakukan oleh psikoanalisis dan dokter, atau untuk keperluan mendapat berita seperti yang dilakukan oleh wartawan dan untuk melakukan penelitian dan lain-lain²⁸.
- b. Observasi/pengamatan, setiap manusia mempunyai naluri sebagai pengamat yang baik, dan hal ini telah menyatu dalam kehidupan sehari-hari, namun sebagai peneliti tentu berlainan dalam pengamatannya dalam kerangka pengumpulan data²⁹. Tujuan dari observasi adalah mendiskripsikan *setting*, kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat didalam kegiatan, waktu kegiatan dan makna

²⁸Burhan Ashshofa, *Op.cit*, Hlm. 95

²⁹Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, 2014,Hlm.

yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang peristiwa yang bersangkutan³⁰

- c. Kuesioner (daftar pertanyaan), yang dimaksud disini adalah dengan daftar pertanyaan, suatu yang berisikan rangkaian pertanyaan tentang suatu hal atau sesuatu bidang, penggunaan kuesioner ini dapat dipadukan dengan teknik wawancara yang memiliki manfaat tersendiri didalam penelitian yaitu manfaat tersebut tergantung pada sifat data yang hendak dikumpulkan guna menjawab permasalahan³¹.

5. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif bila diuraikan lagi bahwa deskriptif sendiri maksud bermutu disini yaitu kalimat yang merupakan runtun, logis dan mempunyai makna hukum yang jelas. Sedangkan kualitatif maksudnya adalah data-data tersebut bukan merupakan suatu angka akan tetapi hasil dari pengamatan atau observasi dan wawancara³².

Penggunaan analisis data dengan deskriptif kualitatif sangat tepat apabila dipergunakan dalam penelitian yang eksploratis, dalam penelitian ini yang lebih ditekankan kepada penelitian hukum empiris/sosiologis, analisis data dengan analisis kualitatif dapat dipergunakan bersama-sama dengan analisis kuantitatif.

³⁰Burhan Ashshofa, *Op.cit*, Hlm. 58

³¹Amiruddin dan Zainal Asikin, *Op.cit*. Hlm. 89-90

³²Suratman dan Philips Dillah, *Op.cit*, Hlm. 145