

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata menjadi destinasi utama bagi masyarakat dunia yang ingin berlibur dan menghabiskan waktu bersama orang tersayang. Namun terkadang mengalami kendala pada proses penyusunan rencana perjalanan sehingga kehadiran biro jasa perjalanan wisata lokal merupakan solusi inovatif yang membuat perjalanan semakin menyenangkan. Pariwisata menjadi destinasi utama bagi masyarakat dunia yang ingin berlibur dan menghabiskan waktu bersama orang tersayang.¹

Perkembangan dunia pariwisata yang terus meningkat tentu menjadi pendukung bagi bisnis *tour* dan *travel*, dan meningkatnya jumlah wisatawan turut menjadi faktor pendukung lancarnya bisnis. Peran yang paling utama dalam pengembangan pariwisata adalah biro perjalanan wisata atau perusahaan *tour & travel* karena pelaku usaha tersebut merupakan jembatan penghubung antara pihak yang melakukan perjalanan wisata yakni wisatawan/konsumen dengan pihak penyedia jasa akomodasi atau hotel, restoran, operator *adventure tour*, operator pariwisata dan lain-lain.²

¹ I Nyoman Surya Dharma Subawa & Anak Agung Ketut Sukranatha, “*Kompensasi Wajib Penyedia Jasa Perjalanan Wisata Atas Keterlambatan Waktu Keberangkatan Pengguna Biro Jasa Perjalanan Wisata Lokal*”, Jurnal, Magister Hukum Udayana, Volume 4, Nomor 2, Badung, hlm. 1.

² I Putu Gelgel, “*Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*”, Refika Aditama, Bandung, 2016, hlm. 13.

Perjanjian yang dibuat oleh biro perjalanan dengan konsumen mengacu pada ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya dalam penulisan ini disebut KUH Perdata) dan asas-asas hukum perjanjian/kontrak. Mengingat Perjanjian yang dibuat membawa akibat hukum bagi para pihak yang membuatnya, maka suatu perjanjian harus memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu: tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan. Pengertian perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak). Lisan yang dimaksud adalah dengan kata-kata yang jelas maksud dan tujuan yang mudah diingat dan dipahami oleh para pihak. Perjanjian lisan juga biasanya di dukung oleh dokumen-dokumen tertentu.³

Kegiatan promosi banyak dilakukan oleh biro jasa angkutan *travel* dalam rangka memperkenalkan atau menyebarluaskan informasi dari produknya agar menarik minat pengguna jasa terhadap produk yang ditawarkan. Semakin gencarnya pelaku usaha biro jasa angkutan *travel* melakukan promosi, tidak jarang informasi yang diberikan terlalu berlebihan sehingga membuat pengguna jasa sangat tertarik.⁴

Perkembangan jumlah wisatawan yang meningkat pesat ini dapat mengakibatkan adanya ketidakseimbangan hubungan produsen pelaku usaha

³ Abdulrahim, “*Tanggung Jawab Biro Perjalanan Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi (Studi Pada PT. Alam Multi Nasional Tour & Travel)*”, Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Mataram, Mataram, 2018, hlm. 5.

⁴ Zamroni Lestiaza, “*Wawancara Pribadi*”, Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, Jepara, 05 November 2021.

dan konsumen dalam bertransaksi. Menurut Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata sebagai telah dirubah dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (selanjutnya dalam penulisan ini disebut UU Cipta Kerja), menyebutkan bahwa sebagai berikut:

Usaha pariwisata meliputi, antara lain:

- a. Daya tarik wisata;
- b. Kawasan pariwisata;
- c. Jasa transportasi wisata;
- d. Jasa perjalanan wisata;
- e. Jasa makanan dan minuman;
- f. Penyediaan akomodasi;
- g. Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi;
- h. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan intensif, konferensi, dan pameran;
- i. Jasa informasi pariwisata;
- j. Jasa konsultan pariwisata;
- k. Jasa pramuwisata;
- l. Wisata tirta; dan
- m. Spa.

Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 14 ayat (1) huruf d UU Cipta Kerja, menyatakan bahwa

“Yang dimaksud dengan usaha jasa perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan Jasa perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. Usaha biro perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata. Termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan akomodasi serta kepengurusan dokumen perjalanan.”

Berdasarkan ketentuan di atas maka jasa perjalanan wisata termasuk dalam salah satu bidang usaha pariwisata. Dalam ketentuan Pasal 15 ayat (1) UU Cipta Kerja, menyatakan sebagai berikut:

Untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Pengusaha wajib memenuhi perizinan berusaha dari Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

Ketentuan Pasal 15 ayat (1) UU Cipta Kerja tersebut dipertegas lagi dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata (selanjutnya dalam penulisan ini disebut Permen Pariwisata No. 18 Tahun 2016), menyebutkan bahwa sebagai berikut:

- (1) Dalam menyelenggarakan usaha pariwisata, pengusaha pariwisata wajib melakukan pendaftaran usaha pariwisata.
- (2) Pengusaha pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk perseorangan, badan usaha, badan usaha berbadan hukum.
- (3) Perseorangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan warga negara Indonesia.
- (4) Badan usaha dan badan usaha berbadan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan badan usaha yang berkedudukan di Indonesia.

Menurut Pasal 26 huruf (d) UU Cipta Kerja, menyatakan bahwa “pengusaha kepariwisataan memiliki kewajiban didalam memberikan kenyamanan, keramahan, dan memberikan rasa aman kepada para wisatawan”. Namun dalam Undang-Undang tersebut tidak secara rinci dijelaskan mengenai tanggung jawab dari biro perjalanan wisata kepada wisatawan.⁵

Biro perjalanan adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk

⁵ I Gusti Ngurah Agung Suryadewa, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung”, Volume 1, Nomor 3, Jurnal Analogi Hukum, Denpasar, 2019, hlm. 336.

mengadakannya. Agen Perjalanan adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.⁶ Secara fungsi, agen perjalanan hanya bertugas sebagai perantara atau organisator, sedangkan biro perjalanan wisata mempunyai tugas untuk memberikan segala informasi yang berkaitan dengan dunia wisata atau khususnya wisata itu sendiri.

Hubungan hukum antara pelaku usaha biro perjalanan wisata dengan pengguna jasa, hakikatnya sebagai penjual jasa wisata dengan pembeli jasa wisata. Permasalahan yang sering timbul dalam transaksi biro jasa perjalanan wisata yaitu timbulnya wanprestasi akibat dari kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian biro jasa perjalanan sehingga mengakibatkan kerugian yang sering dialami oleh pengguna jasa. Fasilitas dan akomodasi yang tidak sesuai dengan yang dipromosikan pihak penyedia jasa, kehilangan barang ketika mengikuti *tour* wisata, *tour guide* yang kurang kompeten, dan keterlambatan alat transportasi yang digunakan untuk melakukan perjalanan merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan biro jasa perjalanan.⁷

Pemerintah pusat menyerahkan urusan pengelolaan dan penyelenggaraan pariwisata kepada pemerintah daerah. Hal ini merupakan amanat dalam Pasal 30 ayat (1) huruf e UU Cipta Kerja yang menyatakan bahwa “Pemerintah Kabupaten/Kota berwenang untuk mengatur penyelenggaraan dan pengelolaan Kepariwisata di wilayahnya.” Salah satu Pemerintah Daerah yang mengatur

⁶ Sniiau, “Perbedaan Antara Biro Perjalanan Wisata Dengan Agen Perjalanan Wisata”, <https://brainly.co.id/tugas/12071414>, diakses pada tanggal 01 Maret 2023.

⁷ Zamroni Lestiaza, “Wawancara Pribadi”, Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, Jepara, 05 November 2021.

penyelenggaraan dan pengelolaan Kepariwisata di wilayahnya, yaitu di Kabupaten Jepara. Berikut merupakan Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Jepara yang telah terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara.

Tabel I
Data Biro Perjalanan Wisata di Kota Jepara Yang Telah Terdaftar
di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan⁸

No	Nama Biro Wisata	Alamat
1	Funtastic Penama Holiday Trans	Jl. Letjend Suprpto No 11A Jepara
2	Mahkota Rama Reborn & Organizer	Jl. Raya Jepara-Kudus Km.16 (Utara SPBU Krasak) Pecangaan
3	DM Tours	Jl. Raya Jepara-Kudus Km.22 No.6 Mayong Jepara
4	Puspa Wisata	Jl. Raya Jepara-Kudus Km.17 Pecangaan Jepara
5	Bintang Kartini Wisata	Jl. Raya Jepara-Bangsri Km.4 No.148 1/1 Kedungcino, Jepara
6	Akas Tours	Jl. Raya Gotri-Welahan Ds. Robayan 07/02 Kalinyamatan, Jepara
7	Saba Tours	Ds. Trengguli 07/01 Bangsri, Jepara
8	Wisentra Organizer	Perum Mayong Blok 29/80 Singorojo, Mayong
9	Odori Tours	Jl. Gotri-Welahan No.181 Jepara
10	CV. Bejeu Tour	Jl. Koprak Sapari No.27 Jepara
11	Lila Tour	Jl. Kabul 548 Pecangaan, Jepara
12	El Diana Tour & Travel	Jl. Raya Senenan Km.3,5 Tahunan, Jepara
13	Parent Tour & Travel	Jl. SersanSumiratJobokutoJepara
14	CV. Ahmad Qomaruddin	Jl. Wahid Hasyim No.132 Bapangan, Jepara
15	CV. BuanaTourindo	Jl. RA. Ngasirah 05/03 Mulyoharjo, Jepara

⁸Tourism Information Center, "Daftar Usaha Pariwisata Kabupaten Jepara", Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, Jepara, 2021, hlm. 31-32.

No	Nama Biro Wisata	Alamat
16	PT. Buroq Inter Nusa	Jl. RA. Ngasirah No.02 Mulyoharjo
17	CV. Baliedu Tour & Travel	Ds. Karangnongko 03/01 Nalumsari, Jepara
18	PT Arafah Medina Jaya	Ds. Bangsri 02/07 Bangsri, Jepara
19	Simfoni Tour	Jl. Muria Raya No.18 Demaan, Jepara
20	PT. Trio Tour & Travel	Jl. LetjenSuprpto 55 Jepara
21	Nusantara	Jl. Ringin Raya Ruko 8 Jepara
22	PT. Dania Dzulornain	Jl. KH. Wahid Hasyim No.124 Saripan, Jepara
23	Savara Tour Service	Jl. Kedung Leper 02/01 Bangsri, Jepara
24	CV. Luthfa Sahid Tours	Jl. Mindahan Kidul 06/05 Batealit, Jepara
25	MHS Tours	Jl. Kedung Jepara Kedung Malang 04/03 Kedung, Jepara
26	CV. Action Jepara	Ds. Bakalan 12/02 Kalinyamatan, Jepara
27	Betty Tour	Jl. Pemuda No.22 01/07 Pecangaan Kulon, Jepara
28	Seroja Tour	Jl. Soekarno Hatta Km.3 Jepara
29	De'View Tour and Travel Organizer	Jl. Raya Krasaak 03/04 No.86-87 Pecangaan, Jepara
30	Sumringah Tour	Jl. PangeranSarip No.25B 01/01 Saripan, Jepara
31	CV. Dharma Mandiri/Holiday	Ds. SengonBugel 06/03 Mayong, Jepara
32	PT Mekkah Utama Jaya	Ds. Langon 05/03 Tahunan, Jepara
33	Jepara Tour & Travel	Ruko Pattimura Blok C No.9 Jepara
34	Java Tour	Tigajuru 06/01 Mayong, Jepara
35	Kompak Tour & Travel	Jl. HOS. Cokroaminoto No.06 Demaan, Jepara
36	NS Tour & Travel	Jl. Mayong-Pancur Km.03 02/02 Jepara
37	Putra Armina Tour & Travel	Ds. Dongos Kedung, Jepara
38	Inti Tour	Ds. Ngabul Tahunan, Jepara
39	Cemara Tours	Ds. Tegal Sambi 01/01 Tahunan, Jepara

Dari data di atas, terdapat 39 (tiga puluh Sembilan) Biro Perjalanan Wisata yang berada dan terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara. Menurut Zamroni Lestiaza, Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara menyatakan bahwa selain 39 (tiga puluh Sembilan) Biro Perjalanan Wisata sebagaimana tersebut di atas, masih terdapat banyak Biro Perjalanan Wisata yang belum terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, yaitu sebagai berikut:⁹

Tabel 2
Daftar Biro Perjalanan Wisata yang belum terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara

No	Nama Biro Perjalanan Wisata	Alamat
1	Bk tour and travel	Mantingan RT 19 RW 05 Kecamatan Tahunan, Jepara
2	Van Java Tour and Travel	Sukodono RT 30 RW 08 Kecamatan Kedung, Jepara
3	Berkah Trans Jaya Tour and Travel	Suwawal RT 01 RW 01 Kecamatan Mlonggo, Jepara
4	Mania Pucank MP Tour	Kalipucang Kulon RT 04 RW 02 Kecamatan Welahan Jepara
5	Ayla Tour	Rusunawa Kyai Mojo Blok B Lantai 2 No. 23 Jepara
6	Salsabi Tour and Travel	Sukodono RT 18 RW 05 Kecamatan Tahunan, Jepara

Selain data dalam tabel I di atas. Biro perjalanan yang sudah diterbitkan TDUP nya oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara sebanyak

⁹Zamroni Lestiaza, "Wawancara Pribadi", Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, Jepara, 05 November 2021.

dari 373 (tiga ratus tujuh puluh tiga), namun dalam kenyataan dilapangan masih banyak lagi daftar nama biro perjalanan wisata yang belum terdaftar Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara atau *illegal*. Biro perjalanan wisata yang tidak memiliki badan usaha berbadan hukum sudah tahu bawasannya mereka tidak sesuai dengan aturan yang ada. Pengusaha biro perjalanan wisata tersebut beralasan bahwa pendapatan perusahaan masih terbilang kecil apabila harus menjadi badan usaha berbadan hukum.¹⁰

Permasalahan yang pernah dialami oleh YP seorang pengguna jasa salah satu biro travel di Kabupaten Jepara, mengalami ketidaksesuaian fasilitas penginapan atau hotel yang ditawarkan biro travel dengan pelaksanaan dilapangan. Biro travel tersebut menawarkan penginapan hotel bintang 3 (tiga) di wilayah Kabupaten Jepara, akan tetapi dalam pelaksanaannya mendapatkan penginapan *home stay* yang tidak sesuai dan terbilang tidak layak dengan berbagai masalah, seperti: AC yang tidak bisa dingin, TV tidak bisa menyala, keterlambatan makan pagi, dan pelaksanaan jadwal perjalanan wisata yang tidak sesuai *rundown* kegiatan yang ditawarkan. Tidak adanya respon baik dari penyedia jasa biro perjalanan terkait komplain yang telah diajukan tersebut.¹¹

Permasalahan lain pernah dialami AS pengguna jasa biro perjalanan di salah satu biro travel di Kabupaten Jepara. Agung merasa dirugikan karena adanya keterlambatan penjemputan kurang lebih 3 (tiga) jam dari waktu yang

¹⁰Mohuhammad Eko Udyono, “Wawancara Pribadi”, Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, 06 Mei 2024, Kauman, Jepara.

¹¹YP, “Wawancara Pribadi”, Pengguna Jasa Biro Travel Yang Terdaftar di Kabupaten Jepara, 05 Februari 2024, Mayong, Jepara.

telah ditetapkan dalam *rundown* perjalanan, dengan alasan terjadi kerusakan pada bus yang akan dipakai. Akibatnya salah satu tujuan wisata tidak dapat akses masuk atau dikunjungi karena mengingat pengaturan jam buka tutup tempat wisata. Hal tersebut mengakibatkan kerugian dialami oleh AS dan rombongannya.¹²

Pemerintah Kabupaten Jepara dalam mengatur pengelolaan dan penyelenggaraan kepariwisataan termasuk biro perjalanan wisata, memberikan kepastian hukum dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata, (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Perda Kab. Jepara No. 4 Tahun 2021). Dalam Pasal 7 Perda Kab. Jepara No. 4 Tahun 2021, menjelaskan bidang usaha pariwisata, yaitu meliputi:

- a. Daya tarik wisata;
- b. Kawasan pariwisata;
- c. Jasa transportasi wisata;
- d. Jasa perjalanan wisata;
- e. Jasa makanan dan minuman;
- f. Penyediaan akomodasi;
- g. Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi;
- h. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanlan insentif, konferensi, dan pameran;
- i. Jasa informasi pariwisata;
- j. Jasa konsultan pariwisata;
- k. Jasa pramuwisata; dan
- l. Wisata tirta.

Lebih lanjut Pasal 7A ayat (1) Perda Kab. Jepara No. 4 Tahun 2021 secara eksplisit menegaskan bahwa Penyelenggaraan perizinan usaha

¹²AS, “*Wawancara Pribadi*”, Pengguna Jasa Biro Travel Yang Terdaftar di Kabupaten Jepara, 02 Februari 2024, Tahunan, Jepara.

pariwisata biro perjalanan pariwisata dilakukan melalui elektronik, bahwa “penyelenggaraan perizinan usaha pariwisata sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 dilaksanakan dengan basis resiko melalui Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.” Bentuk perizinan yang dilakukan secara elektronik dilakukan melalui *Online Single Submission (OSS)*, hal ini sesuai dengan Pasal 42 ayat (2) Perda Kab. Jepara No. 4 Tahun 2021, yang menyatakan sebagai berikut:

Pelaksanaan penerbitan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:

- a. Lembaga OSS.
- b. Lembaga OSS atas nama menteri/kepala lembaga;
- c. Kepala DPMPTSP provinsi atas nama gubernur;
- d. Kepala DPMPTSP kabupaten/kota atas nama bupati/wali kota.

Prosedur pendaftaran usaha biro perjalanan wisata merupakan kewenangan Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, yang nantinya akan mendapatkan Nomor Induk Usaha (NIB), yang menggantikan Surat Tanda Daftar Usaha (TDUP), yang dikeluarkan sebelumnya oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara. Masa berlaku NIB tersebut adalah 3 (tiga) tahun.¹³

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian terkait mengapa masih banyak biro perjalanan wisata yang tidak mendaftarkan usahanya ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dan bagaimana pelaksanaan tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata yang belum terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara terhadap

¹³ Lukman, “Wawancara Pribadi”, Staff Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, Jepara, 20 April 2023.

wisatawan yang mengalami kerugian, yaitu dengan judul penelitian, “Pelaksanaan Tanggung Jawab Biro Wisata Terhadap Wisatawan yang Mengalami Kerugian dalam Perjalanan Wisata di Kabupaten Jepara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang penulis sajikan adalah sebagai berikut:

1. Mengapa masih banyak biro perjalanan wisata yang tidak mendaftarkan usahanya ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata yang belum terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara terhadap wisatawan yang mengalami kerugian?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini dimaksudkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mengapa masih banyak biro perjalanan wisata yang tidak mendaftarkan usahanya ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata yang belum terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara terhadap wisatawan yang mengalami kerugian.

D. Kegunaan Penelitian

Terdapat 2 (dua) kegunaan penelitian dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang hukum perdata mengenai, pelaksanaan tanggung jawab biro wisata terhadap wisatawan yang mengalami kerugian dalam perjalanan wisata di Kabupaten Jepara.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, yaitu bagi:

- a) Pelaku usaha diharapkan dapat mengetahui pelaksanaan suatu perlindungan hukum bagi konsumen khususnya tentang perlindungan konsumen pemakai biro jasa perjalanan.
- b) Para *travel agent* mengenai tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen biro perjalanan (*travel agent*), sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi dalam 5 (lima) bab, Adapun gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, yang di dalamnya menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, yang di dalamnya menjelaskan tentang kajian teoritis yang berguna untuk acuan melakukan pembahasan terhadap

pokok permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yaitu tinjauan umum tentang kesadaran hukum; tinjauan umum tentang perjanjian (meliputi: pengertian perjanjian, syarat sahnya perjanjian); tinjauan umum tentang tanggung jawab; tinjauan umum tentang wanprestasi; tinjauan umum tentang wanprestasi (meliputi: pengertian, hak konsumen, kewajiban konsumen, hak pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha); dan tinjauan umum tentang perjanjian antara pelaku usaha biro wisata dengan konsumen pengguna jasa wisata (meliputi: pengertian pelaku usaha biro wisata, hak dan kewajiban pelaku usaha biro wisata dengan konsumen pengguna jasa, wisatawan).

BAB III METODE PENELITIAN, yang di dalamnya menjelaskan tentang metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, yang di dalamnya menjelaskan tentang alasan masih banyak biro perjalanan wisata yang tidak mendaftarkan usahanya ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara, dan pelaksanaan tanggung jawab Biro Perjalanan Wisata yang belum terdaftar di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara terhadap wisatawan yang mengalami kerugian.

BAB V PENUTUP, yang di dalamnya menjelaskan tentang kesimpulan dan saran terkait permasalahan yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA, yang di dalamnya menjelaskan tentang semua buku atau karangan atau artikel ilmiah dan atau jurnal yang menjadi sumber

atau referensi penyusunan skripsi ditulis dengan lengkap, terutama yang menjadi sumber acuan atau kutipan dalam teks skripsi.

