

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang memiliki potensi cukup besar untuk dikembangkan. Sektor pariwisata saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan akan yang modern. Hal ini pernah dinyatakan Sri Paus Yohannes Paulus II pada saat kunjungan ke kantor pusat *World Tourism Organization* (WTO) pada tanggal 2 November 1982, beliau menyatakan bahwa pariwisata berkembang dengan pesat.<sup>1</sup>

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang selalu tumbuh dan berkembang seiring dengan kemajuan dan dinamika masyarakat dunia, sehingga tidaklah mengherankan apabila kemudian banyak negara termasuk juga Indonesia yang kemudian menjadikan sektor pariwisata sebagai tumpuan sumber penggerak ekonomi bagi masa depan negaranya.

Pelaku bisnis yang memiliki korelasi pariwisata di Indonesia salah satunya adalah perhotelan. Perhotelan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mendukung pariwisata. Bagi setiap tempat objek pariwisata, tidak jauh

---

<sup>1</sup> James J. Spillane, S.J, *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*, Yogyakarta, Kanisius, 1994, hlm.36.

disekitarnya akan terdapat hotel yang memudahkan masyarakat untuk menginap.

Perkembangan bisnis perhotelan dengan pariwisata meningkat secara signifikan. Hal ini didasarkan pada meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia, dan pertumbuhan industri pariwisata itu sendiri, serta bertumbuhnya jumlah hotel di Indonesia. Jakarta, Yogyakarta, dan Bali merupakan barometer pariwisata nasional. Namun demikian, masih banyak wilayah lain di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pariwisata secara pesat, seperti Sulawesi Utara dengan Wakatobinya, Papua dengan Raja Ampatnya, Bandung, Surabaya, dan beberapa wilayah lainnya, yang juga telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam bidang pariwisata.

Berdasarkan ketersediaan berbagai aspek seperti akomodasi, objek wisata, fasilitas untuk mendukung aktivitas wisatawan, perlu didukung adanya informasi yang lengkap tentang jarak perjalanan yang dilengkapi dengan ketersediaan peta citra satelit dan didukung oleh kecocokan harga dan waktu, maka akan sangat membantu wisatawan untuk mengambil keputusan didalam melakukan perjalanan wisata ke Indonesia, melalui E-Tourism.

E-Tourism merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi guna pengembangan sektor pariwisata di Indonesia. Pengembangan sistem E-Tourism yang menekankan pada *online booking* sebagai landasan dan langkah maju dalam pengembangan pariwisata Indonesia merupakan hal mutlak yang harus segera diterapkan dalam pengelolaan sektor pariwisata.

*Online booking* didasarkan pada suatu perjanjian yaitu dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengatakan bahwa suatu perjanjian dibuat secara sah dan berlaku bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Pengembangan sistem E-tourism haruslah terintegrasi dengan kebijakan-kebijakan pengembangan pariwisata dan terintegrasi dengan sistem informasi pelayanan pendukung seperti industri jasa penerbangan, pelayaran, angkutan jalan raya, asuransi, agen travel, hotel, restoran, serta sentra kerajinan khas daerah, dan pengelola daerah, termasuk kawasan atau objek wisata itu sendiri.

E-tourism merupakan pengembangan bisnis pariwisata sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan Pasal 50 ayat (1) menyebutkan, untuk mendukung pengembangan dunia usaha pariwisata yang kompetitif, dibentuk satu wadah yang dinamakan gabungan industri pariwisata, dan dalam ayat (2) menyebutkan bahwa keanggotaan tersebut terdiri dari 4 (empat) yaitu pengusaha pariwisata, asosiasi pariwisata, asosiasi profesi, dan asosiasi lain yang terkait dengan pariwisata secara langsung, yaitu E-tourism.

E-tourism dipandang sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan daya guna dalam bidang pariwisata, memberikan berbagai jasa layanan pariwisata kepada *customers* dalam

penyelenggaraan pemasaran pariwisata yang lebih mudah diakses. Selain sebagai media penyedia informasi, E-Tourism juga dapat memudahkan wisatawan untuk berinteraksi dengan operator pariwisata yang dikehendakinya, antara lain untuk kepentingan pemesanan kamar hotel, tiket perjalanan, tiket pertunjukan dan mengakses segala kebutuhan informasi pariwisata lainnya sehingga sangat memudahkan dan menghemat biaya serta menghemat waktu karena tidak perlu pergi sendiri ke tempat penjualannya.

Melalui E-tourism akan memudahkan dalam bertransaksi dengan lembaga keuangan, salah satunya bank dalam membantu proses pembayaran. Hal ini memberikan kemudahan akses untuk bertransaksi. Di antara sejumlah faktor yang membantu mendorong potensi industri pariwisata, *financial technology (fintech)*<sup>2</sup> menjadi salah satu yang memiliki peran signifikan terutama dalam proses transaksi, misalnya saja, dengan hadirnya *fintech* akan memudahkan setiap orang untuk bertransaksi, seperti memesan kamar hotel. Saat ini untuk memesan kamar hotel dapat dilakukan dengan transaksi melalui agen seperti, traveloka, agoda, pegipegi, dan lain – lain dengan sistem pembayaran dapat dilakukan melalui lembaga bank dengan pemanfaatan fasilitas kartu debit atau dengan kartu kredit.

Salah satu bentuk pengembangan E-tourism adalah *online travel agent*, yang mana dalam *online travel agent* ini memberikan kemudahan

---

<sup>2</sup> *Financial Technology* adalah hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik. (Sumber : <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/fintech/Pages/default.aspx>, diakses pada tanggal 22-November-2018, pukul 21.12)

kepada para konsumen dalam melakukan pemesanan kamar hotel yang dilakukan secara elektronik melalui *travel agent*, yang kemudian *travel agent* melanjutkan pemesanan konsumen kepada pihak hotel. Pada saat konsumen telah melakukan pemesanan kamar hotel, konsumen diharuskan untuk membayar pemesanan kamar hotel dengan beberapa cara yang salah satunya menggunakan kartu kredit.

Dalam perkembangan pemesanan secara *online* atau transaksi secara elektronik yang dilakukan oleh *online travel agent*, tidak lepas dari pengawasan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun transaksi ini berhubungan dengan adanya biaya pembatalan apabila terjadi pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen, ditentukan sebesar persentase sesuai dengan perjanjian. Pembebanan biaya pembatalan ini akan diberikan kepada hotel, dan pembayaran pembatalan dilakukan oleh *travel agent*. Namun dalam kenyataannya terjadi beberapa kasus, dimana konsumen memesan kamar di salah satu hotel x yang ada di kota Bandung melalui *online travel agent*, pada saat pemesanan kamar terdapat perjanjian pemesanan yang mana terdapat syarat dan ketentuan dalam pemesanan kamar tersebut, salah satunya apabila terjadi pembatalan pada H-14 akan dikenakan beban biaya pembatalan sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian. Pada saat konsumen membatalkan, maka hotel akan mendapatkan haknya atas beban biaya pembatalan kamar hotel, akan tetapi *online travel agent* tidak memberikan beban biaya pembatalan kamar tersebut kepada pihak hotel.

Berdasarkan hal tersebut, persoalan hukum yang perlu dikaji adalah memahami bentuk hubungan hukum antara hotel, *online travel agent*, dan konsumen dalam transaksi pemesanan kamar hotel, memahami kesepakatan para pihak terkait dalam pemanfaatan dokumen elektronik, dan perlindungan bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia.

Dalam materi penulisan ini belum ada skripsi yang membahas mengenai bentuk hubungan hukum dan perlindungan bagi hotel atas tidak dibayarkannya beban biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan fasilitas kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana bentuk hubungan hukum antara hotel, *online travel agent*, dan konsumen dalam transaksi pemesanan kamar hotel melalui transaksi elektronik?
2. Bagaimana kesepakatan para pihak terkait pemanfaatan dokumen elektronik dalam pemesanan kamar hotel melalui *online travel agent*?
3. Bagaimana perlindungan bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia?

### C. Tujuan Penelitian

1. Mengkaji dan memahami bentuk hubungan hukum antara hotel, *online travel agent*, dan konsumen dalam transaksi pemesanan kamar hotel.
2. Mengkaji dan memahami kesepakatan para pihak terkait dalam pemanfaatan dokumen elektronik.
3. Mengkaji dan memahami bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang terdapat dalam penelitian hukum ini dibagi menjadi 2, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

Skripsi ini dijadikan sebagai upaya untuk menambah dan memperluas wawasan serta pengetahuan masyarakat akan akademika hukum di Indonesia. Khususnya mengenai perlindungan hukum bagi hotel atas tidak dibayarkannya beban biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *online travel agent* dengan menggunakan fasilitas kartu berdasarkan hukum positif Indonesia.

#### 2. Manfaat Praktis

Disamping manfaat teoritis, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, skripsi ini juga memiliki manfaat praktis antara lain sebagai upaya

penambahan pengetahuan atau referensi hukum dan perluasan wawasan terhadap bagaimana kepastian hukum dalam menghadapi suatu persoalan hukum yang baru mengenai keabsahan dalam transaksi elektronik pemesanan kamar hotel dengan perlindungan terhadap hotel dengan haknya untuk menerima beban biaya pembatalan atas kamar hotel.

## **E. Kerangka Pemikiran**

Dalam kerangka Teori dibagi menjadi dua, yaitu:

### **1. Kerangka Teoritis**

Menurut teori kepentingan (*Utilitariansime Theory*) yang dikemukakan oleh Jeremy Bentham bahwa hukum bertujuan untuk mewujudkan semata-mata apa yang berfaedah bagi orang yang diperoleh dari adanya hukum yaitu mengatur tentang kesepakatan. Ada pun dalam teori ucapan (*Uitingstheory*), kesepakatan terjadi saat pihak yang menerima penawaran itu dan menyatakan bahwa ia menerima penawaran itu. Hubungan hukum antara para pihak dalam E-tourism didasarkan pada suatu kontrak yang ditanda tangani/disepakati para pihak, dan pada dasarnya harus ditaati, mengingat dalam Pasal 1338 KUHPerdara berbunyi, “Setiap perjanjian yang dibuat secara sah dan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Dengan

ditanda tangannya kontrak perjanjian, maka para pihak terikat satu sama lainnya.

Para pihak dalam E-Tourism mengenal instrumen dokumen elektronik. Dokumen elektronik berdasarkan pada Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang memiliki makna atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Dokumen elektronik dapat dijadikan alat bukti yang sah, menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, suatu dokumen elektronik dinyatakan sah untuk dijadikan alat bukti apabila menggunakan sistem elektronik yang andal dan aman, serta memenuhi persyaratan minimum sebagai berikut :

- a. Dapat menampilkan kembali informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik secara utuh sesuai dengan masa retensi yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Dapat melindungi ketersediaan, keutuhan, keotentikan, kerahasiaan, dan keteraksesan informasi elektronik dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.

- c. Dapat beroperasi sesuai dengan prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
- d. Dilengkapi dengan prosedur atau petunjuk yang diumumkan dengan bahasa, informasi, atau symbol yang dapat dipahami oleh pihak yang bersangkutan dengan penyelenggaraan sistem elektronik tersebut.
- e. Memiliki mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan, kejelasan, dan kebertanggungjawaban prosedur atau petunjuk.<sup>3</sup>

Para pihak dalam perjanjian E-Tourism perlu mendapatkan perlindungan hukum. Teori perlindungan hukum, menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia<sup>4</sup>

Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>5</sup>

- a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam

---

<sup>3</sup> Tutwuri Handayani, *Pengakuan Tanda Tangan Pada Suatu Dokumen Elektronik Didalam Pembuktian Hukum Acara Perdata Di Indonesia*, Semarang: Magister Kenotariatan Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Maret, 2009, hlm. 9.

<sup>4</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 20.

peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran

Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi.

## 2. Kerangka Konseptual

- a. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula.
- b. *Online Travel Agent* adalah satu jenis dari *Travel Agent* yang melakukan seluruh kegiatannya melalui *online*.
- c. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat

dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

- d. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
- e. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.
- f. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan *informasi*.
- g. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi, yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta lainnya bagi masyarakat umum untuk dikelola secara komersial.
- h. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- i. Kartu Kredit adalah kartu berbahan plastik yang diterbitkan oleh bank atau perusahaan pengelola kartu kredit, yang memberikan hak kepada orang yang memenuhi persyaratan tertentu dan tertera namanya di kartu untuk menggunakannya sebagai alat pembayaran secara kredit

atas perolehan barang atau jasa; dan atau untuk menarik tunai dalam batas kredit sebagaimana ditentukan oleh pihak penerbit kartu kredit.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Penelitian metode yuridis normatif, adalah penelitian yang dititik beratkan pada mengkaji atau meneliti penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.<sup>6</sup>

Berkaitan dengan metode tersebut, dilakukan penelitian mengenai bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia. Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sifat, pendekatan, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis sebagai berikut:

### 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan yaitu bersifat deskriptif analitis dimana sebuah penelitian yang menggambarkan peristiwa yang sedang diteliti dan kemudian menganalisisnya berdasarkan fakta-fakta berupa data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Serta data primer yang merupakan pelengkap diperoleh dari hasil studi dokumen atau pustaka, tujuan dari

---

<sup>6</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif Edisi Revisi*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007, hlm. 295.

penelitian deskriptif adalah membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan sebuah kondisi mengenai perlindungan hukum bagi hotel atas pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *online* travel agen dengan menggunakan fasilitas kartu kredit yang menimbulkan kerugian akibat tidak dibayarkannya beban biaya pembatalan oleh online travel agen berdasarkan hukum positif Indonesia.<sup>7</sup>

### 3. Pendekatan Penelitian

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan undang-undang yaitu dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan topik penelitian. Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, akan menghasilkan pengertian hukum, konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan.<sup>7</sup> Dalam hal ini Undang-Undang yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Jo. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

---

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 133 dan 135.

#### 4. Jenis Data

Jenis Data yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier dan data primer sebagai pelengkap yaitu berupa studi litelatur. Bahan dari data sekunder, terdiri atas:

##### a. Bahan Hukum Primer

Menurut buku Penelitian Hukum, Peter Mahmud Marzuki, bahan hukum primer adalah merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif yang berarti mempunyai otoritas, di mana seperti peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>8</sup>

Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Jo Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

##### b. Bahan Sekunder

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm.181.

Bahan hukum sekunder adalah sekumpulan buku teks yang berisi mengenai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai kualifikasi tinggi.<sup>9</sup>

Adapun bahan hukum sekunder sebagai pendukung yang digunakan untuk penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu berupa, buku-buku teks yang ditulis para ahli hukum yang sesuai dengan judul penelitian ini, dibantu dengan jurnal hukum, artikel, bahan-bahan seminar, internet dan sumber lainnya yang berkaitan untuk mendukung penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan informasi hukum yang baik yang terdokumentasi maupun tersaji melalui media massa<sup>10</sup> seperti kamus hukum, encyclopedia, dan lain-lain.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Soerjono Soekanto, dalam penelitian lazimnya dikenal 3 (tiga) alat pengumpul data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau interview. Pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis menggunakan studi literatur dan perundang-undangan yang

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, hlm.182

<sup>10</sup> Meray Hendrik Mezak, *Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Law Review Fakultas Hukum Pelita Harapan, 2006, hlm. 87.

meliputi literatur, doktrin, dan perundang-undangan dan wawancara menjadi parameter dalam pembuatan tugas akhir ini.

## 6. Metode Analisis Data

Metode analisis data penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pola pikir atau logika deduktif. Menurut Setyosari menyatakan bahwa Berpikir deduktif merupakan proses berfikir yang didasarkan pada pernyataan-pernyataan yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus dengan menggunakan logika tertentu.<sup>11</sup> Dimana dengan cara mengumpulkan bahan dan mengkualifikasi kemudian menghubungkan dengan teori yang berhubungan dengan permasalahan bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia., dan menarik sebuah kesimpulan untuk menjadi sebuah benang merah yang akan dibuat argumentasi hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti. Jika dikaitkan dengan penelitian hukum, pola pikir deduktif yaitu suatu kesimpulan dengan mengaitkan premis umum (perundang-undangan, doktrin, prinsip, dan asas) pada premis khusus (kasus nyata atau fakta).

## G. Sistematika Penulisan

---

<sup>11</sup> Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 7.

Penulis dalam melakukan penelitian skripsi ini membagi sistematika penulisan menjadi lima bab, adapun rincian atas kelima bab tersebut masing-masing sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : HUBUNGAN KONTRAKTUAL DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK.**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai hubungan kontraktual dalam transaksi elektronik secara umum.

**BAB III : PENGEMBANGAN BISNIS PARIWISATA MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT* DI INDONESIA.**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai pariwisata, *online travel agent* serta bank dan peranannya dalam mendukung bisnis pariwisata.

**BAB IV : ANALISIS BENTUK HUBUNGAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN BAGI HOTEL ATAS TIDAK DIBAYARKANNYA BIAYA PEMBATALAN**

**PEMESANAN KAMAR HOTEL OLEH KONSUMEN MELALUI *TRAVEL AGENT* DALAM TRANSAKSI *ONLINE TRAVEL AGENT* (OTA) DENGAN MENGGUNAKAN KARTU KREDIT BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA.**

Pada bab ini penulis akan menganalisis jawaban dari identifikasi masalah mengenai hubungan hukum antara hotel, *online travel agent*, dan konsumen dalam transaksi pemesanan kamar hotel, dan kesepakatan para pihak terkait dengan pemanfaatan dokumen elektronik serta bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan sebuah simpulan dan saran terhadap hasil penelitian yang telah penulis lakukan.