

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
OUTBOUND INDOOR X BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH

William Christian Winanto

NPM : 2015200161

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.



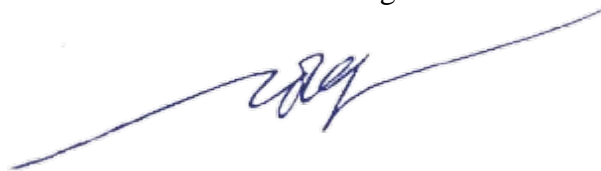
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum


2021

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan,

UNPAR
Dr.iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : William Christian Winanto

NPM : 2015200161

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Outbound Indoor X*
Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:


- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 25 Agustus 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah dan Hukum


William Christian Winanto

2015200161



ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan globalisasi, berbagai bisnis banyak bertebaran di masyarakat. Bisnis hiburan menjadi salah satu bentuk usaha yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat, salah satu contohnya *outbound indoor X* yang berada di salah satu Mall di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban terhadap konsumen *outbound indoor X* berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pembahasan dalam penelitian ini yaitu: pertama, mengenai gambaran umum tentang kegiatan *Outbound*. Kedua, mengenai hubungan hukum antara pemilik mall dengan konsumen *outbound indoor X*, hubungan hukum antara pelaku usaha *outbound indoor X* dengan Operator *outbound indoor X*, hubungan hukum operator *outbound indoor X* dengan konsumen *outbound indoor X* hubungan hukum antara Pelaku usaha *outbound indoor X* dengan Konsumen *outbound indoor X*. Ketiga, membahas hak dan kewajiban pemilik Mall, pelaku usaha, dan konsumen serta membahas bentuk pertanggungjawaban konsumen di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, karunia dan kebaikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Outbound Indoor X* Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas karunia dan berkat-Nya, penulis selalu dikaruniai kesehatan, kemampuan dan kekuatan untuk menyusun skripsi dan menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
2. Kepada orang tua, Edwin Budianto dan Ratima Sianipar yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan penulis serta memberikan dukungan dalam bentuk apapun sehingga penulis dapat menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Kepada kakak dan adik penulis, Yonathan Frans Winanto dan Kevin Winanto yang selalu memotivasi dan menemani penulis dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan penyusunan skripsi.
4. Kepada Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau untuk membimbing, mengarahkan dan membantu penulis, mulai dari penulisan proposal hingga tahap sidang penulisan hukum.
5. Kepada seluruh anggota JDR dan Indomie Tabrak, Deo, Shinta, Patty, Bule, Mulkam, Glen, Daniel, Boni, Tombo, William, Kelvin, Yosua, Gaodi, Devin, Inna, Meisa, Bianca, Nadhira, Bill, Sasha, Evan, Bama, Bang Lubis, Carlo, Nadya, Tae, Sakti, Ersa, Bos Jordhi, yang telah menemani dan telah

menjadi teman sekaligus keluarga penulis dari awal masa perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.

6. Kepada Shinta, Patty, Bintar yang sudah banyak membantu dalam memberikan arahan dari tahap proposal sampai tahap penulisan hukum.
7. Kepada seluruh senior dan junior dalam lingkup Universitas Katolik Parahyangan yang telah menjadi sosok Kakak dan Adik bagi penulis selama menempuh pendidikan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada mereka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan penyusunan penulisan hukum. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca, dan dapat memberikan wawasan bagi para pembaca

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	8
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
4. Metode Penelitian	8
4.1 Metode Pendekatan	8
5. Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA	11
1. Perlindungan Konsumen di Indonesia	11
1.1 Sejarah Perlindungan Konsumen.....	11
1.2 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	12
1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen	18
1.4 Penyelesaian Sengketa.....	23
BAB III	26
TINJAUAN UMUM PELAKU USAHA JASA OUTBOUND INDOOR	26
1. Pelaku Usaha di Indonesia	26
1.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	26
1.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
1.3 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	28
2. Pengertian dan Sejarah <i>Outbound</i>	28
BAB IV	30
ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA OUTBOUND INDOOR X BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	30
1. Gambaran Umum Kegiatan <i>Outbound</i>	30
2. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa <i>Outbound Indoor X</i> Berdasarkan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	31
BAB V	38

PENUTUP	38
1. Kesimpulan.....	38
2. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UUPK). UUPK sebagai aturan hukum tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, akan tetapi sebagai upaya meningkatkan kesadaran agar dalam menjalankan bisnis harus berlaku jujur dan bertanggung jawab. Pasal 1 ayat (1) UUPK mengartikan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan atas konsumen diperlukan, mengingat bahwa dalam kenyataannya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan.¹ Menurut Johannes Gunawan, Pelindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan pada saat sebelum terjadi transaksi (*no conflict/pre purchase*) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*).² Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain:

1. *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
2. *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi, dengan cara ini

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

² Johannes Gunawan., Slide Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Katolik Parahyangan, Tidak dipublikasikan, hlm. 3.

pelaku usaha diharapkan secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Sedangkan untuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat setelah terjadi transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri (PN) atau di luar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa.

Menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK konsumen adalah³

“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.”

Menurut penjelasan tersebut, konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir (pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk).

Seiring dengan perkembangan globalisasi, berbagai bisnis banyak bertebaran di masyarakat. Bisnis hiburan menjadi salah satu bentuk usaha yang banyak dijalankan oleh pelaku usaha dan sangat diminati oleh masyarakat. Contohnya wahana *outbond*, merupakan suatu bentuk penawaran jasa hiburan keluarga. *Outbound* adalah suatu bentuk dari pembelajaran segala ilmu terapan yang disulasikan dan dilakukan di alam terbuka atau tertutup dengan bentuk permainan yang efektif, yang menggabungkan antara intelegensia, fisik dan mental.⁴ *Outbound* juga merupakan olahraga rekreasi sekaligus juga sebagai wahana pendidikan rekreasi. Bisnis ini bertujuan untuk menarik keluarga yang ingin menikmati *refreshing* keluar rumah sambil membangun semangat kebersamaan dan kekompakan.

Outbound sendiri menyediakan berbagai macam aktivitas kegiatan, baik yang sifatnya beresiko rendah maupun yang mempunyai resiko tinggi. Dalam menjalankan bisnis ini hal yang sangat penting adalah kelengkapan fasilitas dan kualitas fasilitas dari wahana tersebut. Fasilitas tersebut harus dijaga kondisinya

³ *Supra note 1.*

⁴ Diunduh dari <https://sky-adventure.com/outbound/sejarah-dan-pengertian-outbound-secara-luas> pada tanggal 30 Januari 2020 pukul 18:00 WIB

dengan baik demi keamanan dan kenyamanan pengunjung. Resiko paling parah dalam kegiatan *outbound* adalah kematian, seperti kasus tewasnya instruktur *outbound* Lembur Pancawati, Bogor, Jawa Barat⁵, dan kasus empat santri pondok pesantren Al Husain Desa Sucen, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah, yang tewas tenggelam saat *outbound*,⁶ dari kedua kasus tersebut dapat dilihat bahwa resiko dalam kegiatan *outbound* dapat terjadi pada siapapun. Awal mulanya kegiatan *outbound* dilakukan di luar ruangan, namun seiring berkembangnya zaman *outbound* dapat dilakukan di dalam ruangan contohnya yaitu *outbound indoor* X di salah satu mall di Kota Bandung.

Menurut Pasal 1 ayat (3) UUPK pelaku usaha adalah⁷

“setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku Usaha dibagi menjadi dua yaitu pelaku usaha barang dan pelaku usaha jasa. Pelaku usaha jasa dibagi lagi menjadi jasa profesional dan jasa komersial. Pada umumnya dalam melakukan kegiatan jual beli produk barang dan/atau jasa perlu dilakukannya suatu tindakan hukum yang dinamakan perjanjian. Definisi perjanjian tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). KUHPerdata menyatakan bahwa, “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.⁸

Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi komunikasi, ketentuan mengenai perjanjian berubah seiring dengan perkembangan masyarakat yang ada. Peristiwa tersebut menyebabkan perkembangan hukum di dalam ranah perjanjian. Selain dari bentuk perjanjian

⁵ Diunduh dari <https://www.jpnn.com/news/kecelakaan-outbound-polisi-belum-tetapkan-tersangka> pada tanggal 12 Februari 2020 pukul 11:00 WIB

⁶ Diunduh dari <https://www.solopos.com/kecelakaan-air-empat-santri-tewas-tenggelam-saat-outbound-berhasil-dievakuasi-669381> pada tanggal 18 Februari 2020 pukul 11:00 WIB

⁷ *Supra note* 1.

⁸ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

yang dapat berbentuk elektronik, salah satu perkembangan dari perjanjian adalah adanya yang disebut sebagai perjanjian baku. Pengertian perjanjian baku atau kontrak baku menurut Johannes Gunawan, yaitu:⁹

“Kontrak tertulis berupa formulir yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen (*take-it or leave-it contract*).”

Perjanjian baku berisi klausula yang disebut klausula baku. Pengertian dari klausula baku terdapat pada Pasal 1 ayat (10) UUPK, yaitu :¹⁰

“klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

⁹ *Supra note 1.*

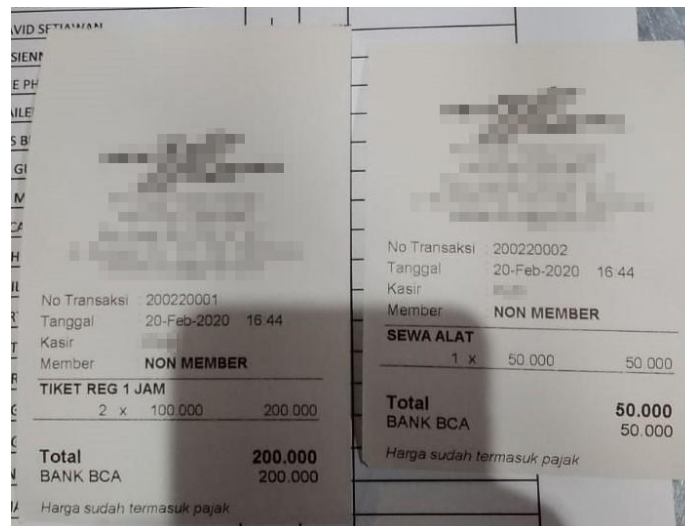
¹⁰ *Id.*

Gambar 1 : Peraturan Outbound Indoor X



Sumber : Website Outbound Indoor X

Gambar 2 : Tiket Outbound Indoor X



Sumber : Membeli tiket Outbound Indoor X

Hak dan Kewajiban baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK, yaitu:¹¹

Hak dan Kewajiban konsumen
Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹¹ *Id.*

Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

Hak Pelaku Usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Rumusan Masalah

Bagaimana pertanggungjawaban jasa *outbound indoor* X terhadap konsumen berdasarkan UUPK?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dengan membahas rumusan masalah yang ada pada bagian pertama dari bab ini, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah:

Mengetahui perlindungan konsumen pengguna jasa *outbound indoor* X berdasarkan UUPK.

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan kepastian mengenai tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumennya.

4. Metode Penelitian

4.1 Metode Pendekatan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penulis akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Metode penelitian normatif seringkali disebut dengan penelitian *doctrinal* yaitu objek penelitiannya adalah dokumen perundang-undangan dan bahan pustaka.¹² Metode yuridis normatif merupakan suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.¹³ Hal yang paling mendasar dalam penelitian ilmu hukum normatif, adalah bagaimana seorang peneliti menyusun dan merumuskan masalah penelitiannya secara tepat dan tajam, serta bagaimana seorang peneliti memilih metode untuk menentukan langkah-langkahnya dan bagaimana melakukan perumusan dalam membangun teorinya.¹⁴

Selain itu, untuk menunjang penelitian ini, penulis juga harus menggunakan metode pengumpulan data. Penulis akan menggunakan 2 (dua) metode pengumpulan data, berikut penjelasannya:

¹² Soejono dan H. Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm. 57.

¹³ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya, hlm. 57.

¹⁴ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008), hlm. 88.

- i. Bahan hukum primer, yaitu sumber hukum peraturan perundang-undangan yang relevan untuk menjawab rumusan masalah. Bahan ini difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.¹⁵ Berikut peraturan perundang-undangan yang nanti akan digunakan penulis dalam penelitian ini : UUPK serta Dokumen pembentukan UU ini. Penulis akan mempelajari dasar-dasar apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen.
- ii. Bahan hukum sekunder, bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain buku-buku literatur ilmu hukum, karya ilmiah dari kalangan hukum, serta bahan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.¹⁶

5. Sistematika Penulisan

Penelitian hukum ini nantinya akan dibagi ke dalam 5 (lima) bab. Berikut penjelasan singkat mengenai isi dari masing-masing bab :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijabarkan uraian awal mengenai (1) latar belakang dari masalah hukum yang akan diteliti; (2) rumusan masalah yang memuat pertanyaan-pertanyaan hukum yang dirumuskan berdasarkan latar belakang; (3) tujuan dan manfaat penelitian yang dibuat berdasarkan rumusan masalah; (4) metode penelitian yang memuat metode yang akan digunakan untuk meneliti dan mengkaji permasalahan dalam penelitian ini; serta (5) sistematika penulisan yang memuat kerangka penulisan setiap babnya.

BAB II : TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

Bab ini digunakan untuk membahas beberapahal, diantaranya pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan dari perlindungan

¹⁵ Supra Note 10, hlm. 295.

¹⁶ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, 2007, hlm. 52.

konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, serta sanksi-sanksi hukum yang dapat diberikan terhadap tindakan pelanggaran yang dilakukan

BAB III : TINJAUAN UMUM PELAKU USAHA JASA *OUTBOUND INDOOR*

Pembahasan dalam bab ini mengenai tinjauan umum terhadap usaha jasa *outbound*.

BAB IV : Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa *Outbound Indoor X* Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pembahasan dalam bab ini akan menjelaskan bagaimana prinsip dasarnya dalam UUPK melindungi konsumen yang mengandung kepastian hukum. Bagaimana halnya dengan konsumen pengguna jasa *Outbound indoor X* berdasarkan UUPK

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis atas permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan di dalam latar belakang dan rumusan masalah.