

Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Pariwisata Atas Kerugian Yang Diderita Konsumen

Ananda Afit Oktavian^{1*}, Dodi Jaya Wardana²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

 anandaafit@umg.ac.id *

Abstrak

Artikel ini mengkaji bentuk pertanggungjawaban hukum pemilik usaha pariwisata terhadap kerugian yang dialami konsumen, khususnya dalam kasus kecelakaan pada wahana wisata seperti insiden di Jatim Park 1. Penelitian ini bertujuan menjawab dua persoalan utama, yaitu bentuk pertanggungjawaban pemilik usaha pariwisata dan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif melalui analisis peraturan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta KUHPperdata, penelitian ini menemukan bahwa pemilik usaha pariwisata memikul tanggung jawab hukum yang meliputi tanggung jawab perdata, administratif, dan dalam kondisi tertentu dapat berimplikasi pada pertanggungjawaban pidana. Temuan menunjukkan bahwa lemahnya pengawasan, ketidaksesuaian standar keselamatan, dan minimnya kesadaran hukum pelaku usaha menjadi faktor utama terjadinya kerugian konsumen. Penelitian ini juga menguraikan mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK maupun pengadilan, serta menilai efektivitas keduanya dalam praktik. Hasil penelitian menegaskan perlunya peningkatan regulasi teknis keselamatan, penguatan sistem pengawasan, kewajiban asuransi risiko tinggi, sinergi antar lembaga, serta edukasi bagi pelaku usaha dan konsumen. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem perlindungan hukum bagi konsumen di sektor pariwisata agar tercipta industri pariwisata yang lebih aman, akuntabel, dan berkepastian hukum.

Keywords: Pertanggungjawaban Hukum, Pariwisata, Konsumen, Sengketa, Perlindungan Konsumen

Published by Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar
ISSN 2622-5212
Website <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>
This is an open access article under the CC BY SA license
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



@ 2025 by the authors

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi Indonesia pada era modern menunjukkan pertumbuhan yang semakin pesat dan berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat, khususnya kelompok menengah ke atas. Kenaikan taraf ekonomi tersebut tidak hanya meningkatkan kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, papan, dan prasarana pendukung kehidupan, tetapi juga memperluas kebutuhan masyarakat terhadap hiburan dan rekreasi sebagai bagian dari gaya hidup dan kebutuhan psikologis. Kondisi ini mendorong munculnya berbagai taman wisata, destinasi rekreasi buatan, serta tempat hiburan di seluruh wilayah Indonesia, yang pada gilirannya menimbulkan tuntutan yang lebih besar terhadap pelaku usaha untuk menyediakan layanan yang tidak hanya menarik, tetapi juga aman, nyaman, dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, konsumen dipahami sebagai pemakai terakhir atas barang atau jasa yang diterimanya melalui suatu hubungan perjanjian dalam dunia usaha, sedangkan pelaku usaha mencakup entitas yang sangat beragam seperti perusahaan, BUMN, koperasi, korporasi, importir, distributor, dan berbagai badan usaha lainnya sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999. Di sektor pariwisata, jasa yang ditawarkan tidak berwujud secara fisik, melainkan berupa aktivitas pelayanan yang berorientasi pada pengalaman wisatawan. Interaksi antara produsen dan konsumen dalam sektor jasa pariwisata memunculkan tanggung jawab hukum yang lebih kompleks karena yang dipertukarkan bukan barang berwujud, tetapi pelayanan yang kualitasnya sangat ditentukan oleh tingkat profesionalisme penyedia layanan.

Dalam penyelenggaraan pariwisata, pengusaha wisata memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa setiap wisatawan memperoleh pengalaman yang aman, nyaman, dan memuaskan. Mereka berkewajiban menyediakan pesona wisata yang memiliki keunikan, keindahan, nilai budaya, dan kekayaan alam yang layak menjadi daya tarik wisata. Selain itu, destinasi pariwisata harus dilengkapi dengan fasilitas umum, fasilitas penunjang pariwisata, aksesibilitas yang memadai, serta keterlibatan masyarakat lokal dalam menciptakan lingkungan wisata yang harmonis dan berkelanjutan. Namun demikian, meskipun Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan telah memberikan dasar hukum terkait keselamatan wisatawan, regulasi lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah belum secara detail mengatur aspek-aspek perlindungan hukum terhadap wisatawan, terutama ketika terjadi kerugian selama kegiatan wisata. Perlindungan yang diberikan oleh undang-undang ini masih cenderung lebih berat kepada perlindungan terhadap objek wisata, misalnya melalui Pasal 64 yang memberikan sanksi pidana berat bagi pihak yang merusak fisik daya tarik wisata. Sebaliknya, pelanggaran oleh pengelola wisata terhadap hak-hak konsumen hanya dikenai sanksi administratif seperti teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, atau pembekuan sementara kegiatan usaha. Bahkan kewajiban pengusaha untuk memberikan asuransi hanya diwajibkan pada jenis wisata berisiko tinggi, sebagaimana diatur dalam Pasal 26 huruf e, seperti wisata selam, panjat tebing, arung jeram, jet coaster, dan wisata alam liar. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang ada masih bersifat preventif dan belum sepenuhnya memberikan perlindungan komprehensif kepada wisatawan.

Posisi konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hubungan hukum menjadikannya rentan terhadap berbagai bentuk kerugian, baik material maupun nonmaterial, akibat kelalaian atau kesalahan pelaku usaha. Kerugian tersebut secara yuridis diatur dalam Pasal 1366 dan 1367 KUHPerdara yang pada pokoknya menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian atas tindakan maupun kelalaiannya serta atas segala sesuatu yang berada di bawah pengawasannya. Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang pada dasarnya mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jaminan keselamatan, keamanan, serta kenyamanan bagi konsumen selama berada di area wisata. Sayangnya, implementasi aturan tersebut sering kali tidak sejalan dengan realitas di lapangan karena lemahnya pengawasan dan minimnya instrumen hukum represif yang secara khusus memberikan perlindungan memadai kepada wisatawan saat terjadi insiden yang merugikan mereka. Padahal, pelaku usaha seharusnya secara moral dan yuridis wajib memberikan kompensasi ketika terjadi kerugian akibat tindakan atau kelalaiannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis secara komprehensif dua permasalahan utama terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor pariwisata. Permasalahan pertama adalah mengenai bentuk pertanggungjawaban hukum yang harus dipenuhi oleh pemilik atau pengelola usaha pariwisata ketika konsumen mengalami kerugian selama menggunakan fasilitas wisata. Hal ini penting dikaji mengingat adanya ketimpangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha yang berpotensi menimbulkan kerugian baik material maupun immaterial. Permasalahan kedua berkaitan dengan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketika terjadi insiden yang menimbulkan kerugian. Kajian terhadap mekanisme tersebut diperlukan untuk menilai efektivitas instrumen hukum yang ada dalam memberikan perlindungan dan keadilan bagi konsumen. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah sekaligus rekomendasi praktis guna memperkuat perlindungan hukum di sektor pariwisata yang semakin berkembang.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian yuridis normatif. Penelitian hukum bersifat normatif ketika ia bertujuan untuk menjabarkan norma-norma yang

berlaku dalam sistem hukum tertentu. Peneliti menyatakan apa yang harus dilakukan menurut sudut pandang hukum dalam sistem hukum tertentu.¹ Tipe penelitian yuridis normatif ini merupakan proses dalam menemukan norma atau hukum yang sesuai dan dapat diterima dalam masyarakat pada era sekarang melalui aturan, prinsip, maupun doktrin hukum yang ada dan berkembang di tengah masyarakat. Pendekatan penelitian merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah dalam suatu penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).² Pendekatan perundang-undangan untuk mengkaji permasalahan yang ada berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana pendekatan perundang-undangan. Pendekatan konseptual yaitu memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum khususnya pada permasalahan kedua yang dilihat dari aspek konsep-konsep hukum.

Jenis bahan hukum yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 2 (dua) macam, yaitu bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat otoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas, Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan diantaranya yaitu UUD RI Tahun 1945, UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, dan UU Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku-buku hukum, artikel hukum, jurnal hukum, hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan pariwisata di Indonesia. (Sari, 2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Pariwisata Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen Dalam Usaha Pariwisata

Pada tahun 2009 telah disahkan Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Bahwa dalam Undang-Undang ini wisata dapat diartikan sebagai perjalanan wisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat wisata dengan tujuan untuk rekreasi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi. Sedangkan pariwisata sendiri merupakan berbagai macam kegiatan wisata serta fasilitas layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah. Dalam Pasal 1 ayat 3 Undang Undang Kepariwisataaan menerangkan bahwa orang yang melakukan suatu kegiatan wisata ini dapat disebut sebagai wisatawan sedangkan orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata dapat disebut pengelola tempat wisata atau pengusaha pariwisata. (Maulana, 2023)

Undang-Undang ini juga mengatur hak dan kewajiban wisatawan dengan pengelola tempat wisata, bahwa wisatawan berhak atas memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata, pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan dan kesehatan, perlindungan hak pribadi, dan perlindungan asuransi yang beresiko tinggi. Selain itu wisatawan dalam menjalankan kegiatan wisata juga berkewajiban untuk menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat, memelihara dan melestarikan lingkungan, turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan dan turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum. (Dewi, 2024)

Sedangkan pengelola tempat wisata sendiri berhak atas mendapatkan kesempatan yang seimbang dan adil dalam bidang kepariwisataan, membentuk anggota asosiasi kepariwisataan, mendapatkan perlindungan hukum dalam kegiatan berusaha, dan mendapatkan fasilitas yang sesuai. Adapun kewajiban pengelola atau pengusaha pariwisata untuk menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai yang hidup dalam masyarakat; memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab; memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif; memberikan perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan; memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi; mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro kecil dan koperasi; mengutamakan dalam penggunaan produk setempat, produk dalam

negeri, dan tenaga kerja lokal; meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pendidikan dan pelatihan; berperan aktif dalam pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat; mencegah segala bentuk perbuatan melanggar asusila dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan usahanya; memelihara dan menjaga lingkungan yang sehat dan bersih; memelihara kelestarian lingkungan alam budaya; menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha yang bertanggung jawab; menerapkan standar usaha dan kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai liability dan responsibility, istilah liability menunjuk pada pertanggung-jawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah responsibility menunjuk pada pertanggungjawaban politik. Setiap pertanggungjawaban harus menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya. Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai liability dan responsibility, istilah liability menunjuk pada pertanggung-jawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah responsibility menunjuk pada pertanggungjawaban politik. Setiap pertanggungjawaban harus menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya. Tanggung jawab hukum lahir karena terjadinya suatu kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian yang kemudian menimbulkan pihak lain mengalami kerugian akibat haknya tidak terpenuhi oleh pihak yang lalai akan kewajibannya. Secara umum tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa seseorang memiliki tanggung jawab hukum, artinya seseorang tersebut bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku: (Putra, 2024)

Pertama, Tanggung Jawab Kontrak: Pemilik usaha pariwisata diharapkan untuk memenuhi syarat dan ketentuan yang telah disepakati dalam kontrak layanan. Jika ada pelanggaran, seperti layanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, pemilik wajib memberikan kompensasi. Kedua, Tanggung Jawab di Bawah Hukum Perlindungan Konsumen: Banyak negara memiliki undang-undang perlindungan konsumen yang mengharuskan pemilik usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh produk atau layanan yang cacat. Jika konsumen mengalami kerugian karena kelalaian atau ketidakamanannya, pemilik usaha dapat dikenakan sanksi. Ketiga, Asuransi: Pemilik usaha pariwisata sebaiknya memiliki asuransi yang mencakup tanggung jawab hukum atas kecelakaan atau cedera yang mungkin dialami oleh konsumen selama menggunakan layanan. Asuransi ini membantu menutup biaya yang mungkin timbul akibat klaim dari konsumen.

Keempat, Sikap Proaktif Terhadap Keselamatan: Pemilik usaha wajib memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang diberikan aman dan layak digunakan. Jika terjadi kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian dalam pemeliharaan atau penyediaan berbagai fasilitas, pemilik dapat diminta untuk bertanggung jawab. Kelima, Kebijakan Pengembalian Uang dan Kompensasi: Pemilik usaha sebaiknya memiliki kebijakan transparan mengenai pengembalian uang atau kompensasi jika layanan tidak memuaskan atau terjadi masalah selama pengalaman wisata. Hal ini dapat membantu meredakan ketidakpuasan konsumen dan memberikan rasa aman. Keenam, Pelayanan Pelanggan: Menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk menangani keluhan dan isu yang dialami konsumen. Tindakan cepat dan tepat dalam menangani keluhan dapat mencegah kerugian lebih lanjut bagi konsumen. Ketujuh, Transparansi Informasi: Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan, termasuk risiko yang mungkin dihadapi, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan memahami apa yang diharapkan. (Utomo, 2022)

Dengan memahami dan menerapkan bentuk-bentuk pertanggungjawaban ini, pemilik usaha pariwisata dapat melindungi konsumen dan meminimalkan risiko kerugian serta meningkatkan

reputasi usahanya. Selain dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, perlindungan hukum terhadap hak-hak dari wisatawan diatur juga dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut mengingat bahwa wisatawan adalah seorang konsumen dari pengguna jasa usaha pariwisata. Untuk lebih eksplisitnya, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu ; Pada pasal 4 angka (1) menentukan bahwa hak konsumen adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; dan kemudian pada pasal 4 angka (5) menentukan bahwa hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Oleh karena itu, sebagai pelanggan, wisatawan berhak untuk mendapatkan kepastian hukum dalam memanfaatkan layanan jasa travel. Juga untuk pengusaha bisnis yang melakukan aktivitas bisnis perjalanan berisiko tinggi, mereka harus dilengkapi dengan kantor dan kerangka kerja yang dapat menjamin keamanan dan kesejahteraan wisatawan.

Pada hakikatnya berpariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya.⁵ Wisatawan adalah subyek yang berperan sangat penting dalam dunia pariwisata. Wisatawanlah yang menentukan maju mundurnya atau sukses tidaknya dunia pariwisata. Wisatawan merupakan konsumen dalam usaha jasa pariwisata yang harus dilindungi, namun faktanya telah terjadi kecelakaan, bahkan menyebabkan kematian pada objek wisata, seperti misalnya:

1. Dua orang meninggal dunia dalam kecelakaan arung jeram di Sungai Serayu Banjarnegara, sedangkan 4 orang lainnya mengalami luka-luka. Dua korban meninggal yakni river guide Ahmad Prihantoro warga Kutayasa Kecamatan Madukata dan guru SMP 2 Kroya Cilacap.
2. Wisatawan lokal asal Jakarta ditemukan tewas di Pulau Kambing yang terletak di Tanjung Bira, Desa Bira, Kecamatan Bonto Bahari, Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan (Sulsel). Selama di pulau tersebut, korban memanfaatkan fasilitas menyelam alias diving untuk menyaksikan panorama alam bawah laut yang dimiliki Pulau Kambing. Dengan didampingi oleh dua pemandu selam Bira Diving Center (BDC), korban pun melakukan penyelaman. Namun, di kedalaman 20 meter, korban dan ketiga pemandu selam tersebut dipisahkan oleh arus bawah laut yang sangat kuat. Korban hilang terbawa arus, sedangkan dua pemandu selam yang mendampinginya selamat.
3. Organisasi pecinta alam Tanah Raga Air Madya Pancasila (TRAMP), mengabarkan seorang wisatawan asal DKI Jakarta meninggal saat menyelam (diving) di perairan Pulau Pari, Kepulauan Seribu, DKI Jakarta. Insiden ini diduga terjadi karena prosedur menyelam tidak dipenuhi. Para penyelam pun diimbau mengikuti prosedur keamanan menyelam. Wisatawan tersebut adalah Erwin Wijaya (38) yang menyelam bersama enam temannya. Berdasarkan keterangan dari keenam teman Erwin, Hendrata mengatakan ada dugaan aktivitas menyelam itu tidak mengikuti prosedur yang benar. Di antara prosedur yang dilanggar, sebut dia, adalah ketiadaan dive master. Dalam rombongan Erwin hanya ada dive guide. (Anggriawan, 2024)

Wisatawan sebagai seorang konsumen dalam industri jasa pariwisata memiliki hak atas keamanan dan keselamatannya. Di sisi lain, pengusaha pariwisata memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan wisata yang dikelolanya, termasuk terhadap kegiatan wisata yang berisiko tinggi.

Sementara kewajiban pengusaha pariwisata menurut Pasal 26 antara lain: menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat, memberikan informasi yang akurat dan bertanggungjawab, memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan, memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi, mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan, mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga

kerja lokal, meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan, berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat, turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya, memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri, memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya, menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggungjawab dan menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Dewi, 2024)

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Pariwisata Terkait Kerugian Yang Ditimbulkan

Upaya hukum yang ditempuh konsumen jika terjadi kecelakaan pada tempat wisata diatur pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dengan jalur non-litigasi, dapat dilakukan melalui dua pendekatan: negosiasi atau mekanisme adversarial. Dalam mekanisme adversarial, sengketa diselesaikan oleh pihak ketiga yang bersifat netral, melalui lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, atau Badan Arbitrase Nasional Indonesia. Selain melalui non-litigasi, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan melalui jalur litigasi di pengadilan. Pilihan jalur litigasi mempertimbangkan jenis sengketa untuk menentukan kewenangan khusus pengadilan dalam memproses kasus. Proses litigasi ini mengikuti aturan yang berlaku dalam peradilan umum. (Mulyono, 2024)

Upaya penyelesaian perkara konsumen diluar pengadilan dapat dilaksanakan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. BPSK bertugas dan berwenang menangani serta menyelesaikan perkara konsumen dengan mekanisme mediasi oleh mediator, arbitrase oleh arbiter, atau konsiliasi oleh konsiliator. Selain itu, BPSK dapat menjadi konsultan dalam hal perlindungan konsumen, mengawasi penggunaan klausul baku dalam transaksi, dan melakukan pelaporan apabila ada pelanggaran Undang-Undang Perlindungan pada penyidik umum. (Hartono, 2023) BPSK juga menerima aduan masyarakat terkait pelanggaran perlindungan konsumen, melakukan penyelidikan serta pemeriksaan kasus, memanggil pihak yang diduga melakukan pelanggaran, dan menghadirkan saksi yang mengetahui adanya pelanggaran. Jika pihak yang dipanggil menolak hadir, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk mengah (Tesalonika et al., 2024) dirkannya. BPSK juga menilai bukti untuk keperluan pemeriksaan, menyampaikan putusan kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar, serta menjatuhkan sanksi administratif sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

ALUR PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI BPSK

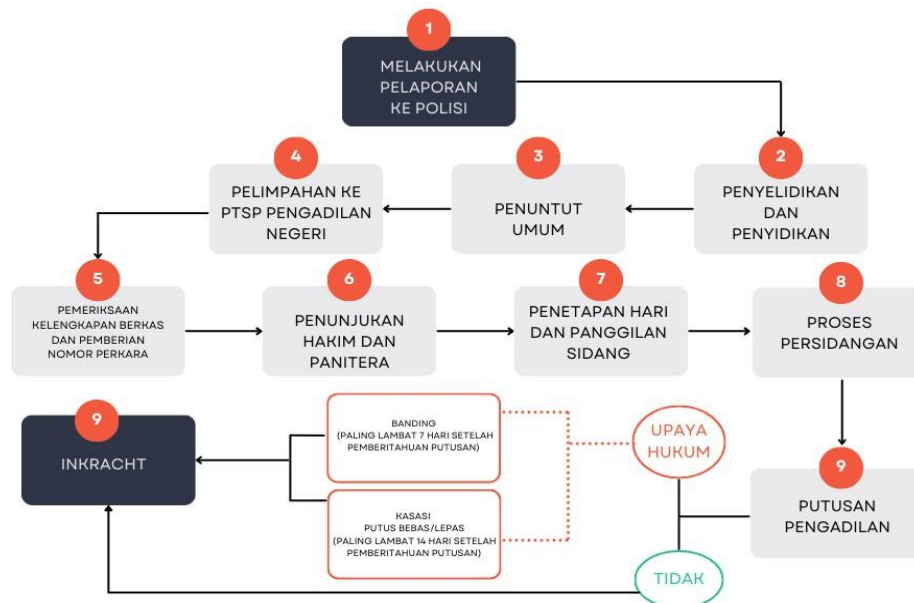


Gambar 1. Alur Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Pada Gambar 1 dijelaskan terkait pengajuan sengketa konsumen pada BPSK. Pemohon atau ahli waris melakukan pengajuan pada sekretariat BPSK. Jika diterima maka akan dilanjutkan pada Majelis BPSK. Lalu akan ditentukan cara penyelesaian sengketa yaitu dengan arbitrase, mediasi, atau konsiliasi. Apabila mengambil jalur arbitrase, maka akan dipilih arbiter yang nantinya akan menghasilkan putusan arbiter. Jika mengambil jalur mediasi maka akan dipilih mediator yang nantinya akan menghasilkan kesepakatan sesuai para pihak. Lalu jika memilih jalur konsiliasi akan dipilih konsiliator yang nantinya akan menghasilkan putusan kesepakatan sesuai para pihak. (Rusli, 2024)

Penyelesaian kasus kecelakaan wisatawan pada Jembatan Kaca The Geong tidak ditempuh melalui BPSK. Namun, apabila kasus ini diselesaikan pada BPSK maka penyelesaian dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam kasus ini, pengelola tempat wisata dan korban akan melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan bersama terkait ganti kerugian dan kompensasi tanpa melalui proses pengadilan yang lebih formal. Apabila ditemukan bahwa pengelola tempat wisata melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif dan ganti kerugian kepada korban dengan batas maksimum ganti kerugian yaitu Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Jika kasus ini diselesaikan pada BPSK, maka akan lebih berfokus pada perlindungan konsumen dan kerugian material yang dialami oleh konsumen tetapi tidak berfokus pada aspek keselamatan dan kelayakan wahana. Keuntungannya, proses akan lebih cepat dan tidak terlalu formal dibandingkan dengan pengadilan umum. (Widodo, 2024)

ALUR PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI PENGADILAN UMUM



Gambar 2. Alur Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Umum

Pada Gambar 2 dijelaskan terkait alur penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Pihak pelapor melakukan pelaporan pada Polisi. Lalu akan dilakukan penyidikan selanjutnya proses dinaikkan pada Penuntut Umum. Lalu Penuntut Umum melakukan pelimpahan berkas di PTSP Pengadilan Negeri. Lalu dilakukan pemeriksaan terkait kelengkapan berkas yang dilimpahkan dan pemberian nomor perkara sesuai dengan SOP. Selanjutnya Penuntut Umum atau penyidik menerima bukti pelimpahan berkas. Lalu dilakukan penunjukan Majelis Hakim dilanjutkan dengan penunjukan Panitera Pengganti oleh Panitera. Lalu ditetapkan hari persidangan. Setelah itu

dilakukan panggilan sidang dan proses persidangan sampai pemberitahuan putusan. Setelah jika keberatan, dapat melakukan upaya hukum berupa banding paling lambat 7 hari setelah pemberitahuan putusan dan kasasi paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan putusan. Namun jika tidak adanya upaya hukum lain, maka putusan dianggap *inkracht* atau berkekuatan hukum tetap. (Junaidi, 2025)

Seiring dengan perkembangan jaman yang modern ini banyaknya penawaran-penawaran yang beragam dari suatu barang maupun jasa yang diberikan oleh para pelaku usaha guna menarik konsumen untuk menggunakan suatu produk ataupun jasa yang di berikan. Namun para pelaku usaha yang menjadikan konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya dengan melalui promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standart yang merugikan konsumen. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa transportasi wisata yang minim perlindungan terhadap hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kemudahan bagi konsumen pengguna biro jasa perjalanan pariwisata untuk meminta pertanggung jawaban sekaligus ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pengguna biro jasa perjalanan wisata tersebut.

Bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas tindakannya tersebut maka para konsumen dapat melakukan upaya hukum dalam penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha, diatur dalam Bab X tentang penyelesaian sengketa Pasal 45 samapai Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Didalam dalam pasal 45 ayat 1 UUPK menjelaskan bahwa Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (Syafuruddin, 2023) Jika kita melihat isi pasal tersebut maka kita dapat mengetahui Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui badan diluar pengadilan yang diberi nama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK ataupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Salain itu didalam pasal 45 ayat 2 UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat di tempuh melalauai pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Jika melihat dari isi pasal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pasal ini memberikan pilihan bagi para pihak yang bersengketa baik bagi konsumen yang dirugikan yakni pengguna jasa transportasi wisata dengan pelaku usaha, dapat diselesaikan melalui pengadilan atau diluar pengadilan. (Jurnal syntax admiration, 2025)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang dibentuk khusus untuk menangani sengketa konsumen belum dapat berfungsi secara maksimal dalam menyelesaikan kasus-kasus sengketa di sektor pariwisata. Berbagai faktor seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman tentang karakteristik khusus industri pariwisata, serta minimnya sosialisasi tentang keberadaan BPSK menjadi penghambat efektivitas lembaga ini. (Tesalonika et al., 2024) Sementara itu, penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan seringkali dianggap memakan waktu lama, biaya mahal, dan prosedur yang rumit, sehingga kurang diminati oleh konsumen yang mengalami kerugian.

Oleh karena itu, kajian mendalam tentang mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha pariwisata menjadi sangat penting. Pemahaman yang komprehensif tentang berbagai mekanisme yang tersedia, kelebihan dan kekurangan masing-masing, serta kendala dalam implementasinya akan memberikan masukan berharga bagi penyempurnaan sistem perlindungan konsumen di sektor pariwisata. (Jurnal Syntax Admiration, 2025). Hal ini pada akhirnya akan mendorong terciptanya industri pariwisata yang lebih profesional, bertanggung jawab, dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

Langkah pertama yang harus dilakukan pemerintah adalah menyusun regulasi teknis yang lebih komprehensif, jelas, dan wajib mengenai standar keselamatan serta kelayakan operasional wahana wisata. Selama ini, banyak ketentuan hukum hanya bersifat umum dan tidak mencakup aspek teknis keselamatan secara rinci, sehingga pelaksanaannya sering diabaikan oleh pengusaha. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif bersama kementerian terkait, seperti Kementerian Perhubungan dan Kementerian Pekerjaan Umum, perlu menetapkan standar keamanan operasional yang mengikat secara hukum (mandatory) bagi seluruh pengelola wahana pariwisata. Standar tersebut mencakup aspek teknis alat, sertifikasi operator, inspeksi rutin, dan sistem manajemen keselamatan pengunjung. Ketentuan juga harus disesuaikan secara berkala dengan perkembangan teknologi dan potensi risiko yang muncul di sektor pariwisata modern. (Siregar, 2023) Selain itu, kewajiban asuransi bagi pengunjung yang menggunakan wahana berisiko tinggi harus ditegaskan sebagai syarat utama operasional tempat wisata. Dengan adanya kewajiban asuransi, beban ganti rugi tidak sepenuhnya ditanggung oleh pengusaha, namun tetap menjamin perlindungan hukum dan finansial bagi konsumen. Dari perspektif hukum tata negara, langkah ini merupakan bentuk implementasi tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan hukum dan jaminan keselamatan bagi warganya sesuai amanat Pasal 28G UUD 1945. (Rahman & Suryawan, 2025)

Peningkatan Pengawasan dan Penegakan Hukum Regulasi yang baik tidak akan efektif tanpa pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten. Oleh karena itu, Dinas Pariwisata, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, serta lembaga sertifikasi keselamatan harus berperan aktif dalam melakukan inspeksi rutin dan audit keselamatan terhadap seluruh wahana dan fasilitas pariwisata. Setiap hasil pemeriksaan harus disertai laporan tertulis dan rekomendasi tindakan korektif yang wajib ditindaklanjuti oleh pengelola tempat wisata. Apabila ditemukan pelanggaran terhadap standar keselamatan, maka sanksi tegas harus diterapkan tanpa pandang bulu—baik berupa sanksi administratif (penutupan sementara, pencabutan izin), perdata (ganti rugi), maupun pidana (jika terdapat unsur kelalaian berat yang menyebabkan korban jiwa). Konsistensi dalam penegakan hukum ini penting untuk menumbuhkan efek jera (deterrent effect) sekaligus menanamkan budaya kepatuhan terhadap hukum (law compliance) di kalangan pelaku usaha. Dalam kerangka hukum tata negara, hal ini mencerminkan pelaksanaan prinsip “supremasi hukum” dan “akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah”, di mana pemerintah daerah tidak hanya bertugas memfasilitasi kegiatan ekonomi, tetapi juga menjamin hak konstitusional masyarakat atas rasa aman dan keadilan. (Pradnyana, 2025)

Pendidikan dan Sosialisasi Kepada Pelaku Usaha Selain aspek regulasi dan pengawasan, peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha menjadi kunci keberhasilan perlindungan konsumen. Pemerintah perlu menyelenggarakan pelatihan rutin, seminar, dan sosialisasi bagi pelaku usaha pariwisata terkait standar keselamatan, manajemen risiko, tanggung jawab hukum, dan pelayanan prima. Pelatihan ini dapat dilakukan secara kolaboratif antara pemerintah daerah, lembaga sertifikasi, dan asosiasi pariwisata seperti ASITA (Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies) atau PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia). Melalui pembinaan ini, pelaku usaha diharapkan menyadari bahwa keselamatan dan kenyamanan pengunjung bukan sekadar kewajiban hukum, tetapi juga investasi jangka panjang yang akan meningkatkan reputasi, kepercayaan, dan keberlanjutan bisnis mereka. Dalam perspektif hukum perdata, peningkatan kesadaran hukum ini juga merupakan upaya preventif untuk mencegah terjadinya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (onrechtmatige daad) yang dapat menimbulkan gugatan ganti rugi di kemudian hari. (Nurhaliza, 2023)

Peningkatan Kesadaran Konsumen Perlindungan konsumen tidak akan berjalan efektif apabila masyarakat sebagai konsumen tidak memahami hak-haknya. Oleh karena itu, perlu dilakukan edukasi publik secara masif dan berkelanjutan melalui berbagai media—baik media sosial, kampanye publik, maupun kerja sama dengan sekolah dan perguruan tinggi. Edukasi ini

harus menekankan pentingnya hak atas keamanan, kenyamanan, dan informasi yang benar, sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen perlu didorong untuk lebih aktif dan kritis dalam menilai fasilitas wisata, menuntut informasi keselamatan sebelum menggunakan wahana, serta melaporkan setiap pelanggaran atau kecelakaan kepada otoritas terkait. (Lestari, 2023) Peningkatan kesadaran hukum masyarakat akan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dari perspektif hukum tata negara, hal ini merupakan perwujudan dari partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan publik, sesuai prinsip demokrasi dan transparansi pemerintahan. Sinergi Antarlembaga Pemerintah pusat, pemerintah daerah, aparat penegak hukum, lembaga perlindungan konsumen, serta asosiasi pariwisata perlu bersinergi dalam membentuk sistem yang responsif terhadap insiden yang merugikan wisatawan. Sistem pelaporan terpadu dan transparan juga perlu dibangun agar semua pihak dapat segera menangani kasus kecelakaan secara efisien. (Setyawan, 2024)

Sinergi Antarlembaga Upaya terakhir yang tak kalah penting adalah membangun sinergi antar lembaga pemerintah dan nonpemerintah yang terkait dengan sektor pariwisata. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, aparat penegak hukum, lembaga perlindungan konsumen, serta asosiasi industri pariwisata perlu berkolaborasi dalam membentuk sistem perlindungan hukum terpadu bagi wisatawan. Salah satu bentuk sinergi yang dapat dikembangkan adalah pembentukan sistem pelaporan insiden pariwisata nasional berbasis digital, yang memudahkan masyarakat melapor jika terjadi kecelakaan atau pelanggaran. Data laporan tersebut dapat digunakan untuk pemantauan, evaluasi kebijakan, dan penindakan cepat terhadap pelanggaran di lapangan. Selain itu, kerja sama antarlembaga dapat difokuskan pada penyusunan pedoman nasional keselamatan wisata (National Tourism Safety Guidelines) yang berlaku seragam di seluruh Indonesia. (Anggriawan, 2024)

Dalam hal pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan ke 2 (dua), konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya bila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. (Badan et al., n.d.)

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa diperlihatkan alat bukti baik surat dan atau dokumen lain, yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditanda tangani oleh para pihak. (Rusli, n.d.) Kegiatan bisnis yang melibatkan sengketa sebenarnya tidak diharapkan karena dapat menyebabkan kerugian bagi semua pihak yang terlibat, baik yang berada dalam posisi yang benar maupun yang salah. Penting untuk menghindari terjadinya sengketa bisnis guna menjaga reputasi dan hubungan yang baik di masa depan.²⁸ Namun, terkadang sengketa tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran hukum, ingkar janji, kepentingan yang bertentangan, atau kerugian yang dialami oleh salah satu pihak. (Nugraha, 2022) Dasar hukum bagi para pihak dalam memilih forum untuk menyelesaikan sengketa bisnis juga diatur dengan jelas dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (UU

48/2009).²⁹ Pasal tersebut menyatakan bahwa "Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa". Selain itu, Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU 30/1999) juga menyebutkan bahwa "Sengketa atau perbedaan pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri". Dengan demikian, dapat dilihat bahwa para pihak diberikan kebebasan untuk memilih penyelesaian sengketa, baik melalui forum pengadilan maupun melalui alternatif penyelesaian sengketa. (Harianto et al., 2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pemilik usaha pariwisata memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat kecelakaan di wahana wisata. Pertanggungjawaban ini mencakup aspek perdata berdasarkan Pasal 1365 KUHP dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 359 dan 360 KUHP, serta administratif berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Namun, dalam praktiknya, implementasi tanggung jawab ini belum maksimal karena lemahnya penegakan hukum, kurangnya kesadaran hukum pengelola, serta tidak optimalnya sistem pengawasan dan sertifikasi keselamatan wahana. Kejadian di Jatim Park 1 menjadi bukti bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pariwisata masih perlu diperkuat baik dari sisi regulasi, pengawasan, maupun penegakan hukumnya.

REFERENSI

- Anggriawan, A. (2024). *Keselamatan Wisata Bahari dan Risiko Penyelaman di Indonesia*. Jurnal Keselamatan Maritim, 7(2), 112–124.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (n.d.). *Pedoman Persidangan BPSK*. Jakarta: Kementerian Perdagangan RI.
- Dewi, R. (2024). *Hak dan Kewajiban Wisatawan dalam Perspektif UU Kepariwisata*. Jurnal Pariwisata Nusantara, 5(1), 55–67.
- Hartono, S. (2023). *Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jurnal Hukum dan Konsumen, 4(2), 88–102.
- Harianto, D., Putra, Y., & Lestari, M. (2025). *Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam UU 48/2009 dan UU 30/1999*. Jurnal Hukum Perdata Modern, 6(1), 21–39.
- Junaidi, F. (2025). *Mekanisme Penanganan Perkara Konsumen Melalui Pengadilan Negeri*. Jurnal Peradilan Indonesia, 11(1), 74–92.
- Jurnal Syntax Admiration. (2025). *Analisis Pilihan Forum Sengketa Konsumen dalam UUPK*. Jurnal Syntax Admiration, 7(4), 301–315.
- Lestari, M. (2023). *Edukasi Konsumen dalam Sektor Pariwisata*. Jurnal Perlindungan Konsumen, 3(2), 144–158.
- Maulana, R. (2023). *Definisi Pengusaha Pariwisata dalam UU Kepariwisata*. Jurnal Administrasi Pariwisata, 4(1), 10–20.
- Mulyono, T. (2024). *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen: Perbandingan Jalur Litigasi dan Non-Litigasi*. Jurnal Hukum Konsumen & Penyelesaian Sengketa, 9(1), 41–58.
- Nugraha, B. (2022). *Sengketa Bisnis dan Upaya Penyelesaiannya*. Jurnal Hukum Ekonomi, 8(3), 199–213.
- Nurhaliza, S. (2023). *Pembinaan Pelaku Usaha Pariwisata dalam Perspektif Hukum Perdata*. Jurnal Manajemen Pariwisata, 12(2), 54–69.
- Pradnyana, I. (2025). *Penegakan Hukum Keselamatan Wisata oleh Pemerintah Daerah*. Jurnal Hukum Tata Negara, 9(1), 90–108.
- Putra, D. (2024). *Konsep Liability dan Responsibility dalam Hukum Indonesia*. Jurnal Ilmu Hukum Nasional, 5(2), 77–89.
- Rahman, A., & Suryawan, K. (2025). *Asuransi Risiko Tinggi dalam Industri Pariwisata*. Jurnal Kebijakan Publik, 14(1), 66–81.
- Rusli, H. (2024). *Mekanisme Mediasi dan Konsultasi pada BPSK*. Jurnal Alternatif Penyelesaian Sengketa, 3(2), 122–135.

- Rusli, H. (n.d.). *Panduan Mediasi untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: BPSK RI.
- Sari, A. (2024). *Metode Penelitian Yuridis Normatif dalam Kajian Pariwisata*. *Jurnal Metodologi Hukum*, 2(1), 1–12.
- Setyawan, R. (2024). *Peran Masyarakat dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pariwisata*. *Jurnal Tata Pemerintahan Daerah*, 6(2), 104–118.
- Siregar, M. (2023). *Standar Keselamatan Wahana Wisata dalam Perspektif Hukum Administrasi*. *Jurnal Regulasi & Kebijakan Publik*, 8(1), 45–59.
- Syafruddin, H. (2023). *Pelaksanaan Pasal 45–48 UUPK dalam Sengketa Konsumen*. *Jurnal Hukum Perlindungan Konsumen*, 4(3), 200–213.
- Tesalonika, V., Pramudita, S., & Nugroho, T. (2024). *Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*. *Jurnal Kebijakan Konsumen*, 5(1), 33–49.
- Utomo, E. (2022). *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Pariwisata dalam Perspektif Hukum Konsumen*. *Jurnal Industri Pariwisata*, 10(2), 88–101.
- Widodo, A. (2024). *Analisis Kasus Jembatan Kaca The Geong dari Perspektif UUPK*. *Jurnal Hukum Pariwisata*, 3(1), 59–72.