



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN DALAM KEGIATAN PARIWISATA BERISIKO TINGGI MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Legal Protection of Tourists in High-Risk Tourism Activities According to Consumer Protection Law

Nabilah Luthfiyah Chusnida
Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia
Email: nabilahluthfiyah45@gmail.com

Dikirim: 09-01-2023; Diterima: 08-03-20232

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/deiure.2023.V23.001-014>

ABSTRACT

In tourism activities, business actors are required to provide protection to tourists according to the mandate of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). UUPK has regulated that tourists have rights, including security and comfort when traveling, especially in high-risk areas. Security and comfort are then regulated in SOPs which cover human resources, equipment, and services. This study examines how business actors provide legal protection for tourists in diving tourism as high-risk tourism. This study uses a normative legal method by dissecting principles and norms in SOP documents for the diving tourism business actors, and UUPK. The results of this study indicate that arrangements for legal protection and safety of tourists, and the rights of tourists as users or consumers of services in the tourism sector, both have been regulated in UUPK. Business actors also need to pay attention to several aspects in the diving tourism business. However, currently, there are still many business actors that prepare SOPs with exoneration clauses that are detrimental to tourists. Safety and comfort are not guaranteed, causing many victims to die and inappropriate compensation. Efforts to resolve disputes that can be carried out are litigation and non-litigation, however most business actors take non-litigation procedure using the mediation method.

Keywords: *consumer protection; diving; high-risk tourism*

ABSTRAK

Dalam kegiatan kepariwisataan, pelaku usaha wajib memberikan perlindungan kepada wisatawan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK telah mengatur bahwa wisatawan memiliki hak, antara lain keamanan dan kenyamanan saat berwisata, terutama di daerah yang berisiko tinggi. Keamanan dan kenyamanan kemudian diatur dalam SOP yang meliputi sumber daya manusia, peralatan, dan pelayanan. Kajian ini mengkaji bagaimana pelaku usaha memberikan perlindungan hukum bagi wisatawan dalam wisata selam sebagai wisata berisiko tinggi. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan membedah asas dan norma dalam dokumen SOP pelaku usaha wisata selam, dan UUPK. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaturan perlindungan hukum dan keselamatan wisatawan, serta hak-hak wisatawan sebagai pengguna atau konsumen jasa di bidang pariwisata, keduanya telah diatur dalam UUPK. Pelaku usaha juga perlu memperhatikan beberapa aspek dalam usaha wisata selam. Namun, saat ini masih banyak pelaku usaha yang menyusun SOP dengan klausula eksonerasi yang merugikan wisatawan. Keamanan dan kenyamanan tidak terjamin sehingga menyebabkan banyak korban meninggal dunia dan ganti rugi yang tidak sesuai. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan adalah litigasi dan non litigasi, namun sebagian besar pelaku usaha menempuh prosedur non litigasi dengan menggunakan metode mediasi.

Kata kunci: *perlindungan konsumen; menyelam; pariwisata berisiko tinggi*

1. INTRODUCTION

Pariwisata merupakan bagian terpenting dan menarik dari pembangunan nasional yang dilaksanakan secara terencana, sistematis, berkelanjutan, dan terpadu. Pelaksanaan pembangunan tersebut harus memperhatikan tanggung jawab untuk memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup

dalam masyarakat, kelestarian dan kualitas lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Tidak diragukan lagi akan pentingnya peran pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara. Pembangunan di sektor pariwisata akan membuka lapangan kerja baru,¹ meningkatkan pendapatan masyarakat setempat, dan memberikan kontribusi finansial pada sektor usaha terkait.²

Perjalanan adalah perjalanan sementara yang dilakukan oleh satu orang atau lebih ke tempat lain di luar tempat tinggalnya.³ Namun kini pariwisata sudah menjadi kebutuhan hidup bagi masyarakat. Perlindungan hukum dan keamanan tempat wisata sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan pariwisata di Indonesia, terlebih dengan adanya sumber daya alam yang ada di negara ini. Perlindungan hukum dan keamanan bagi wisatawan sangat penting, mengingat banyak wisatawan yang mengalami pencurian, penipuan, dan tindakan kriminal lainnya serta kecelakaan yang merugikan mereka.⁴ Dalam konteks perlindungan hukum bagi wisatawan, yang perlu dilindungi adalah hak-hak wisatawan. Hak wisatawan meliputi kenyamanan, keamanan, dan mendapatkan Wisatawan berhak mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin dari pengelola tempat pariwisata yang bersangkutan mengunjungi tempat wisata tersebut. Oleh karena itu, pelaku usaha di bidang pariwisata wajib memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi wisatawan sesuai dengan amanat undang-undang. Indonesia merupakan daerah yang memiliki potensi wisata yang cukup besar mulai dari wisata bahari, wisata gunung, wisata alam buatan, wisata ziarah, wisata permainan buatan, dan masih banyak lagi. Menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 510.246 pada Agustus 2022. Ini merupakan capaian tertinggi dalam setahun terakhir. Jumlah kunjungan wisman meningkat sekitar 330,46% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Pada Agustus 2021, hanya ada 118.533 kunjungan wisman ke Indonesia.⁵ Kemudian pada tahun 2022, akan ada 550 juta kunjungan wisatawan domestik. Dengan demikian, secara kumulatif, jumlah kunjungan wisman periode Januari-September 2022 tercatat sebanyak 2,27 juta kunjungan, meningkat 2.530,58 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman periode yang sama tahun 2021 sebanyak 86.240.⁶

Berdasarkan data diatas, banyak wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata bahari. Wisata bahari yang meliputi wisata selam, snorkeling, wisata perahu layar, wisata memancing, dan wisata selancar, merupakan salah satu bentuk olahraga, hobi, dan pendidikan, bahkan telah menjadi profesi bagi sebagian masyarakat dan warga sekitar. Wisata bahari tergolong kegiatan wisata yang berisiko tinggi. Yang dimaksud dengan “usaha pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi” menurut penjelasan Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (selanjutnya disebut “UU Kepariwisataan”) antara lain meliputi wisata selam, arung jeram, panjat tebing, jet coaster, dan mengunjungi tempat wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam liar. Menyelam dan snorkeling saat ini dijadikan sebagai mata pencaharian utama sebagian masyarakat di kawasan pesisir.

Wisata menyelam dan snorkeling salah satunya tersedia di Lombok, Banyuwangi, Malang, Karimunjawa, Bali, dan lain-lain. Menyelam dan snorkeling memiliki risiko terhadap keselamatan dan keamanan wisatawan dan merupakan jenis wisata alam, bersama dengan ekowisata dan wisata petualangan. Menyelam dan snorkeling menjadi tujuan 35% wisatawan yang datang ke Indonesia.⁷ Dalam mengembangkan wisata selam

-
- 1 H M S Depa, “Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Di Tempat Pariwisata,” *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan*, no. 85 (2021): 744–66, <http://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/qodiri/article/view/4069%0Ahttp://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/qodiri/article/download/4069/2913>.
 - 2 B. dan N. Roedjinandari. Supriadi, “Perencanaan Dan Pengembangan Destinasi Pariwisata” (Universitas Negeri Malang, 2017).
 - 3 I. M. S Amerta, *Pengembangan Pariwisata Alternatif* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019).
 - 4 Muhaimin Muhaimin, “Kedudukan Kearifan Lokal Dalam Penataan Ruang Provinsi Bali,” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 18, no. 1 (2018): 59, <https://doi.org/10.30641/dejure.2018.v18.59-71>.
 - 5 Badan Pusat Statistik, “Pelanggaran Kepariwisataan Di Indonesia,” 2023, <https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>
 - 6 Bimrew Sendekie Belay, “Akibat Hukum Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Polis Asuransi,” *Jurnal Education And Development Institut 10*, No. 8.5 (n.d.).
 - 7 Ikke Febriandhika And Teguh Kurniawan, “Pengembangan Pariwisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Implementasi Kebijakan,” *Jurnal Pariwisata Pesona* 5, No. 1, (2020), <https://doi.org/10.26905/Jpp.v5i1.2793>.

dan snorkling di Indonesia dilakukan beberapa kegiatan, salah satunya adalah menyusun standar operasional prosedur dan sertifikasi bagi usaha wisata bahari.⁸

Wisatawan berhak mendapatkan perlindungan dari pengelolaan pariwisata yang dikunjunginya melalui peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh negara atau daerah. Pengamanan yang dimaksud memiliki implikasi yang signifikan terhadap keselamatan dan keamanan kehidupan, martabat, dan properti wisatawan. Selain itu, aspek perlindungan hukum bagi wisatawan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam konteks Indonesia sebagai negara hukum. Dikhawatirkan hak-hak para wisatawan tidak dapat terlindungi sepenuhnya. Hal ini disebabkan lemahnya pengawasan yang dilakukan pelaku usaha di tempat wisata.⁹

Pengaturan perlindungan hukum bagi wisatawan dalam peraturan perundang-undangan perlu diatur secara jelas dan tegas untuk menjamin kepastian hukum. Jejak Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) perlu dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya aspek perlindungan dan keamanan hukum bagi wisatawan. Pada dasarnya keselamatan wisatawan dari kecelakaan ini menyangkut hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam usaha pariwisata terkait untuk menjaga kondisi aman dan nyaman. Hak wisatawan dalam Pasal 4 UUPK adalah mendapatkan perlindungan hukum berupa kejelasan informasi, keamanan, dan kenyamanan; untuk dilayani dengan jujur; dan untuk menerima kompensasi. Kemudian diatur pula kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf b UUPK yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai keadaan dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, peningkatan dan pemeliharaan. Perlindungan hukum tidak hanya diatur dalam UUPK; Perlindungan hukum terhadap pariwisata yang berisiko tinggi juga diatur dalam Pasal 20 huruf c dan f UU Kepariwisataan, yaitu berupa perlindungan hukum dan keamanan serta perlindungan asuransi terhadap kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Sedangkan menurut Pasal 26 huruf d dan e UU Kepariwisataan, salah satu kewajiban pelaku usaha pariwisata adalah memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan, serta memberikan perlindungan asuransi bagi pelaku usaha pariwisata. dengan aktivitas berisiko tinggi.

Belakangan ini masih banyak wisatawan yang kurang memperhatikan keselamatan dan keamanannya saat berwisata, malah lebih mengutamakan konten pribadinya untuk diunggah di media sosial. namun tidak jarang tour operator yang tidak memiliki rasa aman dan tanggung jawab dalam menghadapi kemungkinan-kemungkinan seperti tersebut di atas karena wisata alam memiliki banyak hal yang tidak terduga yang akan terjadi, seperti munculnya saat menuju gunung atau gelombang pasang. Prosedur Operasi Standar atau tanda larangan yang tidak jelas dipasang oleh pengelola juga kurangnya keamanan di tempat wisata ini.¹⁰ Perlindungan hukum bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara masih belum optimal, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku belum memberikan sanksi yang menimbulkan efek jera. Selama ini pengunjung hanya pengunjung dan dijadikan objek oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Kita semua tahu bahwa kepastian hukum untuk menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan sangat penting.

Semua hal mengenai tata cara, kepastian, keamanan, dan kenyamanan wisatawan tercantum dalam SOP. Namun pada kenyataannya masih banyak klausul baku dalam SOP berupa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Klausula standar ini dapat ditemukan dalam bentuk prosedur operasi standar atau syarat dan ketentuan. Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 Ayat (1) menyebutkan bahwa ketentuan isi klausula baku yang memuat pelaku usaha dilarang mencantumkan muatan yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada pelaku usaha.¹¹

Beberapa kecelakaan menyebabkan orang tenggelam atau hilang saat menyelam di Wakatobi pada tahun 2017 dan di Pulau Tabuhan pada tahun 2021. Kecelakaan tersebut disebabkan karena kehilangan kendali dan

8 Abu Rizal and Joko Priyono, "Analisis Penerimaan Daerah Dari Sektor Pariwisata Kota Surabaya Tahun 2010-2014," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 28, no. 2 (2016): 250–250, <https://doi.org/10.4234/jjoffamilysociology.28.250>.

9 Annisa Puspitadelia, "Perlindungan Hukum Bagi Wisatawan Di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurist-Diction* 4 no. 3 (202 (n.d.)), <https://doi.org/10.20473/jd.v4i3.26973>.

10 Made Metu Dhana, *Perlindungan Hukum Dan Keamanan Terhadap Wisatawan* (Paramita Surabaya, 2012).

11 Masrofah, "The Exoneration Clause Harms the Buyer Legal Protection for Consumers Against the Application of Exoneration Clauses in Online Sale," *UMPurwokerto Law Review* 3, n.d., <https://doi.org/10.30595/umplr.v3i1.10730>.

terbawa arus. Beberapa tempat wisata memperbolehkan wisatawan yang tidak memiliki sertifikasi menyelam untuk menyelam. Alhasil, masih banyak yang belum menguasai kawasan bawah laut. Pelaku usaha membatasi dan mengalihkan tanggung jawabnya mengenai hal tersebut dengan hanya memberikan ganti rugi yang telah dibayarkan sesuai dengan tiket dan asuransi atau bahkan tidak ada asuransi sama sekali, dan tidak ada tanggung jawab karena telah dinyatakan dalam prosedur operasi standar atau Syarat dan Ketentuan bahwa ketika wisatawan tidak mematuhi aturan, jika terjadi sesuatu yang tidak terduga, maka pihak pengelola pariwisata tidak bertanggung jawab.

Penelitian tentang perlindungan hukum bagi wisatawan berisiko tinggi menurut UUPK belum banyak dilakukan. Hendrikus dkk mengatakan, perlindungan hukum bagi wisatawan dalam UU Kepariwisata dalam peraturan yang lebih rendah belum dijabarkan dan sejauh ini upaya yang dilakukan adalah kesepakatan konsiliasi antara para pihak yang bersengketa.¹² Kemudian Sarsiti dkk, menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga belum menempatkan konsumen sebagai subjek dalam industri pariwisata, karena hanya satu objek wisata yang sudah memiliki regulasi,¹³ bahkan hanya mengatur tentang pembentukan perusahaan daerah.¹⁴ Sementara itu, I Putu Andika Sanjaya mengatakan pengelola tempat wisata harus bertanggung jawab jika terjadi kecelakaan mengacu pada Pasal 1366 KUH Perdata, Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata dan Pasal 6 angka (3) Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2020 tentang Standar Penyelenggaraan Pariwisata Budaya Bali.¹⁴

Dengan menggunakan kajian teori kontrak dan teori perlindungan konsumen serta menganalisis beberapa kasus yang pernah terjadi, penelitian ini diharapkan dapat berperan sebagai strategi preventif untuk mencegah kerugian terhadap konsumen.

Idealnya, perlindungan konsumen di objek wisata berisiko tinggi dilakukan secara cermat dan menyeluruh. Utamanya pemerintah harus tegas terhadap pelaku usaha pariwisata, terutama yang termasuk dalam klasifikasi high risk tourism. Selain itu, pelaku usaha juga harus tegas dan berkontribusi lebih dalam penyelenggaraan objek wisata tersebut. Selain pemerintah dan pelaku usaha yang mengatur sedemikian rupa, wisatawan juga harus ikut tertib dalam berwisata. Kontribusi baru dalam penyelesaian sengketa adalah adanya alternatif penyelesaian sengketa dan penerapan asuransi objek wisata.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana pelaku usaha memberikan perlindungan hukum kepada wisatawan yang berpartisipasi dalam pariwisata berisiko tinggi, serta konsekuensi hukum dari adanya klausula baku dalam prosedur operasi standar di daerah tujuan wisata tersebut. Sehingga perlu adanya pengawasan dan pengendalian yang ketat untuk menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan. Oleh karena itu, permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini antara lain: pertama, sejauh mana perlindungan hukum terhadap pariwisata berisiko tinggi. Lalu yang kedua, apa upaya hukum bagi wisatawan berdasarkan UUPK? Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti akan memaparkannya dalam sebuah penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Wisatawan Dalam Kegiatan Pariwisata Berisiko Tinggi Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen”

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah Normatif atau Yuridis-Normatif. Berkaitan dengan jenis penelitian yuridis normatif, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan hukum yang berlaku di Indonesia (hukum positif) yang biasanya menggunakan atau didasarkan pada sumber data berupa pendekatan perundang-undangan. Penelitian normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan tersebut disusun kemudian ditelaah dan ditarik kesimpulan mengenai hubungannya dengan

12 Depa, “Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Di Tempat Pariwisata.”

13 And Muhammad Taufiq. Sarsiti, Sarsiti, “Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian Di Obyek Wisata (Studi Di Kabupaten Purbalingga),” *Jurnal Dinamika Hukum* 12, No. 1 (2012): 27-44., n.d.

14 And Luh Putu Suryani Sanjaya, I. Putu Andika, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, “Perlindungan Hukum Wisatawan

masalah yang diteliti. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan atau risalah resmi dalam pembuatan peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim. Disini penulis menggunakan sumber data primer sebagai berikut, yaitu:

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Berikutnya adalah bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan tentang semua bahan hukum primer, seperti buku, karya ilmiah, artikel, dan bahan literatur ilmiah lainnya. Setelah mengolah data melalui kepustakaan, selanjutnya dilakukan analisis data kualitatif, artinya hasil penelitian ini dijelaskan dan dideskripsikan dalam kalimat yang mudah dipahami oleh masyarakat umum. Untuk menyelidiki apa yang peneliti pelajari, perlu untuk dapat menggambarkan fakta-fakta yang spesifik untuk materi pelajaran. Peneliti menggunakan konstruksi hukum, perangkat hukum, dan penalaran hukum dalam penelitian ini, secara deduktif dari umum ke khusus, dan dianalisis dengan metode kualitatif. Peneliti mengumpulkan data dokumen dengan menggunakan studi kepustakaan. Data diperoleh dari teori hukum, hukum, praktik, dan banyak pendapat ahli. Hasil analisis ini akan dijabarkan dalam bentuk tertulis, menjelaskan perlindungan hukum wisatawan dalam kegiatan pariwisata berisiko tinggi menurut UUPK.¹⁵

3. PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum untuk Pariwisata Berisiko Tinggi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Wisata Selam (selanjutnya disebut Peraturan Menteri Ekonomi Kreatif Nomor 15 Tahun 2014), usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan menyelenggarakan pariwisata. Usaha wisata selam adalah usaha yang menyediakan berbagai fasilitas penyelaman di bawah atau di permukaan air dengan menggunakan peralatan khusus, antara lain penyediaan jasa pemandu dan peralatan keselamatan, untuk tujuan rekreasi.¹⁷ Untuk mendapatkan perlindungan hukum yang baik tentunya pelaku usaha harus memiliki standar dan mematuhi peraturan perundang-undangan. Berdasarkan tingkat kepentingannya, ada beberapa pengelompokan kebutuhan yang penting untuk ada di tempat-tempat penyelaman tersebut. Berikut deskripsinya:

- 1. Service Aspect

Table 1 Service Aspects in Organizing High-Risk Diving and Snorkeling Tourism

Standart Operasional Prosedur	SOP in dive supervision
	SOP in the use of ships
	SOP regarding safety or first aid in an accident
	SOP in implementing activities
	SOP in handling tourist complaints
	SOP for cash and/or non-cash payments
	SOP in receiving and providing information via telephone, facsimile, and e-mail regarding: activity packages, schedules, products, and prices
	SOP of providing services and SOPs for picking up and dropping off tourists
	Nameplate made of safe and strong material with legible and clearly visible writing and installed in accordance with statutory provisions.
	Standard operational procedure documents and/or work implementation instructions
Asuransi	Insurance services for employees and tourists

Source: Processed by Researchers (2022)

¹⁵ et al. Sri Mamudji, *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum* ((Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005).

Aspek yang paling penting adalah prosedur operasi standar. Dalam setiap kegiatan wisata air, standar operasional prosedur menjadi dasar pelaksanaan wisata di objek tersebut. Prosedur operasi standar mencakup banyak hal dan mencakup kepastian dan keamanan dalam bepergian. Seperti prosedur menyelam, syarat dan ketentuan refund, kemudian pertanggung jawaban bila terjadi kecelakaan saat traveling, dan asuransi. Selain itu, layanan asuransi juga dapat disediakan oleh perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan pelaku usaha pariwisata. Pengelola tempat wisata yang memiliki resiko tinggi menggunakan jasa pihak ketiga dalam hal ini perusahaan asuransi untuk menanggung resiko wisatawan jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

Dalam hal ini, masih banyak prosedur operasi standar yang merupakan perjanjian standar unilateral yang memuat klausula eksonerasi di dalamnya, seperti tidak ada pengembalian uang, dan kemudian pengalihan tanggung jawab, baik sebagian atau seluruhnya. Oleh karena itu, untuk dapat menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan maka standar operasional prosedur yang diberlakukan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengingat standar operasional prosedur merupakan sumber informasi utama yang digunakan oleh wisatawan. Dilarang memuat klausula eksonerasi dan menempatkan prosedur operasi standar pada papan informasi dan situs web, yang hampir tidak terlihat, dalam hal ini tulisan harus terlihat jelas dan mudah dipahami sesuai dengan Pasal 18 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen. Klausula standar dapat dicantumkan jika memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh undang-undang.¹⁶

2. Aspects of tools and human resources

Table 2 Aspects of Tools and Human Resources in Organizing High-Risk Tourism: Diving and Snorkeling

Tool Requirements	Have communication devices
	Has flotation devices
	Has floating devices with flag
	Have a boat for diving in accordance with regional conditions.
	Has standard first aid and oxygen facilities.
	Has regulators, a buoyancy vest, a diving mask, fins, a wetsuit, an air pipe, and a ballast system.
HR Requirements	Diving/snorkeling instructors are required to have competency or a license from a reputable national and/or international diving training institution.
	Diving/snorkeling instructors have the competence or license of a diving instructor from a reputable national and/or international diving training institution, specifically for scuba diving introduction activities.
	Diving Instructors must have knowledge and experience with dive sites, as well as the ability to manage tourist safety, including dealing with underwater emergencies.

Source: Processed by Researchers (2022)

Berdasarkan tabel di atas, peralatan yang digunakan untuk berkomunikasi saat melakukan kegiatan wisata selam harus dimiliki, misalnya alat komunikasi penandaan permukaan, pelampung dengan tanda dan bendera selam, serta perahu selam lengkap dengan fasilitas pendukungnya. Peralatan ini perlu dimiliki oleh pelaku usaha wisata selam untuk dapat memberi isyarat kepada kapal lain bahwa pada saat itu sedang dilakukan kegiatan penyelaman di bawah laut, serta harus melibatkan pemandu selam dan instruktur yang memiliki kompetensi atau lisensi dari lembaga pelatihan nasional dan internasional yang bereputasi, dan memiliki pengetahuan dan rekam jejak lokasi penyelaman serta memiliki kemampuan menangani keselamatan wisatawan, termasuk menangani keadaan darurat bawah air. Pasalnya, dalam wisata selam, aset utama yang bisa ditawarkan kepada wisatawan adalah keindahan bawah laut, sehingga peran instruktur selam sangat besar. Selain itu, perlengkapan yang juga penting untuk dimiliki pelaku usaha adalah perlengkapan P3K dan oksigen sesuai dengan standar perlengkapan keselamatan penyelaman yang direkomendasikan oleh lembaga penyelaman dan/atau ketentuan perundang-undangan, mengingat penyelaman merupakan kegiatan yang berisiko tinggi. Pelaku usaha selam tidak harus memiliki personel satpam; personel ini dapat dipekerjakan.

16 Rizal and Joko Priyono, "Analisis Penerimaan Daerah dari Sektor Pariwisata Kota Surabaya Tahun 2010-2014."

3. Aspek Manajemen

Table 3 Aspects of Management in Organizing High-Risk Diving and Snorkeling Tourism

Fasilitas	Office space equipped with equipment and supplies, a lighting system, and air circulation in accordance with the provisions of laws and regulations
	Have a light fire extinguisher (APAR) in accordance with statutory provisions.
	There is a secure storage area for valuables.
	Provide a room or area of worship in its completeness.
Program	Implement an environmentally friendly dive monitoring program that adheres to documented conservation and observation of marine biota.
	Carry out a medical check-up program for dive guides at least once a year.
	Has a competency improvement training program
	Have a well-documented K3 program implementation

Source: Processed by Researchers (2022)

Aspek manajemen yang telah disebutkan berkaitan erat dengan kedua aspek yang telah disebutkan sebelumnya. Program-program yang harus dimiliki juga terkait dengan sumber daya manusia yang dimiliki. Program pada masing-masing objek wisata juga dapat menjadi ciri khas dan daya tarik tersendiri, seperti pantai-pantai yang memiliki wisata edukasi konservasi. Pembangunan sarana pariwisata diharapkan dapat menciptakan kenyamanan, kemudahan, keamanan, dan keselamatan bagi wisatawan selama berkunjung. Kelengkapan fasilitas tersebut juga menjadi indikator keberhasilan pengelolaan tempat wisata. Selain itu, adanya program dan pembangunan fasilitas merupakan upaya untuk mendukung kesiapan destinasi pariwisata dan berdaya saing. Tak jarang, ada kekurangan sarana yang memadai untuk menunjang tempat wisata dalam beraktivitas. UU Kepariwisata Pasal 23 ayat 1 huruf (a) bahwa pemerintah pusat dan pemerintah daerah wajib memberikan informasi kepada wisatawan tentang obyek wisata, perlindungan hukum, dan prosedur keselamatan agar wisatawan merasa nyaman dan aman. Isi UUPK tentunya dapat menjadi payung hukum bagi wisatawan yang mengunjungi tempat wisata yang tergolong berisiko tinggi atau menyediakan fasilitas kegiatan berisiko tinggi.¹⁷

Wisata bawah laut kerap menampilkan keindahan terumbu karang. Meski masih banyak lagi keindahan bawah laut yang bisa dinikmati oleh para penyelam, namun beberapa pengelola wisata tidak memperbolehkan wisatawan untuk menggunakan fin atau boots saat snorkeling. Dampak jika tidak menggunakan fin atau boots adalah cedera kaki dan kehilangan keseimbangan yang menyebabkan orang terseret arus. Bahkan terkadang seseorang yang tidak memiliki lisensi diperbolehkan untuk menyelam. Hal ini tentu mengganggu kenyamanan dan keamanan wisatawan, sehingga dapat mengakibatkan kecelakaan saat berwisata. Berikut catatan tiga tahun terakhir yang dimuat di berita nasional terkait kecelakaan saat snorkeling dan diving.

Tabel 4 Jumlah korban yang meninggal saat menyelam dan snorkeling

Year	Amount	Location
2020	1	Pulau Tabuhan, Kab. Banyuwangi
	1	Gili Meno, Lombok
2021	1	Pink Beach, Labuan Bajo

¹⁷ I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, and Luh Putu Suryani, "Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali," *Jurnal Konstruksi Hukum* 3, no. 2 (2022): 371–76, <https://doi.org/10.55637/jkh.3.2.4839.371-376>.

2022	1	Pantai Ngandong, Yogyakarta
	1	Gili Meno, Lombok
	1	Blue Lagoon, Bali
	1	Labuan Bajo
	1	Crystal bay, Nusa Penida
	1	Pantai Waru, Bali

Source: Processed by Researchers (2022)

Tahun 2022 merupakan tahun dengan jumlah kecelakaan wisata diving dan snorkeling terbanyak. Terlihat dari data di atas bahwa lokasi-lokasi yang sering terjadi kecelakaan menjadi favorit para penyelam yang mencari pemandangan bawah laut yang luar biasa. Data di atas hanya menunjukkan jumlah korban tewas. Padahal, masih banyak kecelakaan yang terjadi, seperti kaki terkilir, terkena racun hewan, hingga patah tulang karena terbentur benda keras di dasar laut. Dari aspek-aspek yang harus ada untuk memberikan perlindungan hukum yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Ekonomi Kreatif No. 15 Tahun 2014 urgensi utamanya adalah mengenai standar operasional prosedur. yang mengatur banyak hal, antara lain pengelolaan sumber daya manusia dan pertanggungjawaban pelaku usaha. Prosedur operasi standar juga akan dijadikan patokan bagi seluruh wisatawan saat akan berkunjung karena di dalamnya juga memuat jam operasional, tata cara pembelian tiket, serta *do's and don'ts* sehingga saat akan berwisata sudah dipersiapkan. banyak hal. Jika SOP justru sebaliknya, maka hilanglah perlindungan hukum yang diinginkan karena SOP merupakan landasan agar suatu kegiatan dapat berfungsi. Namun dapat dilihat bahwa saat ini masih banyak standar operasional prosedur yang harus diperhatikan, mengingat wisata selam dan snorkeling merupakan wisata yang berisiko tinggi, seperti adanya klausul yang dilarang pasal 18 UUPK. Demikian pula aspek pelayanan, alat, dan sumber daya manusia harus diperhatikan dan dimiliki oleh pelaku usaha.¹⁸ Jika sumber daya manusia dan alat tidak memadai, tentu akan berdampak pada pelayanan yang kurang nyaman.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas, maka aspek kepariwisataan khususnya standar operasional prosedur harus mendapat perhatian lebih. Langkah utama perlindungan adalah memperbaiki SOP kemudian asuransi pada tiket masuk. Saat ini perlindungan hukum yang telah dilakukan adalah pemberian asuransi, namun hal tersebut belum diterapkan di semua objek wisata yang berisiko tinggi. Kemudian pemerintah dalam UUPK juga telah menjelaskan larangan penggunaan klausula baku, diharapkan SOP yang diterapkan dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum sesuai dengan undang-undang.

3.2 Upaya Hukum Bagi Wisatawan Berdasarkan UUPK

Dalam kehidupan sehari-hari, sengketa konsumen selalu terjadi atau timbul. Secara yuridis, proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Pasal 45 UUPK dapat diselesaikan dengan cara litigasi dan nonlitigasi.

Upaya yang dilakukan melalui jalur non litigasi dilakukan oleh lembaga yang telah ditunjuk untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Kewajiban adalah istilah hukum yang luas, yang mencakup, antara lain, arti yang telah didefinisikan berarti “semua sifat utang dan kewajiban” (makna mencakup hampir setiap risiko atau tanggung jawab, yang merupakan kewajiban atau hal tertentu).²⁰ Upaya litigasi yang diatur dalam Pasal 48 UUPK, dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat dengan mengajukan gugatan untuk menuntut pelaku usaha pariwisata agar memberikan ganti rugi sesuai ketentuan dan apa yang telah diderita oleh wisatawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. ketentuan pengadilan umum. Upaya nonlitigasi diatur dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK yang berbunyi:

18 Jefferson Hakim, “Exoneration Clause on Law of Consumer Protection: Effects and Legal Efforts,” *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 8 no. 2 (201 (n.d.), <https://doi.org/10.25216/jhp.8.2.2019.297-314>.

19 Agustianto, “Pandecta An Exoneration Clause in Standard Agreements : Problems in Consumer Protection,” *Pandecta* 17, No. 1 (2022) *Article.*, n.d., <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15294/pandecta.v17i1.35401>.

20 I Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum Dan Implementasi Hukumnya* (Bandung: Refika Aditama, 2009).

bahwa konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan upaya hukum yaitu dengan menggugat melalui instansi yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen juga dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri setempat. Pasal 47 UUPK berbunyi:

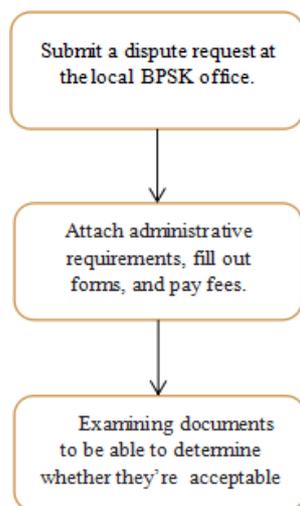
Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diadakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar kerugian yang diderita konsumen tidak akan terjadi lagi atau tidak akan terulang kembali.

Berdasarkan rumusan Pasal 45 ayat 1 UUPK, penyelesaian konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu:

- a. Penyelesaian tuntutan ganti rugi dengan segera; Dan
- b. .Penyelesaian tuntutan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Apabila telah dilakukan upaya untuk menuntut ganti rugi secara langsung namun tidak ditindaklanjuti, konsumen dapat menempuh jalur hukum untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut melalui BPSK. Tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu melakukan penanganan dan penyelesaian penyelesaian konsumen dengan menggunakan konsiliasi, mediasi, dan arbitrase serta memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Berikut tata cara pengajuan sengketa di BPSK:

Chart 1 Procedure for submitting disputes at BPSK



Source: Processed by the Author (2022)

Bagan di atas menjelaskan bahwa prosedur penyelesaian sengketa di BPSK diawali dengan permohonan kepada BPSK. Konsumen atau wisatawan yang dirugikan dapat mengajukan kepada pihak yang dirugikan untuk mengajukan permohonan penyelesaian pada lembaga BPSK. Permohonan dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan melalui kantor BPSK terdekat. Jika pemohon telah meninggal dunia, dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya. Ini juga dapat berlaku jika pemohon masih di bawah umur, sakit, warga negara asing, atau tidak sehat. Permohonan yang diajukan secara tertulis dan diterima oleh BPSK diberikan kepada pemohon dengan bukti tanda terima. Permohonan ditulis sesuai dengan formulir yang disediakan oleh BPSK, ditandatangani oleh pemohon atau walinya, kemudian dibubuhi cap oleh petugas BPSK. Setelah itu, pemohon diberikan bukti tanda terima. Kemudian berkas permohonan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dicatat oleh kantor BPSK dan diberi cap tanggal, serta diberi nomor pendaftaran.²¹

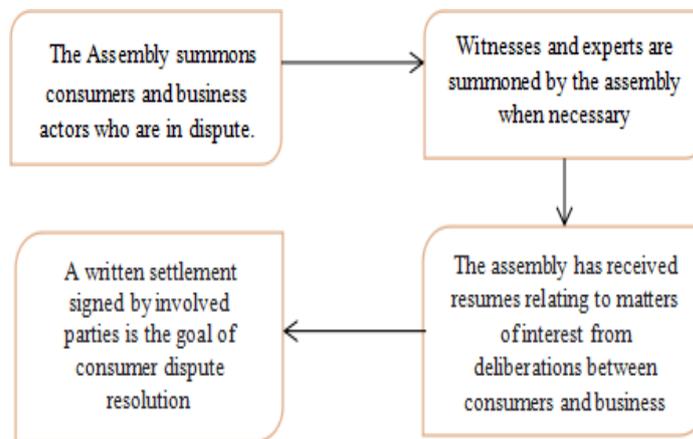
21 Agustianto, “Pandecta An Exoneration Clause in Standard Agreements : Problems in Consumer Protection”; Sanjaya, I. Putu Andika, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, “Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali.”

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat informasi dengan benar dan lengkap sebagai berikut: Nama Lengkap; Alamat pemohon; ahli waris; atau kuasa (dibuktikan dengan identitas dan surat kuasa); atau nama lengkap dan alamat pelaku usaha; isi permohonan pokok; bukti kehilangan; informasi lain (waktu, tempat, tanggal, foto, bukti lain, dan saksi yang mengetahui kejadian tersebut). Kemudian kepala BPSK memanggil pelaku usaha dengan memberitahukan permintaan dari pemohon. Pemberitahuan dan pemanggilan dilakukan paling lambat 3 hari setelah semua berkas lengkap. Surat panggilan yang ditujukan kepada pelaku usaha atau terlapor harus mencantumkan hari, tanggal, dan waktu, tempat sidang, dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat tanggapan atas laporan yang ditujukan kepada konsumen. Surat jawaban disampaikan pada hari pertama sidang atau selambat-lambatnya 7 hari kerja setelah diterimanya permohonan. Pada tahap selanjutnya, setelah somasi dipenuhi, kedua belah pihak dapat menentukan apakah akan menggunakan cara penyelesaian sengketa. Metode ini harus disepakati secara sukarela. Ada 3 cara yang dapat ditempuh oleh para pihak yaitu arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.

Berikut adalah alur prosedurnya:

1. Mediasi.

Bagan 2 Tata cara pengajuan sengketa di BPSK

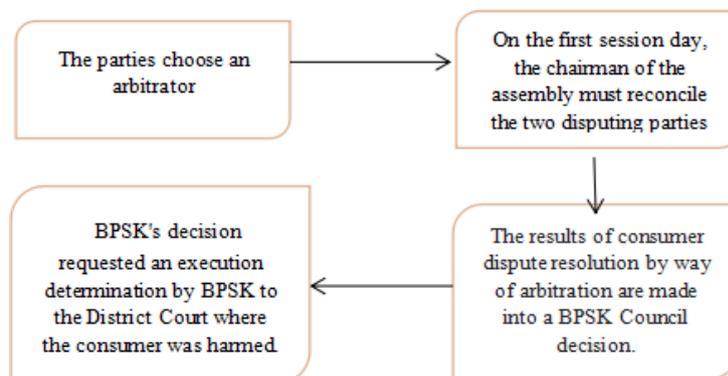


Source: Processed by the Author (2022)

Tata cara upaya mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di luar sistem peradilan pada BPSK sebagai badan pertimbangan yang dibantu oleh mediator, dengan penyelesaian yang diserahkan kepada kedua belah pihak secara musyawarah. Mediasi biasanya dilakukan secara tertutup dan musyawarah sehingga tidak ada campur tangan pihak ketiga. Hasil juga didapat dari diskusi bersama dan win-win solution. Dalam bagan di atas telah dijelaskan bahwa proses ini diawali dengan pemanggilan para pihak, kemudian pemeriksaan saksi dan/atau ahli bila perlu, dan selanjutnya setelah disepakati, majelis mengeluarkan surat persetujuan untuk ditandatangani oleh kedua belah pihak dan dilaksanakan sesuai dengan isinya.

2. Arbitrase

Bagan 2 Tata cara pengajuan sengketa di BPSK

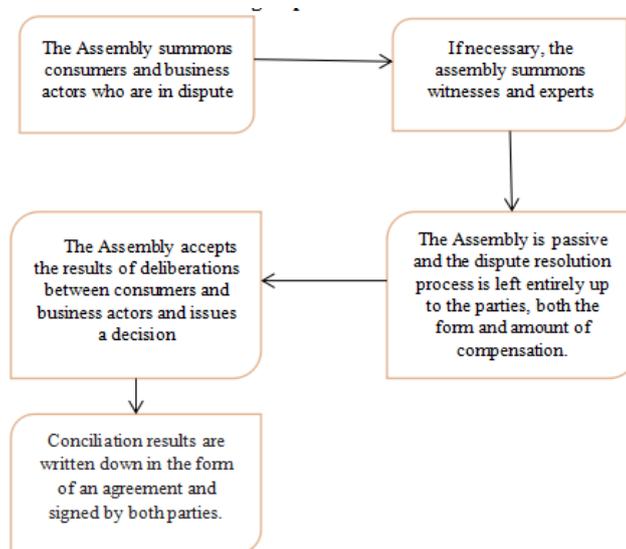


Source: Processed by the Author (2022)

Cara penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase adalah proses arbitrase. Arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam proses ini, para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya sengketa tersebut kepada BPSK untuk diselesaikan. Arbitrase merupakan upaya yang paling sering dilakukan oleh pelaku usaha di BPSK. Karena dalam prosesnya, majelis hakim berperan aktif dalam pembekalan, pelaku usaha dan konsumen juga dapat menghadirkan saksi untuk didengar keterangannya, dan putusan diputuskan oleh majelis hakim yang dirasa adil dan dapat diterima kedua belah pihak. Dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan arbitrase, pemilihan arbiter dilakukan oleh para pihak dari anggota yang dapat mewakili pelaku usaha, pemerintah, dan pihak konsumen sebagai majelis arbitrase. Setelah proses berlangsung, penyelesaian dilakukan dalam bentuk putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap dan selanjutnya dimintakan eksekusi oleh pengadilan negeri yang berwenang sesuai dengan tempat kedudukan konsumen yang dirugikan.²²

3. Konsiliasi

Bagan 4 Prosedur Permohonan Sengketa di BPSK



Source: Processed by the Author (2022)

Konsiliasi adalah cara penyelesaian sengketa konsumen di luar sistem pengadilan dengan cara mempertemukan para pihak yang bersengketa dan menyerahkan penyelesaiannya kepada para pihak. Diawali dengan pemanggilan para pihak, proses dilanjutkan dengan pemanggilan saksi dan/atau ahli. Namun, majelis hanyalah konsiliator pasif. Sementara itu, hasil putusan diserahkan kepada penggugat dan tergugat. Setelah itu dibuat keputusan dalam bentuk kesepakatan yang ditandatangani oleh para pihak.

Berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK, keputusan yang diberikan oleh BPSK bersifat final dan mengikat, dalam waktu sidang singkat selama 21 hari. Namun, jika Anda tidak puas dengan keputusan berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK dapat meminta upaya hukum atas keberatan yang diajukan ke Pengadilan Negeri. Hasil keputusan BPSK mengenai konsiliasi dan mediasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa. Putusan ini berisi kesepakatan perdamaian tanpa sanksi administratif. Dalam putusan BPSK, cara penyelesaian arbitrase berbeda dengan mediasi dan konsiliasi. Arbitrase mencakup keputusan, seperti dalam kasus perdata. Ada studi kasus disertai pertimbangan hukum. Setelah pemberitahuan putusan BPSK, selambat-lambatnya tujuh hari setelah putusan dibacakan oleh arbiter, para pihak harus memberitahukan apakah akan menerima atau menolaknya. Apabila salah satu pihak melakukan penolakan, maka dapat mengajukan banding atas putusan tersebut paling lama 14 hari setelah putusan dikeluarkan. Namun, jika kedua belah pihak menerima,

²² Analisis hasil wawancara Bapak M.Said Sutomo, Hakim di BPSK dan ketua YLPK Jawa Timur, Hari Jumat 25 November 2022 Pukul 14.00 WIB.

mereka akan diberi waktu paling lama 7 hari untuk melaksanakan keputusan tersebut. Laporan permohonan/pengaduan dianggap selesai apabila pelaku usaha dapat melaksanakan isi putusan yang telah disepakati.²³

Pada penelitian sebelumnya belum ada kekhususan mengenai aspek-aspek objek wisata yang harus dimiliki dan penjelasan penting mengenai standar operasional prosedur objek wisata. Pembahasan mengenai perlindungan hukum ini meskipun tidak menyebutkan lokasinya, tetapi membahas lebih detail tentang upaya penyelesaian sengketa dengan penjelasan alurnya. Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan peneliti pada pendahuluan tidak menjelaskan klausula baku dalam SOP yang merupakan inti dari kepastian hukum bagi wisatawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, penulis menyimpulkan sebagai berikut: UUPK telah memberikan perlindungan hukum melalui hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang harus dipatuhi. Selain itu, UU Kepariwisata juga menjelaskan tentang pemberian asuransi kepada wisatawan yang melakukan wisata berisiko tinggi. Perlindungan lain yang harus diberikan adalah mengenai aspek-aspek utama yang harus ada pada objek wisata tersebut, yang diatur dalam Peraturan Menteri Ekonomi Kreatif. Pada aspek utama dikatakan bahwa SOP merupakan aspek penting dan utama yang harus diperhatikan karena merupakan landasan utama dari seluruh kegiatan dan sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. Prosedur operasi standar dilarang memuat klausula yang mengandung pengalihan tanggung jawab. Mengingat usaha wisata selam dan snorkeling merupakan kegiatan yang memiliki risiko tinggi, maka selain aspek perijinan, standar operasional prosedur, dan standar keselamatan, diperlukan pula sistem pemeliharaan peralatan yang tepat untuk meminimalisir risiko yang mungkin terjadi.

Dua jenis upaya hukum yang dapat diambil ketika terjadi kerugian: litigasi dan non litigasi. Mengajukan sengketa ke pengadilan negeri sama dengan perkara perdata lainnya. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan pilihan para pihak dan bersifat sukarela. Para pihak juga bebas menentukan lembaga yang menyediakan layanan dan membantu penyelesaian sengketa.

REFERENCES

- Agustianto. "Pandecta An Exoneration Clause in Standard Agreements : Problems in Consumer Protection." *Pandecta 17, No. 1 (2022) Article.*, n.d. <https://doi.org/10.15294/pandecta.v17i1.35401>.
- AI, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum.*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Amerta, I. M. S. *Pengembangan Pariwisata Alternatif.* Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Belay, Bimrew Sendekie. "Akibat Hukum Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Polis Asuransi." *Jurnal Education And Development Institut 10*, No. 8.5 (n.d.).
- Depa, H M S. "Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Di Tempat Pariwisata." *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan*, no. 85 (2021): 744–66. <http://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/qodiri/article/view/4069%0Ahttp://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/qodiri/article/download/4069/2913>.
- Dhana, Made Metu. *Perlindungan Hukum Dan Keamanan Terhadap Wisatawan.* Paramita Surabaya, 2012.
- Gelgel, I Putu. *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum Dan Implementasi Hukumnya.* Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Hakim, Jefferson. "Exoneration Clause on Law of Consumer Protection: Effects and Legal Efforts." *Jurnal Hukum Dan Peradilan 8* no. 2 (201 (n.d.)). <https://doi.org/10.25216/jhp.8.2.2019.297-314>.

23 Mosgan Situmorang and C C By-nc, "Measuring The Effectiveness of Consumer Dispute Resolution on Small Value E-Commerce Transaction Abstract," 2022, 537–50.

- I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, and Luh Putu Suryani. "Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali." *Jurnal Konstruksi Hukum* 3, no. 2 (2022): 371–76. <https://doi.org/10.55637/jkh.3.2.4839.371-376>.
- Ikke Febriandhika And Teguh Kurniawan. "Pengembangan Pariwisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Implementasi Kebijakan." *Jurnal Pariwisata Pesona* 5, No. 1, (2020). <https://doi.org/10.26905/Jpp.v5i1.2793>.
- Masrofah. "The Exoneration Clause Harms the Buyer Legal Protection for Consumers Against the Application of Exoneration Clauses in Online Sale." *UMPurwokerto Law Review* 3, n.d. <https://doi.org/10.30595/umplr.v3i1.10730>.
- Muhaimin, Muhaimin. "Kedudukan Kearifan Lokal Dalam Penataan Ruang Provinsi Bali." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 18, no. 1 (2018): 59. <https://doi.org/10.30641/dejure.2018.v18.59-71>.
- Puspitadelia, Annisa. "Perlindungan Hukum Bagi Wisatawan Di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurist-Diction* 4 no. 3 (2020). <https://doi.org/10.20473/jd.v4i3.26973>.
- Rizal, Abu, and Joko Priyono. "Analisis Penerimaan Daerah Dari Sektor Pariwisata Kota Surabaya Tahun 2010-2014." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 28, no. 2 (2016): 250–250. <https://doi.org/10.4234/jjoffamilysociology.28.250>.
- Sanjaya, I. Putu Andika, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, And Luh Putu Suryani. "Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali." *Jurnal Konstruksi Hukum* 3, n.d.
- Sarsiti, Sarsiti, And Muhammad Taufiq. "Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian Di Obyek Wisata (Studi Di Kabupaten Purbalingga)." *Jurnal Dinamika Hukum* 12, No. 1 (2012): 27-44., n.d.
- Situmorang, Mosgan, and C C By-nc. "Measuring The Effectiveness Of Consumer Dispute Resolution On Small Value E-Commerce Transaction Abstract," 2022, 537–50.
- Sri Mamudji, et al. *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum*. (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Statistik, Badan Pusat. "Pelanggaran Kepariwisata Di Indonesia," 2023. <https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>
- Supriadi, B. dan N. Roedjinandari. "Perencanaan Dan Pengembangan Destinasi Pariwisata." Universitas Negeri Malang, 2017.

