

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA *TOUR* WISATA KABUPATEN TANA TORAJA**



NAMA : YUSUF BASO'

NIM : 4518060051

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Bosowa**

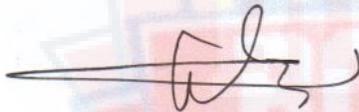
**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian **Hukum Perdata** dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A.359/FH/UNIBOS/X/2023 tanggal 27 Oktober 2023 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini Selasa, 31 Oktober 2023 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudara/i. **YUSUF BASO'** Pada Nomor Pokok Mahasiswa **4518060051** yang dibimbing oleh **Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.** selaku Pembimbing I dan **Juliati, S.H., M.H.** selaku Pembimbing II dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri atas:

Panitia Ujian

Ketua



Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.

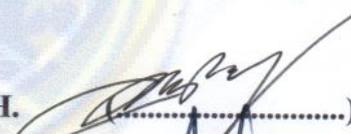
Sekretaris,



Dr. Andi Tira, S.H., M.H.

Tim Penguji

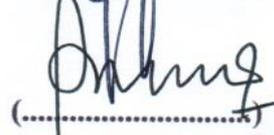
Ketua : 1. **Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.**



2. **Juliati, S.H., M.H.**



3. **Dr. Andi Tira, S.H., M.H.**



4. **Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Usulan Penelitian Dan Penulisan Hukum Mahasiswa

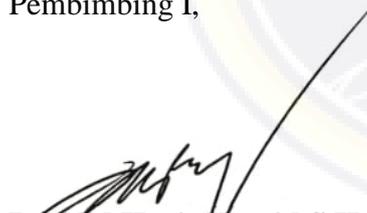
Nama : Yusuf Baso'
Nim : 4518060051
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum perdata
No. Pendaftaran Judul :
Tgl. Pendaftaran Judul :
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna
Jasa Tour Wisata Kabupaten Tana Toraja.

Telah Diperiksa Dan Diperbaiki Untuk Dimajukan Dalam Ujian Skripsi
Mahasiswa Program Strata Satu (S1)

Makassar, 30 Oktober, 2023

Disetujui:

Pembimbing I,


Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.
NIDN: 0926046702

Pembimbing II,


Juliaty, S.H., M.H.
NIDN: 0928098903

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum




Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.
NIDN: 0924056801

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Bosowa menerangkan bahwa:

Nama : Yusuf Baso'
Nim : 4518060051
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum perdata
No. Pendaftaran Judul :
Tgl. Pendaftaran Judul :
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen
Pengguna Jasa *Tour* Wisata Kabupaten
TanaToraja

Telah Diperiksa Dan Diperbaiki Untuk Dimajukan Dalam Ujian Skripsi
Mahasiswa Program Strata Satu (S1)

Makassar, 30 Oktober, 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Yulia A Hasan, S.H.,M.H.
NIDN: 0924056801

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Tour* Wisata Kabupaten Tana Toraja**” ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Yusuf Baso'

NIM : 4518060051

PROG. STUDI/FAK : Ilmu Hukum

Makassar, 30 Oktober 2023



Handwritten signature of Yusuf Baso' in black ink.

Yusuf Baso'

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah dan kasih setia-Nya yang selalu melimpah, dan kemurahan penyertaan-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat Menyusun penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan serta melimpahkan rahmat, inspirasi, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tour Wisata Kabupaten Tana Toraja”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Selanjutnya penulis menyampaikan terima kasi kepada berbagai pihak yang memberikan banyak batuan baik berupa moril maupun materil kepada penulis dari awal penyusunan skripsi ini dengan penyelesaian skripsi ini. Oleh dengan itu pada kesempatan penulis mengucapkan banyak terima kasi. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.

Penulis ingin terlebih dahulu mengingat dan berterimakasih kepada Ibunda penulis yang sangat penulis rindukan dan banggakan, **Almarhum masiri'**. yang

telah membesarkan penulis dan mendidik hingga serta selalu memberikan semangat baik dukungan serta motivasi, tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasi kepada ayahanda penulis, **Tatok Allo layuk**. yang telah membantu penulis serta memberikan semangat dan dukungan baik berupa moril maupun materil, serta doa yang tak henti-hentinya dari awal perkuliahan hingga sampai penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis juga berterimakasih sebesar-besarnya kepada kakak, Kristina Kalimbuang, Marni Banne, penulis berterimah kasi telah membantu dari awal masuk kuliah baik berupa moral, materil, dukungan, doa serta dan semangat hingga menyusun skripsi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si selaku Rektor Universitas Bosowa Makassar.
2. Ibu Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar beserta jajaran.
3. Bapak Dr. Zulkifli Makkawaru, S.H.,M.H selaku dosen Penasehat Akademik.
4. Bapak Dr. Abd. Haris Hamid, S.H.,M.H selaku dosen pembimbing I Ibu Juliati, S.H.,S.H selaku dosen pembimbing II dengan segala bimbingan kepada penulis dalam mengarahkan penajaman proposal penelitian ini baik judul, isi, dan literatur pustaka.

5. Ibu Dr. Andi Tira, S.H., M.H selaku dosen penguji dan Ibu Dr. Hj Kamsilaniah, S.H., M.H selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Bosowa memberikan pembelajaran yang terbaik bagi penulis serta mendoakan juga mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dinas pengelola Wisata Daerah Kelurahan Buntu Burake, Kabupaten Tana Toraja yang telah bersedia iii untuk memberikan data dan pengetahuan lokasi penelitian.
8. Seluruh saudara-saudari seperjuangan Fakultas Hukum Angkatan 2018 terima kasih selalu memberikan kritik, saran, dan dukungan serta memberikan cerita baru dalam kehidupan penulis.
9. Sahabat terbaik penulis, Ferdynando, Imanuel Iwan Bembe, terima kasih karna selalu mendoakan memberikan dukungan serta semangat, selalu memberikan motivasi yang positif setiap kali ketemu dan terima kasih karna selalu memberikan hiburan kepada penulis.
10. Sahabat terdekat penulis, Arifin Jaida, Muhammad Khaidir Sari, Ahmad Jamil dll. terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus pendengar yang baik, dan juga menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Namun penulis berharap bahwa kiranya skripsi ini akan bermanfaat

bagi para pembaca dan juga untuk penyusun skripsi lainnya yang dapat menjadi bahan masukan terkhusus dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Tour* Wisata. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi almamater tercinta, bagi mahasiswa(i) Universitas Bosowa Makassar, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Makassar, 08 Oktober

Penulis,

Yusuf Baso'



ABSTRAK

Yusuf Baso (4518060051) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Tour* Wisata Kabupaten Tana Toraja, Abd Haris Hamid sebagai Pembimbing I dan Juliati sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui : Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *tour* wisata di Kabupaten Tanah Toraja dan tanggung jawab penyedia jasa *tour* wisata terhadap kerugian yang dialami konsumen. Penelitian ini dilakukan di Wisata Buntu Burake Kabupaten Tana Toraja. Tipe penelitian adalah Kualitatif dengan metode pendekatan normatif-empiris yang dilakukan dengan menelaah hukum dalam kenyataan. Sumber data yang digunakan penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Pustaka dengan dengan membaca referensi hukum, perundang-undangan, dan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara kepada pengelola wisata Buntu Burake. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa. 1) Perlindungan hukum terhadap wisatawan pengguna jasa *tour* wisata di Kabupaten Tanah Toraja belum terpenuhi secara maksimal, hal ini didasari dengan ketidaknyamanan dan tidak aman bagi wisatawan yang dirasakan oleh para wisata, bahwa hak mereka sebagai wisatawan belum mendapat jaminan perlindungan hukum di wisata Buntu Burake, dalam mengoptimalkan perlindungan hukum bagi wisatawan, dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan menegaskan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. 2) Tanggung jawab penyedia jasa *tour* wisata terhadap kerugian wisatawan yang belakangan yakni belum terlaksana baik dalam bentuk pemberian santunan maupun pemberian asuransi serta yang mengalami kecelakaan dilokasi mengikuti wisata, dalam Pasal 20 huruf c dan f Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan disebutkan bahwa wisatawan berhak untuk memperoleh asuransi, keamanan dan perlindungan yang sah.

Kata Kunci : Jasa *tour*, Pariwisata, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Yusuf Baso (4518060051) Legal Protection for Consumers Using Tour Services in Tana Toraja Regency, Abd Haris Hamid as Supervisor I and Juliati as Supervisor II.

This research was conducted to determine: Legal protection for consumers using tourist tour services in Tanah Toraja Regency and the responsibility of tour service providers for losses experienced by consumers. This research was conducted at Buntu Burake Tourism, Tana Toraja Regency. The research type is qualitative with a normative-empirical approach method carried out by studying the law in reality. The data sources used in this research are primary data and secondary data. The data collection technique used in this research is library research by reading legal references, legislation, and field research by conducting interviews with Buntu Burake tourism managers. Based on the research results, it can be concluded that. 1) Legal protection for tourists using tourist tour services in Tanah Toraja Regency has not been maximally fulfilled, this is based on the discomfort and insecurity felt by the tourists, that their rights as tourists have not been guaranteed legal protection at the Buntu Burake tourist attraction, In optimizing legal protection for tourists, Article 23 paragraph (1) letter a of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism emphasizes that the government and regional governments are obliged to provide tourism information, legal protection, as well as security and safety to tourists. 2) The responsibility of tour service providers for recent tourist losses, namely that they have not been fulfilled, either in the form of providing compensation or providing insurance, as well as those who experience accidents at the location following the tour, in Article 20 letters c and f of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism, it is stated that Tourists have the right to obtain legal insurance, security and protection.

Keywords: Tour services, Tourism, Consumer Protection.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	7
1. Pengertian Konsumen	7
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	10
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	15
B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha	16
1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelaku Usaha	17
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	18
C. Tinjauan Umum Tentang Kepariwisataaan	24
1. Pengertian Pariwisata.....	25
2. Pengertian dan Dasar Hukum Kepariwisataaan	25

3. Jenis-Jenis Usaha Pariwisata	27
4. Hak dan Kewajiban Pengusaha Pariwisata.....	29
5. Hak dan kewajiban Wisatawan	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Tipe Penelitian	35
C. Jenis dan Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tour Wisata di Kabupaten Tana Toraja	38
B. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Wisata Terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen.....	46
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
Lampiran	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia yang merupakan negara kepulauan, yang terdiri atas berbagai macam suku, bahasa, ras dan golongan suatu kekayaan yang tak ternilai. Indonesia juga dikenal sebagai negara yang memiliki objek wisata dari berbagai wilayah. Disamping itu, Letak geografisnya yang strategis dan dengan keberagaman situs-situs bersejarah, menambah kekayaan Indonesia yang menjadi tujuan wisatawan mancanegraa. Itu semua merupakan sumber daya dan modal untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan bangsa Indonesia sebagaimana terkandung dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh sebagian atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.¹ Mengingat hal tersebut, dapat dikatakan bahwa, parawisata adalah salah satu potensi besar dalam mendukung pendapatan suatu daerah. Kepariwisataaan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan cinta tanah air, citra bangsa, dan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional melalui penyerapan tenaga kerja, serta mendapatkan pemerataan kesempatan.

¹ Sucipto, Limbang, 2017 Potensi Objek Wisata Riligi Di Bukit Doa kota Tomohon, *jurnal Holistik* Volume 15 No. 2, hal 8-18.

Disisi lain pula pariwisata berperan dalam mengentaskan kemiskinan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pariwisata merupakan salah satu andalan suatu negara dalam memperoleh pendapatan untuk pembangunan baik nasional maupun daerah. Untuk itu pembangunan pariwisata Indonesia harus mampu menciptakan inovasi baru untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan. Untuk mendukung hal tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia yang memadai dan perlu untuk diupayakan berbagai cara untuk mendatangkan wisatawan ke suatu negara sebanyak-banyaknya.

Dengan demikian, erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna jasa pariwisata. Sebagaimana dalam Pasal 7 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang bahwa, pelaku usaha “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. Jasa yang dimaksud dalam undang-undang tersebut ialah “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, pengertian pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK yang menyatakan bahwa, setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik 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. Sedangkan istilah konsumen dapat dilihat dari Pasal 1 Angka 2 UUPK yang menyatakan bahwa, konsumen adalah setiap orang pemakai barang

dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²

Perkembangan pariwisata di Tana Toraja saat ini terbilang sangat pesat, dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang melakukan perjalanan baik berupa perjalanan domestik maupun perjalanan internasional. Dengan perkembangannya yang semakin cepat tersebut, pariwisata menjadi salah satu sumber pendapatan yang dapat diandalkan. Pembangunan dalam bidang pariwisata yang semakin berkembang dapat juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan perekonomian masyarakat suatu daerah tersebut. Pembangunan yang berkembang pesat akan memberikan peluang bagi pelaku usaha yang dalam hal ini bergerak dalam bidang jasa perjalanan wisata. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 54 ayat (1) Tentang Keparawisataan. Produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha memiliki standar usaha.³

Bulan	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Januari	1 137	1 574	925	2 126	1 154	1524	2 237	120914	146 402
Februari	780	832	761	2 130	1 251	1062	3 425	65485	60 692
Maret	200	725	892	1 015	1 345	1942	1 509	53218	52 065
April	208	893	869	1 063	1 450	1412	1 987	39112	50 898
Mei	647	1 016	825	1 229	1 700	911	2 986	51742	47 271
Juni	173	757	865	1 292	1 980	1334	1 697	47555	72 840
Juli	392	1 271	968	1 392	7 650	9650	10 893	142135	80 223
Agustus	369	528	685	1 371	9 066	12585	18 893	49239	46 349
September	775	1 088	1 015	1 052	2 087	4015	4 642	101746	38 433
Oktober	67	510	875	1 677	1 775	1985	1 289	105573	34 169
November	72	966	2 512	2 434	1 512	7998	9 870	65297	68 037
Desember	679	2 471	4 675	4 055	11 349	15651	23 245	214576	475 804
Jumlah	5 499	12 631	15 867	20 836	42 319	60 069	82 673	1 056 592	1 173 183

Sumber : Dinas Parwisata Kabupaten Tana Toraja

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009

Kabupaten Tana Toraja adalah salah satu daerah di Sulawesi Selatan dan merupakan salah satu kawasan yang menyimpan beragam kekayaan, baik yang bersifat kekayaan alam maupun kekayaan budaya dan adat istiadat yang selalu mengisi setiap ruang dalam aktifitas tradisional yang terdapat dalam masyarakat Tana Toraja. Kabupaten Tana Toraja juga merupakan daerah yang dikenal luas karena destinasi wisatanya dan bukan hanya dikenal secara lokal, tetapi Toraja dikenal luas oleh mancanegara.

Keamanan dan kenyamanan wisatawan adalah hal yang terpenting untuk kemajuan pariwisata. Namun disisi lain kondisi tersebut memberikan implikasi yaitu kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada diposisi yang lemah, sehingga menjadi objek aktivitas bisnis untuk meruap keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melewati berbagai promosi yang belum tentu kebenaran dan kepercayaannya, cara penjualan, serta penerapan kontrak baku yang dapat merugikan konsumen. Konsumen wisata seringkali mengalami kerugian yang disebabkan kurang maksimalnya pelayan dan fasilitas tidak sesuai sebagaimana yang dipromosikan pihak penyedia jasa. Sering kali terdapat beberapa hal yang yang merugikan wisatawan seperti pelayanan yang kurang maksimal, pencurian, kehilangan suatu barang ketika mengikuti *tour* wisata, penipuan dalam kunjungan wisata , dan beberapa tindakan *criminal* yang sering terjadi. Oleh karena itu, salah satu hal mendasar yang menjadi pertimbangan wisatawan adalah paket yang ditawarkan oleh pelaku usaha *tour* Wisata.

Setiap wisatawan berhak mendapatkan fasilitas yang layak, serta keamanan dan kenyamanan. Hal terpenting juga adalah setiap wisatawan berhak mendapatkan perlindungan hukum jika terjadi hal-hal yang penulis telah uraikan diatas. Dengan tersebut, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA *TOUR* WISATA Kabupaten Tana Toraja**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian sebagaimana dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1 Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna *Jasa Tour* Wisata di Kabupaten Tana Toraja.?
- 2 Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha *Tour* Wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa wisata di Tana Toraja.?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, dapat diuraikan trujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna *Jasa Tour* Wisata di Tana Toraja
- 2 Untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha *Tour* Wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa wisata di Tana Toraja.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bermanfaat secara teoritis dalam rangka pengembangan keilmuan, terutama dalam bidang Hukum keparawisataan
2. Penelitian ini diharapkan berguna bagi pemerintah untuk menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan dalam dunia keparawisataan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh lembaga konsumen yaitu setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, orang lain, maupun makhluk hidup lain untuk berbagai kepentingan tanpa memperdagangkannya kembali⁴. Sedangkan dalam kamus hukum, konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain⁵. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu. Demikian pula dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK ditentukan bahwa, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan⁶.

⁴ Kuahaty, Sarah Selfina Dkk. (2021). Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Pengabdian Hukum*.1(2):63-72.

⁵ Nugrahaningsih, Widi & Erlinawati, Mira (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Jurnal Serambi Hukum*.11(1), Hal 27-40.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen:⁷

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lizim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

c. Barang dan/atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, sinar grafik, Jakarta, 2008, h. 27.

maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak multak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain.

Transaksi konsumen ditunjukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan kelaurganya), bahkan unruk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen diberbagai Negara.

Sedangkan pengertian konsumen menurut para ahli yakni, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:⁸

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya. Sedangkan menurut pendapat Abdurahman menyatakan bahwa, konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.

2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

⁸ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 19.

Perlindungan terhadap konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan Hak-hak konsumen yang bersifat abstrak. Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK yakni, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁹”

Rumusan pengertian dari perlindungan konsumen di atas menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai bentuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang bias merugikan konsumen hanya demi kepentingan pelaku usaha. Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menjamin suatu barang dan/atau pelayanan jasa, sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhannya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum yang

⁹ Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:¹⁰

1. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan asas-asas perlindungan konsumen yang merupakan asas yang relevan dalam pembangunan nasional antara lain:¹¹

- a. Asas manfaat yang mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

¹⁰ Zulham, 2013, *Hukum perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta.

¹¹ Sinaga, Niru Anita & Sulisrudatin, Nunuk, 2015, *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara.5(2), Hal 71-87

- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4-7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.
- c. Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spirituil. Kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.
- d. Asas keamanan dan keselamatan. Diharapkan penerapan undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas kesamaan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dengan demikian, sebagai bentuk perlindungan yang telah diurai diatas, maka dengan ini tujuan perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan

dalam Pasal 3. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dikemukakan sebagai berikut: ¹²

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

¹² Nawi, H. Syahrudin, 2018, Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Pleno De Jure*, Volume 7 No.1, Hal 1-8.

3 Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak konsumen

Dalam Pasal 4 Nomor 10 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa hak konsumen, yaitu:¹³

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/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 konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan 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.

¹³ Pasal 4 UUPK

- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Konsumen

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa kewajiban konsumen yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti Upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

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

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi.

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau
- 3) pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 4) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- 5) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 6) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Dalam pengertian yuridis, istilah produsen disebut dengan pelaku usaha. Demikian pula dalam tulisan ini kedua istilah tersebut digunakan dalam pengertian yang

sama.¹⁴ Batasan mengenai siapa yang dimaksud dengan pelaku usaha dapat pula dilihat dalam Pasal 1 angka 3 UUPK dan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang larangan praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (UULPM PUTS).

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK ditentukan bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah¹⁵:

Setiap orang Perseorangan atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dengan kedudukan atau yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Begitu pula dalam Pasal 1 angka 5 UULPM PUTS juga memberikan pengertian pelaku usaha yang kurang lebih sama dengan pengertian pelaku usaha yang terdapat dalam UUPK. Adapun pengertian yang dimaksud adalah sebagai berikut¹⁶:

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Selain hak konsumen, terdapat pula hak-hak pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

¹⁴ Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Idonesia*, CV. SAH MEDIA, Makassar, Hlm. 61.

¹⁵ Pasal 1 angka 3 UUPK

¹⁶ Pasal 1 angka 5 UULPM PUTS

- 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 tidak 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 dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Terhadap hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo' bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang menaada menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktik yang biasa terjadi suatu barang dan/ atau jasa yang kualitasnya lebih daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.¹⁷

¹⁷ Abd. Haris Hamid. Op.co.it, Hal. 115

Begitu pula menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/ atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan yang dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.

Terhadap hak-hak yang diatur dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, menunjukkan adanya pengakuan bahwa selain hak-hak pelaku usaha yang diatur secara jelas tegas dalam UUPK juga terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang lain seperti; Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Pangan, Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha tidak Sehat dan perundang-undangan lainnya. Juga sekaligus menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ketentuan payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen sebagaimana telah diuraikan sebelumnya dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka terhadap pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban. Adapun kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 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.

Bila diteliti dengan saksama perihal kewajiban konsumen begitu pula pelaku usaha dalam UUPK sebagaimana tersebut di atas, maka tampak bahwa mengenai iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan Kegiatan usahanya, sehingga dengan demikian dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha

untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual. Sebaliknya Konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.¹⁸

c. Tanggungjawab Pelaku Usaha

Dalam perspektif sejarah, istilah tanggung jawab produk (*product liability*) yang dalam tulisan ini menggunakan istilah tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam UUPK.¹⁹ Dapat pula dikatakan bahwa *product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor; assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller; distributor*) produk tersebut.

Bahkan bila dilihat dari konvensi tentang *product liability* di atas, maka berlakunya konvensi tersebut diperluas terhadap orang/badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari produk, termasuk para pengusaha bengkel dan pergudangan. Demikian juga para agen dan pekerja dari badan-badan usaha di atas. Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat sehingga menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen) baik kerugian

¹⁸ Ibid. Hal. 116

¹⁹ Abd. Haris hamid. Op.co.it. hal. 127

badaniah, kematian, maupun harta benda.²⁰ Sebagai pelaku usaha, maka harus bertanggungjawab untuk.²¹

- a. pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- b. ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada poin a dan b tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dari beberapa uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pembuktian dalam gugatan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/ jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha

²⁰ Abd. Haris Hamid. Op.co. it. Hal. 131

²¹ Hartini, Rahayu. 2018. *Hukum Komersial*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

sehingga pelaku usaha harus memberikan jaminan/garansi yang diperjanjikan ketika memperdagangkan barang/jasa.

C. Tinjauan Umum Tentang Kepariwisataan

1 Pengertian Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dibidang tersebut.²² Pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan yang dimaksud bersifat sementara dan pada waktunya akan kembali ke tempat tinggal semula.²³ Hal tersebut memiliki dua elemen yang penting, yaitu: perjalanan itu sendiri dan tinggal sementara di tempat tujuan dengan berbagai aktivitas wisatanya.

Uraian tersebut di atas memiliki pengertian bahwa tidak semua orang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat (tempat asal) ke tempat lain termasuk kegiatan wisata. Perjalanan rutin seseorang ketempat bekerja walaupun mungkin cukup jauh dari segi jarak tentu bukan termasuk kategori wisatawan. Dengan kata lain, kegiatan pariwisata adalah kegiatan bersenang-

²² Direktorat Jenderal Pariwisata, 2009, *Pengantar Pariwisata Indonesia*, dalam Muljadi A.J Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 7

²³ Muljadi A.J, *Kepariwisataan dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hlm.10

senang (leisure) yang mengeluarkan uang atau melakukan tindakan konsumtif.²⁴

Pariwisata merupakan konsep yang sangat multidimensional. Tak bisa dihindari bahwa beberapa pengertian pariwisata dipakai oleh para praktisi dengan tujuan dan perspektif yang berbeda sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Definisi pariwisata memang tidak dapat sama persis diantara para ahli. Berikut adalah beberapa pengertian pariwisata.

- D. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.²⁵
- E. Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari satu tempat ketempat yang lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan hidup guna bertamasya dan rekreasi atau memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

2 Pengertian dan Dasar Hukum Kepariwisataan

Pengembangan kepariwisataan oleh Pemerintah Indonesia telah diatur dalam kebijakan berupa Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Pada Pasal 1 dinyatakan bahwa kepariwisataan adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata. Kepariwisataan merupakan wujud kebutuhan disetiap negara maupun kebutuhan setiap orang yang memiliki

²⁴ Ibid., hal.11

²⁵ UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

tujuan untuk menciptakan hubungan antara wisatawan dengan masyarakat lokal, hubungan dengan sesama wisatawan, hingga hubungan dengan pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha. Prinsip penyelenggaraan kepariwisataan sendiri telah dijelaskan dalam Pasal 5, yaitu:

1. Menjunjung tinggi norma agama dan nilai budaya,
2. Menjunjung hak asasi manusia, keragaman budaya, dan kearifan lokal,
3. Memberikan manfaat untuk kesejahteraan rakyat, dan
4. Memelihara kelestarian alam dan lingkungan hidup.

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha.²⁶

Hukum pariwisata adalah sederetan aturan yang keberadaannya diperuntukkan untuk mengatur segala yang berhubungan dengan pariwisata yang diakibatkan oleh pariwisata merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggungjawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup serta kepentingan nasional sehingga pembangunan

²⁶ Undang-Undang 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan local, nasional dan global²⁷. Dalam Undang-Undang 10 Tahun 2009, Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.

Dalam Pasal 15 disebutkan bahwa untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata pengusaha pariwisata wajib mendaftarkan usahanya terlebih dahulu kepada pemerintah atau pemerintah daerah dan tata cara pendaftaran diatur dengan peraturan menteri dan pada pasal 55, ketentuan mengenai sertifikasi usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 diatur dalam peraturan pemerintah²⁸

3 Jenis-Jenis Usaha Pariwisata

Jenis-Jenis Usaha Pariwisata²⁹

a. Jasa biro perjalanan usaha

Jasa biro perjalanan usaha merupakan kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama adalah berwisata.

²⁷ Reza syariffudin zaki, Muhammad. 2022. *Pengantar Ilmu Hukum dan Aspek Hukum dalam Ekonomi*. Jakarta:kencana.

²⁸ Pasal 15 Undang-Undang 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

²⁹ Pasal 9 Undang-Undang Nomor 9 tahun 1990 Tentang Kepariwisataaan

b. Jasa agen perjalanan wisata

Jasa agen perjalanan wisata adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan.

c. Jasa pramuwisata

Jasa pramuwisata merupakan kegiatan usaha bersifat komersial yang mengatur, mengkoordinir, dan menyediakan tenaga pramuwisata untuk memberikan pelayanan bagi seseorang atau kelompok orang yang melakukan perjalanan wisata.

d. Jasa konversi, perjalanan insentif dan pameran

Jasa konversi, perjalanan insentif dan pameran merupakan usaha dengan kegiatan pokok memberikan jasa pelayanan bagi satu pertemuan sekelompok orang (seperti negarawan, usahawan, cendekiawan) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

e. Jasa impresariat

Jasa impresariat merupakan kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan baik yang mendatangkan, mengirimkan maupun mengembalikannya serta menentukan tempat, waktu, dan jenis hiburan.

f. Jasa konsultan pariwisata

Jasa konsultan adalah jasa berupa saran dan nasehat yang diberikan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang timbul mulai dari penciptaan gagasan, pelaksanaan operasinya dan disusun secara sistematis

berdasarkan disiplin ilmu yang diakui serta disampaikan secara lisan, tertulis, maupun gambar oleh tenaga ahli profesional.

g. Jasa informasi pariwisata

Jasa informasi pariwisata merupakan usaha penyediaan informasi, penyebaran, dan pemanfaatan informasi kepariwisataan.

4 Hak dan Kewajiban Pengusaha Pariwisata

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 22, Tentang Kepariwisataan ditentukan bahwa setiap pengusaha pariwisata berhak:³⁰

- a. Mendapatkan kesempatan yang sama dalam berusaha dibidang kepariwisataan
- b. Membentuk dan menjadi anggota asosiasi kepariwisataan
- c. Mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha
- d. Mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Usaha jasa pariwisata adalah, suatu bisnis yang kegiatannya menjual jasa-jasa pariwisata kepada wisatawan baik domestik maupun mancanegara.³¹

1. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat
2. Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab
3. Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif

³⁰ Semueil, Gledys I.M. 2013. Hak Dan Kewajiban Pengusaha Dalam Melakukan Usaha Pariwisata. *Jurnal Lex Privatum*, 1(2), Hal 156-164.

³¹ Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

4. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan
5. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi
6. Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan
7. Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal
8. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan
9. Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat
10. Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum dilingkungan tempat usahanya
11. Memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri
12. Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya
13. Menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

5. Hak dan Kewajiban Wisatawan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan merupakan salah satu Undang-Undang yang memberikan perlindungan terhadap konsumen, yaitu dengan diaturnya sejumlah hak yang dimiliki oleh wisatawan. Undang-undang ini menggunakan istilah wisatawan bagi setiap orang yang melakukan wisata. Adapun berdasarkan:³²

a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;

Hak atas informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata penting adanya agar wisatawan sebagai konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar mengenai daya tarik wisata tersebut sehingga setiap wisatawan dapat memilih daya tarik wisata yang diinginkannya. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab mengenai daya tarik wisata kepada setiap wisatawan.

b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;

Berdasarkan penjelasan Pasal 20 huruf b Undang-Undang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar adalah pelayanan yang diberikan kepada wisatawan berdasarkan standar kualifikasi usaha dan standar kompetensi sumber daya manusia. Namun sayangnya undangundang ini tidak memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini.

³² Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang keparwisataan,

c. Perlindungan hukum dan keamanan;

Wisatawan yang tidak lain adalah konsumen selalu memiliki posisi yang tidak seimbang dengan pelaku usaha. Hal tersebut dikarenakan lemahnya kedudukan konsumen dan ketidaktahuan para wisatawan akan sejumlah hak yang dimilikinya. Oleh karena ketidakseimbangan posisi tersebut, sudah selayaknya para wisatawan mendapat perlindungan hukum agar mereka tidak lagi menjadi obyek bisnis para pelaku usaha yang ingin meraup keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan kepentingan konsumen. Perlindungan keamanan terhadap wisatawan berarti setiap wisatawan berhak atas rasa aman ketika sedang menikmati daya tarik wisata yang dipilihnya dan hal tersebut otomatis sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan rasa aman tersebut. Wujud pemberian rasa aman terhadap wisatawan dapat berupa kelayakan setiap daya tarik wisata agar para wisatawan dapat terhindar dari musibah/kecelakaan yang tentunya tidak diharapkan oleh pihak manapun.

d. Pelayanan kesehatan;

Hak wisatawan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat bahwa kecelakaan/musibah dapat terjadi di mana saja, termasuk di tempat wisata sekalipun. Untuk mengantisipasi hal yang lebih besar, sudah sewajarnya wisatawan mendapatkan pelayanan kesehatan berupa tersedianya dan kesiagaan tim medis.

e. Perlindungan hak pribadi;

Undang-Undang Kepariwisata tidak memberikan penjelasan mengenai hak setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan hak pribadi. Oleh karena itu, perlindungan hak pribadi ini dapat diartikan bahwa setiap wisatawan berhak untuk mendapatkan perlindungan atas hak milik pribadi/barang-barang pribadinya ketika sedang berwisata.

f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan. Dilihat dari tujuannya, asuransi memiliki tujuan memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan seseorang yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Dengan demikian, asuransi mengambil alih risiko yang akan dihadapi oleh seseorang di kemudian hari. Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengatur mengenai hak setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Namun, yang perlu dikritisi dari Undang-Undang ini

adalah justru oleh karena kecelakaan/musibah dapat terjadi di mana saja dan menimpa saja, sudah seharusnya perlindungan asuransi tidak hanya disediakan untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi saja, melainkan untuk setiap kegiatan pariwisata yang diselenggarakan oleh pelaku usaha. Selain keenam hak tersebut, Undang-Undang Kepariwisata juga mengatur hak setiap wisatawan berkebutuhan khusus,³³ bahwa wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasar uraian di atas, secara yuridis produk hukum yang terkait dengan pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Ketentuan Pasal 20 huruf c dari undang-undang ini menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak.

³³ Pasal 21 Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang perwisataaan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Tana Toraja khususnya pada wisata Buntu Burake.

B. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian normatif-empiris. Penelitian normatif-empiris bisa dipahami sebagai penelitian yang memanfaatkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati lalu ditinjau hukumnya berdasarkan identifikasi hukum dan dampak hukum yang dialami oleh pihak yang terdampak oleh permasalahan yang diteliti.³⁴ Penelitian normatif-empiris dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis secara hukum dampak fenomena, peristiwa, dinamika sosial, sikap kepercayaan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap permasalahan yang dihadapi.³⁵

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.

Yaitu pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dengan melalui wawancara.

³⁴ Depri Liber Sonata, Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum, *Fiat Justisia Jural Ilmu Hukum* Volume 8 No. 1, Januari-Maret 2014, Fakultas Hukum Universitas Lampung hlm 15-33.

³⁵ Ibid

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian melainkan diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan berupa literatur-literatur, peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan juga bahan-bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data primer maupun data sekunder dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Wawancara

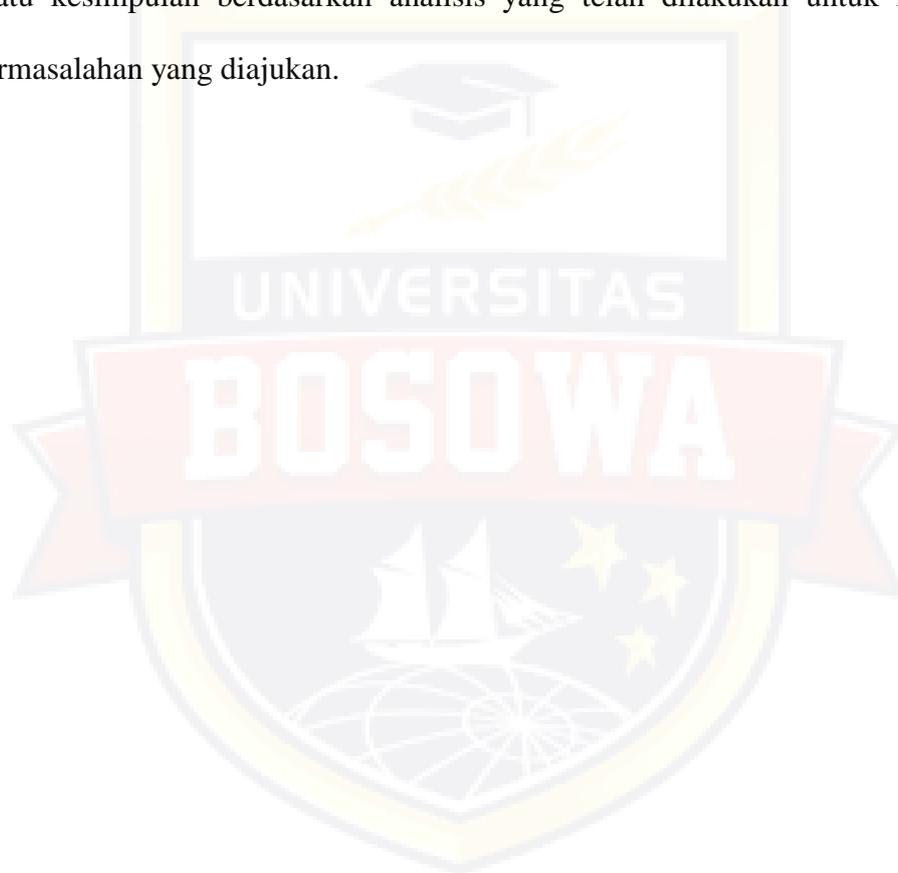
Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Tour* Wisata di Wisata Burake Kabupaten Tana Toraja dan Wisata Lolai Kabupaten Toraja Utara. Yang akan diteliti Pengambilan data melalui wawancara secara lisan dan langsung dengan responden, baik melalui tatap muka atau lewat telephone.

2. Dokumentasi

Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data berupa pengambilan gambar atau foto yang terkait dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dianalisis terlebih dahulu dengan menggunakan metode kualitatif yang kemudian disajikan secara diskripsi yaitu menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari hasil penelitian, kemudian menarik suatu kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Tour Jasa Wisata di Kabupaten Tana Toraja

Indonesia yang merupakan negara kepulauan, yang terdiri atas berbagai macam suku, bahasa, ras dan golongan suatu kekayaan yang tak ternilai. Kabupaten Tana Toraja sala satu daera yang kenal dengan wisata buatan yang sering dikunjungi wisatawan domestik dan mancanegara yaitu Wisata Buntu Burake. Patung ini sangat istimewa karena dibangun di ketinggian 40 meter, disebuah bukit yang menghadap ke Kota Makale. Tidak hanya disuguhkan dengan Patung Tuhan Yesus, tetapi juga terdapat Patung Bunda Maria dan juga jembatan kaca. Dengan panjang sekitar 100 meter dari ketinggian puncak bukit Buntu Burake pada 1.700 mdpl, pengunjung bisa memacu adrenalin sambil menikmati keindahan alam Tana Toraja. Tak heran jika ketika mengunjungi tempat ini wisatawan akan dimanjakan dengan pemandangan yang indah. Hal ini juga yang membuat wisata Buntu Burake kerap dikunjungi oleh masyarakat dari berbagai latar belakang agama yang ingin menikmati pemandangan.

Wisata buntu burake merupakan wisata primadona karena lokasinya berjarak 5 (lima) kilometer dari pusat kota. Lokasinya bisa dijangkau dengan menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. Kondisi jalannya didominasi jalur tanjakan dan menikung khas pegunungan, sepanjang jalan, para wisatawan bisa disuguhi pemandangan alam yang indah dipandang bagi pengunjung.

Sesampainya di kawasan objek wisata ini, mata pengunjung akan terpesona dengan keindahan Patung Tuhan Yesus yang begitu tinggi.

GAMBAR 1.1
OBJEK WISATA BUNTU BURAKE



Sumber : Google (Makassar.kompas.com)

Keberadaan tebing berbatu berbalut bebatuan, membuat Wisata Buntu Burake terlihat lebih alami dan eksotis tentunya. Keadaan lingkungan masih alami, masih tersedia ruang terbuka alami yang dapat digunakan untuk pengembangan daya tarik wisata kedepan. Kawasan wisata ini merupakan wisata religi namun memiliki keunikan karena memiliki lokasi strategis yang dimana lokasi ini berada di ketinggian empat puluh meter (40). Dari keunikan tersebut pemerintah memberikan peluang lapangan kerja untuk masyarakat lokal guna untuk mengelola wisata tersebut. Sehingga masyarakat setempat mendapatkan pendapatan dari wisata tersebut.

Keamanan dan kenyamanan wisatawan adalah hal yang terpenting untuk kemajuan pariwisata. Namun disisi lain kondisi tersebut memberikan implikasi yaitu kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah, sehingga menjadi objek aktivitas bisnis

untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melewati berbagai promosi yang belum tentu kebenaran dan kepercayaannya, cara penjualan, serta penerapan kontrak baku yang dapat merugikan konsumen. Seperti yang terjadi pada wisata Buntu Burake di Kabupaten Toraja, dimana terjadi ketidaksesuaian penjualan tiket wisata Buntu Burake yang membuat sejumlah wisatawan mengalami kerugian, terutama pada pungutan biaya masuk maupun keluar wisata. Sejumlah pengunjung melakukan keluhan terhadap pengelola wisata, hal ini didasari dengan adanya biaya-biaya tertentu, seperti biaya karcis masuk yang ditarif dengan harga Rp. 20.000-Rp. 50.000/orang, juga ada biaya parkir motor/mobil dengan harga Rp. 5.000/10.000, kemudian keluar dari wisatapun juga dapat dikenai biaya yakni Rp. 10.000-Rp. 30.000, padahal hal ini tidak termasuk dalam ketentuan wisata tersebut, artinya bahwa jika pengunjung telah membayar karcis masuk maka tidak dapat lagi dikenai biaya parkir maupun biaya keluar dari wisata.

Gencarnya promosi-promosi pariwisata, ditujukan kepada daerah-daerah atau pulau-pulau yang memang sudah diketahui memiliki keindahan alam maupun tradisi, adat dan budayanya. Salah satunya adalah pulau yang merupakan daerah wisata mancanegara maupun lokal yang populer yaitu Tana Toraja. Karena selain terkenal dengan keindahan alamnya, Toraja dikenal dengan banyak tradisi, adat, seni dan budayanya. Untuk mempertahankan kondisi tersebut, Pemerintah dan masyarakat serta pihak-pihak terkait termasuk pemangku kepentingan dalam sektor pariwisata harus bersama-sama bersinergi untuk menjaga keselamatan dan keamanan wisatawan yang akan berkunjung ke toraja.

TABEL 1.2
JUMLAH WISATAWAN LOKAL DAN MANCANEGARA YANG
BERKUNJUNG KE OBJEK WISATA BUNTU BURAKE, TAHUN
2016-2022

Tahun	Jumlah Pengunjung (Jiwa)		Jumlah (Jiwa)
	Lokal	M mancanegara	
2016	999.729	1.050	1.000.779
2017	969.844	3.113	972.957
2018	1.044.372	1.624	1.045.996
2019	786.535	1.300	787.835
2020	54.254	100	54.354
2021	41.723	0	41.723
2022	174.637	0	174.637
Total	4.071.094	7.187	4.078.281

Sumber: Dinas Pariwisata Kabupaten Tana Toraja, 2023

Tabel 1.2 di atas yang menunjukkan bahwa dari tahun 2016 sampai dengan 2017 jumlah wisatawan lokal yang berkunjung ke Objek Wisata Buntu Burake mengalami perubahan. Sedangkan wisatawan mancanegara mengalami kenaikan. Pada tahun 2018 jumlah wisatawan lokal yang berkunjung mengalami kenaikan tetapi kembali turun dari tahun 2019 sampai tahun 2021. Sama halnya dengan wisatawan mancanegara. Tetapi wisatawan lokal yang berkunjung pada tahun 2022 kembali mengalami kenaikan. Sedangkan kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2021 dan 2022 tidak ada karena adanya pandemi Covid 19. Tahun 2018 merupakan tahun pengunjung terbanyak wisatawan lokal yang berkunjung sedangkan tahun 2017 merupakan tahun pengunjung terbanyak wisatawan mancanegara yang berkunjung. Rumah makan kawasan wisata buntu burake memiliki rumah makan yang dikelola sendiri oleh masyarakat setempat sebagai salah satu sumber penghasilan masyarakat yang tinggal dan menetap di sekitar kawasan wisata buntu burake.

Pengelolaan objek wisata memiliki kewajiban dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan selamat bagi para wisata. Namun pada kenyataannya, aspek keselamatan dari tempat wisata yang dikunjungi wisatawan belum mendapatkan perhatian dari berbagai pihak yang ada dan tidak jarang juga terjadi kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengawas Rahel Tangdi Embong pengelola wisata Buntu Burake yang mengatakan bahwa :

“Bahwa perlindungan yang didapat oleh wisatawan belum sepenuhnya terpenuhi, seperti beberapa wisatawan mengalami kehilangan barang bawaannya, dalam hal ini pihak pariwisata tidak bertanggung jawab, juga pernah terjadi kecelakaan di lokasi wisata Buntu Burake, namun lagi-lagi pihak pariwisata tidak memberikan ganti rugi atau biaya santunan dari pihak tersebut. Sehingga hal ini perlu dievaluasi kembali oleh pihak pariwisata untuk bagaimana dapat memberikan perlindungan penuh terhadap wisatawan yang telah jauh-jauh mengunjungi Buntu Burake”.³⁶

Menurut penulis bahwa, hak-hak dalam perjanjian yang dimiliki dengan industri wisata atau pengelola tempat wisata yang berupa tiket masuk terkadang tidak diperhatikan. Misalnya saja, tiket masuk yang diberikan ketika berkunjung ke suatu tempat wisata. Di dalam tiket tersebut seharusnya pengelola tempat wisata memberikan peringatan ataupun kompensasi apabila terjadi kecelakaan ataupun hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Tidak jarang terdapat kurang memadainya alat yang digunakan untuk menunjang tempat wisata dalam berkegiatan. Meskipun kemajuan kawasan industri perjalanan wisata tidak dapat

³⁶ Wawancara dengan Pengawas Rahel Tangdi Embong (pengelola Wisata Buntu Burake) pada Kamis, 31 Agustus 2023, Pukul 10:25 WITA.

dipisahkan dari aksesibilitas kantor dan kerangka di objek industri perjalanan wisata tersebut.

Jika ditelaah secara yuridis, pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap wisatawan dapat dicermati dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata³⁷ yang menyatakan bahwa “Setiap wisatawan berhak memperoleh;

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai standar;
- c. Perlindungan hukum dan keamanan;
- d. Pelayanan kesehatan;
- e. Perlindungan hak pribadi;
- f. Perlindungan asuransi.

Penulis melihat bahwa, apabila dicermati Pasal 20 huruf c dan f dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata tersebut, telah disebutkan bahwa wisatawan berhak untuk memperoleh asuransi keamanan dan perlindungan yang sah.

Selanjutnya Pasal 23 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata juga menegaskan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan, undang-undang tersebut tentu saja dapat menjadi payung hukum bagi wisatawan yang akan berkunjung ke suatu tempat wisata.

³⁷ Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

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.

Wisata adalah hak yang dimiliki setiap orang untuk melakukan perjalanan ke berbagai tempat yang diinginkannya dengan tujuan untuk mengistirahatkan fisik dan pikirannya setelah merasa lelah menjalani rutinitasnya sehari-hari. Pada hakikatnya, pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan secara bebas, sukarela dan memiliki kaitan yang sangat erat dengan kehidupan dan eksistensi manusia itu sendiri.

Wisatawan adalah faktor utama penentu maju atau mundurnya suatu industri pariwisata. Untuk dapat memajukan industri pariwisata, diperlukan berbagai macam usaha untuk dapat menarik minat wisatawan berkunjung pada suatu daerah tujuan wisata. Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan untuk dapat menarik minat wisatawan adalah dengan memberikan perlindungan

terhadap hak-hak yang dimilikinya, sehingga wisatawan tersebut rasa nyaman dan aman.

Berdasarkan data dan hasil yang diperoleh penulis dapat menganalisis bahwa, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *tour* wisata di Kabupaten Tanah Toraja belum terpenuhi secara maksimal, hal ini didasari dengan ketidaknyamanan dan tidak aman bagi wisatawan yang dirasakan oleh para wisata, bahwa hak mereka sebagai wisatawan, belum mendapat jaminan perlindungan hukum di wisata Buntu Burake. Seorang wisatawan berhak untuk melakukan perjalanan baik di dalam batas-batas negaranya maupun di luar batas-batas negaranya. Dalam mengoptimalkan perlindungan hukum bagi wisatawan, maka sangat diperlukan peraturan pemerintah untuk menguatkan pijakan bagi institusi yang terkait, pengelola wisata dan masyarakat dalam upaya memberikan perlindungan hukum dan kenyamanan serta keamanan terhadap wisatawan yang ada. Peraturan daerah yang dibuat tentu saja harus berlandaskan Undang-undang Kepariwisata yang ada. Hal ini diperlukan agar menjadi landasan dari Pemerintah Kabupaten Tana Toraja dan peraturan perundang-undangan yang ada. Pengelola atau pelaku usaha wisata bertanggung jawab atas semua yang terjadi di lokasi wisata sebagaimana yang disebutkan dalam undang-undang. Tanggung jawab mutlak ini dibebankan kepada seseorang apabila perbuatannya menimbulkan akibat yang dianggap merugikan oleh pembuat undang-undang, dan terdapat hubungan antara perbuatan dengan akibat yang ditimbulkan.

B. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Wisata Terhadap Kerugian yang Dialami

Konsumen

Pengusaha pariwisata memiliki tanggung jawab hukum dalam menjamin kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Tanggung jawab hukum tersebut terlahir dari sifat dari badan hukum sendiri sebagai subjek hukum dalam hukum perdata. Soemitro mengartikan badan hukum adalah suatu badan yang mempunyai harta kekayaan, hak serta kewajiban seperti orang-orang pribadi.³⁸ Sebagai sebuah badan hukum maka pengusaha pariwisata memiliki kewajiban sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. hal ini menjadi dasar pertanggung jawaban dari pengelola atau pelaku usaha wisata atas kerugian yang dialami oleh wisatawan di lokasi wisata.

Pengelola atau pelaku usaha wisata dapat dimintakan pertanggung jawaban secara perdata atas kerugian wisatawan dengan ketentuan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Karena menerima kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan hal utama yang wajib diterima oleh wisatawan dan hal tersebut diberikan oleh pengelola atau pelaku usaha wisata. Seluruh tempat wisata yang memiliki kegiatan yang berisiko tinggi pasti akan memiliki risiko kecelakaan yang besar. Gangguan yang dialami oleh para wisatawan tentu saja bukan hanya karena kecelakaan. Wisatawan juga bisa mengalami kerugian berupa kehilangan barang berharga atau luka ringan.

³⁸ Rochmat Soemitro, 1993, Hukum Perseroan Terbatas, Yayasan dan Wakaf, Eresco, Bandung, hlm. 10.

Dikarenakan banyaknya hal yang bisa menimpa para wisatawan, pengelola wajib memberikan perlindungan hukum baik sebelum atau bahkan sesudah terjadi kecelakaan. Tindakan yang bisa dilakukan pengelola sebelum terjadinya kecelakaan adalah memberikan informasi yang akurat terkait wisata yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengawas Rahel Tangdi Embong (pengelola wisata Buntu Burake) yang mengatakan bahwa :

“Konsumen sering kali mengkomplen atau merasa dirugikan oleh pengelola wisata ketika melakukan rekreasi, ada beberapa hal yang sering dikeluhkan pengunjung salah satunya yang biasa dikeluhkan pengunjung itu biaya parkirnya. Kebanyakan pengunjung beranggapan bahwa, jika harga tiket yang dibayarkan di loket masuk itu sudah *include* dengan biaya parkir, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak dimasukkan. Lebih lanjut, hal lain yang sering dikeluhkan pengunjung adalah adanya harga tiket yang berubah-ubah, biasanya disesuaikan dengan kondisi tertentu misalnya pada hari libur yang membuat harga tiket masuk lebih mahal dibandingkan hari biasanya”.³⁹

Salah satu tujuan hukum adalah untuk mencapai kepastian hukum. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dalam melakukan kegiatan wisata, wisatawan harus terjamin keamanan dan keselamatannya, sebaliknya harus ada prosedur hukum yang pasti bagi pengusaha pariwisata dalam menjamin kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Dalam Pasal 63 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata selanjutnya menegaskan: (1) Setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan Pasal

³⁹ Wawancara dengan Pengawas Rahel Tangdi Embong (pengelola Wisata Buntu Burake) pada Kamis, 31 Agustus 2023, Pukul 10:25 WITA.

26 dikenai sanksi administratif. (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:

1. teguran tertulis;
2. pembatasan kegiatan usaha; dan
3. pembekuan sementara kegiatan usaha.

Berdasarkan data dan hasil yang diperoleh penulis dapat menganalisis bahwa, tanggung jawab penyedia jasa *tour* wisata terhadap kerugian yang dialami konsumen yakni tidak terealisasi hal disebabkan karna beberapa hal yang menjadi kekurangan dari pariwisata, salah satunya karena kelalaian dari pengelola yang terkadang acuh tak acuh kepada pengunjung atau kurangnya kepekaan pengelola pada keadaan yang sedang berlangsung atau bahkan kebersihan yang ada. sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 3 tentang kepariwisataan telah mengatur bagaimana hak serta kewajiban dari seorang wisatawan. Dalam undang-undang tersebut menegaskan bahwa “setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan”. Sedangkan menurut Pasal 26 huruf d menyatakan bahwa pihak pengelola pariwisata atau pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan bagi wisatawan.

Dengan demikian, sangat diperlukan peran dari pengelola objek wisata untuk lebih memerhatikan konsumennya atau para wisatawan, terutama yaitu keamanan para konsumen atau wisatawan. Namun pada faktanya para pengelola wisata lebih memperhatikan keuntungan yang didapat dari wisatawan tanpa memperhatikan bagaimana keamanan yang ada di lokasi wisata. Sehingga kondisi wisatawan di

Buntu Burake masih rentan terhadap pelanggaran hak dan hampir selalu berada dikeadaan atau posisi yang dirugikan. Hal ini yang sering membuat beberapa orang takut berwisata karena kurangnya keamanan di lokasi wisata.

Daya tarik objek wisata tidak selamanya indah atau menyenangkan, karena dibalik keindahan terdapat hal yang dapat merugikan wisatawan. Kerugiannya bisa berupa kehilangan benda berharga, luka ringan, cacat sementara, cacat seumur hidup atau bahkan bisa berakibat fatal yaitu kehilangan nyawa atau meninggal. Dan yang bertanggung jawab atas semua itu adalah pengelola. Seperti yang disebutkan dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yaitu: setiap pengusaha pariwisata berkewajiban: Dan jika pengelola tidak menyediakan itu semua maka akan diberikan sanksi seperti dalam Pasal 63 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 yaitu “setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan Pasal 26 dikenai sanksi administratif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perlindungan hukum terhadap wisatawan pengguna jasa *tour* wisata di Kabupaten Tanah Toraja belum terpenuhi secara maksimal, hal ini didasari dengan ketidaknyamanan dan tidak aman bagi wisatawan yang dirasakan oleh para wisata, bahwa hak mereka sebagai wisatawan belum mendapat jaminan perlindungan hukum di wisata Buntu Burake, dalam mengoptimalkan perlindungan hukum bagi wisatawan, dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan menegaskan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan
2. Tanggung jawab penyedia jasa *tour* wisata terhadap kerugian wisatawan yang belakangan yakni belum terlaksana baik dalam bentuk pemberian santunan maupun pemberian asuransi serta yang mengalami kecelakaan dilokasi mengikuti wisata, dalam Pasal 20 huruf c dan f Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan disebutkan bahwa wisatawan berhak untuk memperoleh asuransi, kemanan dan perlindungan yang sah.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis mengemukakan saran-saran yang dapat digunakan sebagai alternatif penyelesaian permasalahan dimasa mendatang yaitu sebagai berikut;

1. Diharapkan kepada pemerintah untuk mengawasi serta menindak pihak penanggungjawab wisata Buntu Burake apabila terjadi hal-hal di luar dari ketentuan peraturan perundang-undangan, dan diharapkan juga untuk mengoptimalkan perlindungan hukum bagi wisatawan. Dalam hal ini sangat diperlukan peraturan pemerintah untuk menguatkan pijakan bagi institusi yang terkait, pengelola wisata dan masyarakat dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi setiap wisatawan yang berkunjung.
2. Diharapkan kepada pihak penanggung jawab wisata Buntu Burake untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wisatawan agar sepenuhnya mendapatkan hak yang telah dijamin oleh undang-undang. Dan di harapkan pengelola wisata dalam memberikan upaya perlindungan hukum dan kenyamanan terhadap wisatawan yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abd. Haris Hamid, (2017) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: CV, SAH MEDIA.
- Abdul Barkatullah, (2016) *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru dan Yodo Sutarman, (2010) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- AZ. Nasution, (1995) *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2008) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafik.
- Direktorat Jenderal Pariwisata, (2009) *Pengantar Pariwisata Indonesia*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Happy Susanto, (2008) *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.
- Hartini Rahayu, (2018) *Hukum Komersial*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Imayanti (2010) *Pengantar pariwisata*, Jakarta: PT. Grasindo.
- Muljadi A.J, (2010) *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- N.H.T. Siahaan, (2005) *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei.
- Perpustakaan Nasional, (2006) *panduan bantuan hukum di indonesia*, Jakarta: Sentralisme Production.
- Reza Syarifuddin Zaki Muhamad, (2022) *pengantar ilmu hukum dan aspek hukum dalam ekonomi*, Jakarta: Kencana.
- Rosmawati, (2018) *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenamedia Grup
- Shidarta, (2000) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.

Sidabalok James. (2010) *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Sri Lestari Pernomo, (2021) *Hukum Perlindungan Konsumen Produk Pangan di Kota Makassar*, Yogyakarta: Jejak Justaka.

Sukmadi, (2016) *Inovasi Dan Kewirausahaan*, Bandung: Humaniora Utama Press.

Soemitro, Rochmat, 1993, *Hukum Perseroan Terbatas*, Yayasan dan Wakaf, Eresco, Bandung

Zulham, (2013) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Charisma Putra Utama.

JURNAL/INTERNET :

Anggela, Martina Minnie, Dkk, 2017, Persepsi Dan Motivasi Wisatawan Yang Berkunjung Kedaya Tarik Wisata Jembong Di Kabupaten Buleleng, Jurnal IPTA, Volume 5 No.02, Hal 76-78.

Kuahaty,Sarah Selfina Dkk. 2021. Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah.Jurnal Pengabdian Hukum.1(2):63-72.

Nawi,H.Syahrudin, 2018, Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pleno De Jure, Volume 7 No.1, Hal 1-8.

Nugrahaningsih,Widi & Erlinawati,Mira 2017. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online.Jurnal Serambi Hukum.11(1),Hal 27-40.

Primantara,Princess Innez. 2015. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata.*Jurnal Magister Hukum Udayana*.4 (2), Hal 263-271

Semueil,Gledys I.M. 2013. Hak Dan Kewajiban Pengusaha Dalam Melakukan Usaha Pariwisata.Jurnal Lex Privatum,1(2), Hal 156-164.

Sinaga, Niru Anita & Sulisrudatin, Nunuk 2015. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara.5(2), Hal 71-87

Sucipto, Limbang, 2017 Potensi Objek Wisata Riligi Di Bukit Doa kota Tomohon, jurnal Holistik Volume 15 No. 2, hal 8-18.

Tunardy,Wibowo T.2016. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.Jurnal Hukum.

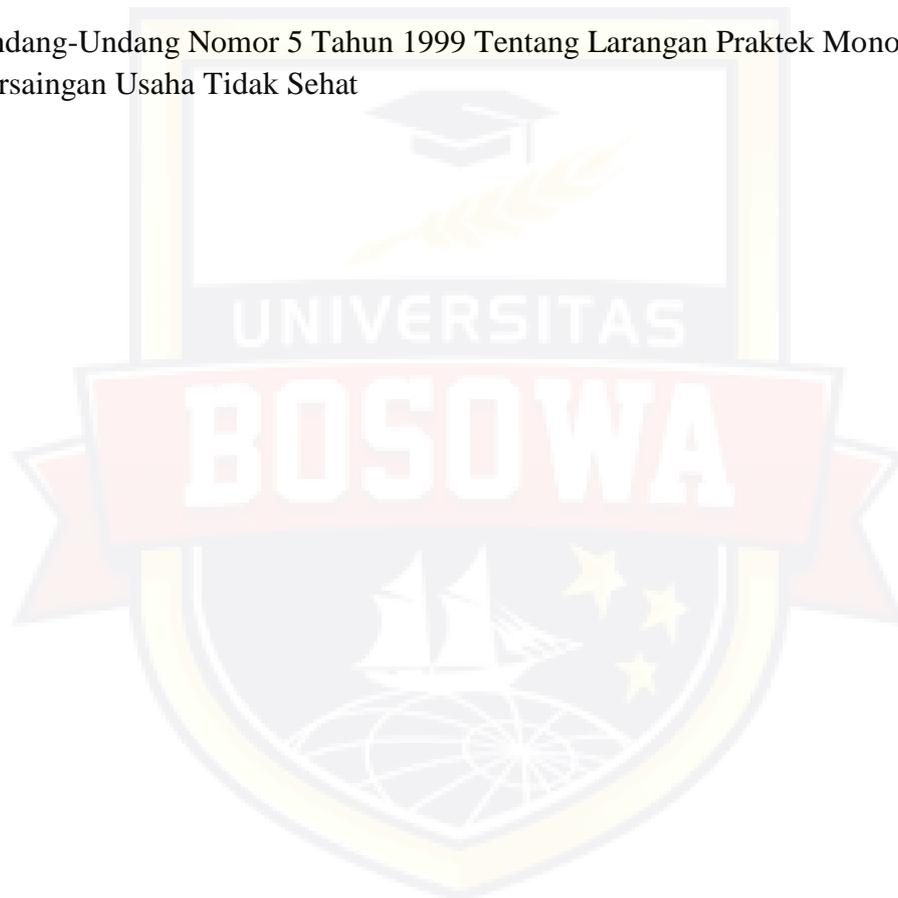
UNDANG-UNDANG :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat



LAMPIRAN

TEMPAT PENGAMBILAN DATA DI KAWASAN WISATA BUNTU BURAKE, KELURAHAN BUNTU BURAKE, KECAMATAN MAKALE, KABUPATEN TANA TORAJA



Tempat pelaku usaha di Buntu Burake



Patung Tuhan Yesus

