

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Penelantaran Pendaki Gunung Rinjani oleh *Tour Guide*

Ayu Citra Santyaningtya¹, Edi Wahjuni², Dwi Aprilia Kusfiyanti³

^{1,2,3} Fakultas Hukum, Universitas Jember, Indonesia

E-mail: santyaningtyas@unej.ac.id¹, ediwahjuni1968@gmail.com², dwia3421@gmail.com³

Article History:

Received: 04 September 2024

Revised: 08 Oktober 2024

Accepted: 12 Oktober 2024

Keywords: *Konsumen; Perlindungan Hukum; Pendaki; Penelantaran*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penelantaran Pendaki Gunung Rinjani oleh Tour Guide. Metode penelitian yang digunakan yaitu: tipe penelitian yuridis normatif, pendekatan perundang-undangan dan konseptual, bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan non hukum, pengumpulan bahan hukum dengan studi kepustakaan, dan analisis bahan hukum. Hasil penelitian skripsi ini yaitu, pertama bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas penelantaran pendaki pertama, Bentuk perlindungan hukum yang didapat konsumen atas penelantaran pendaki Gunung Rinjani oleh tour guide dibagi menjadi dua yakni perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Kedua, Tanggung jawab tour guide sebagai pelaku usaha dalam Pasal 19 angka (1) UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi. Ketiga, Upaya Penyelesaian sengketa apabila konsumen yang dirugikan oleh tour guide sebagai pelaku usaha yang telah menelantarkan para pendaki Gunung Rinjani yakni berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 terdapat dua cara yaitu penyelesaian sengketa secara non litigasi dan secara litigasi.*

PENDAHULUAN

Undang-undang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut sebagai UUPK dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen, adanya undang-undang ini di harapkan bahwa hak-hak konsumen akan dilindungi secara efektif melalui penerapan ketentuan Undang-undang. Setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum. Hal ini penting untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari karena banyak konsumen yang berada dalam pihak yang lemah atau dirugikan oleh pelaku usaha.

Undang-undang perlindungan konsumen adalah salah satu contoh dari pembukuan dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 yang menuntut negara Indonesia untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum serta mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dimulai dengan Undang-undang yang melindungi

kepentingan konsumen karena tidak ada ketentuan yang memadai. Negara bertanggung jawab untuk melindungi hak konsumen dalam proses pertumbuhan ekonomi yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hak konsumen sama dengan perlindungan hak-hak konsumen dalam hukum (Shidarta, 2006:16).

Tujuan dari perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat 1 UUPK, yaitu perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang dikonsumsi oleh masyarakat aman, berkualitas, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk menentukan apakah ada aspek perlindungan hukum dan keamanan terhadap wisatawan. Undang-undang tersebut juga bertujuan untuk memastikan bahwa hak warna negara sepenuhnya dilindungi dalam hak kedudukannya di depan hukum.

Pendaki sebagai konsumen pengguna jasa wisata wajib mendapatkan perlindungan konsumen karena perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Maka dari itu diperlukan aturan untuk melindungi konsumen agar terjalin hubungan yang harmonis antara konsumen dengan pelaku usaha yang menguntungkan dan tidak akan merugikan salah satu pihak (Muthiah, 2018:15-16). Bentuk sengketa antara konsumen dan pelaku usaha memiliki banyak bentuk baik berupa pelanggaran atas perjanjian yang telah dibuat maupun kelalaian yang dilakukan pelaku usaha maupun pihak konsumen. Berbagai bentuk sengketa mengharuskan pihak konsumen dan pelaku usaha memilih upaya penyelesaiannya yang harus ditempuh apakah melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha menghadirkan sebuah perikatan yang menghasilkan sebuah perjanjian dimana kedua belah pihak memiliki kewajiban untuk memenuhi perjanjian tersebut. Sebagaimana dalam kasus yang telah terjadi ialah sengketa antara konsumen dengan pemandu wisata (*tour guide*) sebagai pelaku usaha. Berdasarkan pemberitaan telah diketahui sekitar 70 pendaki asal luar daerah ditelantarkan oleh seorang pemandu wisata (*tour guide*) Gunung Rinjani Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat. Para korban beserta rombongan pendakian dikabarkan turun dari Gunung Rinjani pada Kamis, 30 Desember 2021 sore hari. Seorang pria meninggalkan seluruh anggota rombongan di rumah singgah sembalun, Lombok Timur. Seluruh rombongan yang telah ditelantarkan oleh *guide* merasa kebingungan, karena beberapa korban juga mengalami kondisi yang tidak *vit*. Tidak hanya itu saja, kartu identitas para pendaki juga dibawa oleh *guide*, bahkan seorang *porter* pun belum ia bayar. Setelah ditelusuri pendakian tersebut merupakan pendakian paket murah yang tidak diketahui pasti apakah *guide* tersebut memiliki sertifikat resmi yang dikeluarkan oleh LSP (Lembaga Sertifikat Profesi) sebagai pemandu wisata.

Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan mengatur hak-hak konsumen wisata yang menyebutkan bahwa wisatawan memiliki hak yang dasar yaitu hak atas informasi yang akurat tentang tempat wisata, *standart* pelayanan kepariwisataan, perlindungan dan keamanan hukum, pelayanan kesehatan, dan perlindungan hak pribadi dalam kegiatan wisata yang berisiko tinggi. Hal itu menunjukkan perbedaan antara pengguna jasa dan pelaku usaha jasa *tour guide*. Pengguna jasa berada pada posisi yang lemah karena menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang relatif lebih kuat. Konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha *tour guide* dalam menjalankan kegiatan bisnisnya (Saliman, 2005:202) Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penelantaran Pendaki Gunung Rinjani oleh *Tour Guide*”.

KAJIAN PUSTAKA

Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan suatu hak bagi setiap warga negara, dan juga merupakan suatu kewajiban bagi negara itu sendiri. Negara wajib memberikan perlindungan hukum terhadap setiap warga negaranya yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia pada Pasal 4 dan Pasal 5. Perlindungan hukum secara etimologi dibagi menjadi dua kata yakni “Perlindungan” dan “hukum”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata perlindungan diartikan sebagai: (1) tempat berlindung, (2) hal (perbuatan dan sebagainya), (3) cara memperlindungi (KBBI Online, 2023). Istilah “hukum” dalam bahasa Belanda dikenal sebagai “*recht*” yang memiliki arti tuntutan atau bimbingan, atau pemerintahan (Sadi, 2017:49). Sebagaimana tertuang dalam ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Adapun yang dimaksud dalam bunyi pasal tersebut adalah seluruh penyelenggaraan negara pada seluruh bidang harus tunduk pada hukum Indonesia.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan (Rahardjo, 2014:53). Pendapat lain dikemukakan oleh JH.Sinaulan perlindungan hukum adalah perlindungan dan hukum. perlindungan hukum terdiri atas dua suku kata, yaitu “perlindungan” dan “hukum”, artinya perlindungan menurut hukum dan undang-undang yang berlaku (Sinaulan, 2018:83).

Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *Consument* yaitu serapan dari bahasa Inggris – Amerika, *Consument* atau konsument. Secara etimologi arti *consument* adalah setiap orang yang mempergunakan barang (lawan dari produsen) (Zulham, 2016:15). Konsumen secara harfiah dapat diartikan sebagai seseorang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh (Susanto et al, 2022:1) Pengertian konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang UUPK dalam Pasal 1 angka (2) yakni: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.

Pendapat lain dikemukakan oleh Rosmawati, konsumen merupakan mereka yang menerima barang untuk dikonsumsi dan tidak diperdagangkan atau dijual kembali (Rosmawati, 2018:2). Sementara itu menurut Abdul Atsar dan Rani Apriani, konsumen adalah seorang yang mempunyai peran penting dalam pembelian dan penjualan barang. Konsumen dan vendor atau produsen memiliki kontrak pribadi, selain membeli produk, konsumen juga mengkonsumsinya (Atsar & Apriani, 2019:40).

Tour Guide

Tour guide atau pramuwisata adalah seorang yang memiliki sertifikat khusus tanda kelulusan ujian profesi dari instansi atau lembaga resmi pariwisata, dan terdapat tanda pengenalan atau sering disebut juga dengan *bagde*, sehingga memiliki hak untuk menjadi pembimbing perjalanan bagi wisatawan individu ataupun kelompok dengan berbekal satu atau lebih bahasa yang dikuasai agar mempermudah penjelasan tentang keragaman kebudayaan tempat wisata tersebut (Brigitha et al, 2018:851).

Menurut Dody Sugiarto dan Agci Hikmawati *tour guide* atau yang biasa disebut dengan

pramuwisata atau pemandu wisata adalah orang yang menemani serta membimbing dan memberi info pada wisatawan yang tengah mengadakan kegiatan wisata mereka. Tour guide seperti kompas yang mengarahkan kita pada saat melakukan wisata ke suatu tempat (Sugiarto & Hikmawati, 2019:275). Pendapat lain dikemukakan oleh Udoyono, seorang yang memberi penerangan, penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan (*tourism*) dan traveller lainnya, tentang segala sesuatu yang berhak dilihat, disaksikan oleh wisatawan dan traveller bersangkutan, pada saat mereka berkunjung terhadap suatu objek wisata atau tempat daerah tertentu (Waroka, 2018:9-11).

Penelantaran

Penelantaran adalah sebuah istilah yang mengacu pada tindakan atau perilaku seseorang atau sekelompok orang yang meninggalkan, mengabaikan, atau tidak memenuhi kewajiban mereka terhadap orang lain atau sesuatu yang memerlukan perhatian atau perawatan. Istilah ini sering digunakan dalam konteks perawatan anak, perawatan hewan, atau hubungan antar personal. Pada konteks pengasuhan, penelantaran adalah bentuk pelecehan dimana pelaku yang bertanggung jawab merawat seseorang yang tidak mampu merawat dirinya sendiri gagal melakukannya. Ini bisa menjadi akibat dari kecerobohan atau keengganan dan pelecehan (Wikipedia, 2023).

Penelantaran berasal dari kata terlantar yang diartikan sebagai tidak diurus, ketidakcukupan, hidupnya tidak terpelihara, tidak terawat, tidak dipedulikan. Menelantarkan artinya terlantar dan diabaikan. Sedangkan, penelantaran adalah proses atau cara perbuatan menelantarkan (Business law, 2023). Namun, dalam arti tertentu, psikolog mengatakan bahwa kekerasan dan penelantaran berasal dari kata *abuse* dan *neglect*. *Abuse* yang berarti perlakuan kasar dan merugikan, penyalahgunaan, perlakuan kejam, penyiksaan, kebiasaan dengan perlakuan yang semena-mena, caci maki, dan pengkhianatan. Sedangkan *neglect* dimaknai sebagai melalaikan, mengabaikan, meninggalkan dan membiarkan dalam keadaan terlantar (Situs DPRD, 2023). Bentuk penelantaran lainnya adalah penelantaran fisik. Indra Laksmi Gamayanti mengatakan penelantaran fisik antara lain yaitu menunda atau menolak pelayanan kesehatan, membiarkan atau meninggalkan, pengusuran dan pengawasan yang tidak tepat.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki penelitian merupakan kegiatan guna mendapatkan aturan, prinsip dan ajaran hukum untuk menanggapi isu hukum yang ada (Marzuki, 2016:83). Penelitian hukum dilakukan dalam rangka upaya pengembangan hukum serta menjawab isu-isu hukum baru yang berkembang dalam masyarakat (Octorina & Efendi, 2014:7). Bambang Sunggani memberikan pengertian Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada analisis dan kontruksi yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran sebagai salah satu manifestasi keinginan manusia untuk mengetahui apa yang sedang dihadapinya (Sunggani, 2016:27-28).

Tipe penelitian yang akan digunakan yaitu tipe penelitian normatif (*legal research*) atau sering disebut juga sebagai penelitian hukum. Penelitian Hukum (*legal research*) yaitu suatu penelitian hukum yang bertujuan untuk menemukan suatu kebenaran melalui analisis pokok dalam permasalahan, dengan menggunakan berbagai data sekunder seperti Peraturan Perundang-undangan, teori hukum, dan beberapa pendapat para ahli.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang sering digunakan dalam penelitian hukum yaitu pendekatan Undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan komparatif (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). (Marzuki, 2016:133) Pendekatan yang digunakan dalam penyusunan skripsi yaitu:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*), Pendekatan Perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis isu hukum tentang Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas penelantaran pendaki Gunung Rinjani oleh *Tour Guide*, upaya penyelesaian sengketa, dan bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan yang telah dijelaskan pada rumusan masalah dalam proposal ini.
2. Pendekatan Konseptual (*conseptual approach*), Pemahaman inilah yang menjadi tumpuan bagi peneliti untuk membangun penalaran hukum dalam menghadapi persoalan yang dihadapi (Marzuki, 2016:135-136). Sedangkan untuk pendekatan konseptual dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa bentuk pertanggungjawaban *Tour Guide* atas penelantaran pendaki Gunung Rinjani.

Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum adalah komponen yang digunakan penulis saat menulis karya ilmiah. Dengan adanya bahan hukum akan menjawab atas pertanyaan hukum. Bahan hukum yang digunakan penulis untuk penelitian skripsi ini yaitu:

1. Bahan hukum Primer, Bahan hukum primer sering disebut dengan bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat (Marzuki, 2016:52) Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim yang mengikat secara hukum (Soekanto & Mamudi, 2018:23). Bahan hukum primer yang digunakan dalam penulisan proposal ini yaitu: Kitab Undang-undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek Voor Indonesia); Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata; Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian; Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan Penyelesaian sengketa; Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikat Usaha Profesi; Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha Pariwisata.
2. Bahan hukum sekunder, Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang bukan merupakan dokumen resmi tetapi memberikan penjelasan lebih lanjut terkait bahan hukum primer misalnya buku-buku ilmiah, jurnal-jurnal ilmiah, kamus hukum, tesis hukum, disertasi hukum, skripsi hukum serta ensiklopedia hukum (Octorina & Efendi, 2014).
3. Bahan Non Hukum, Bahan non hukum juga dapat digunakan dalam penelitian hukum. Bahan Non-Hukum dapat mendukung dalam proses penelitian, yang meliputi buku-buku diluar bidang hukum namun memiliki keterkaitan dalam penelitian tersebut. Bahan hukum tersier adalah bahan yang mengandung petunjuk sumber primer atau sekunder yang biasanya berupa KBBI dan ensiklopedia (Soekanto & Mamudji, 2018:31).

Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi kepustakaan untuk

memperoleh bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa peraturan perundang-undangan, buku, artikel dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan pokok penelitian (Marzuki, 2016:195-196). Pengumpulan bahan hukum bertujuan untuk mendapatkan sumber-sumber hukum yang berkaitan dengan penelantaran pendaki gunung Rinjani oleh *tour guide*.

Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan suatu proses pemecahan masalah yang di bahas. Analisis bahan yang diperoleh membutuhkan beberapa langkah yang disusun secara sistematis untuk mencapai penelitian yang tepat untuk memecahkan masalah yang ada. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menyusun skripsi ini, yaitu: 1) Melakukan penelitian terhadap fakta hukum untuk menentukan hal-hal mana yang perlu dihilangkan karena sudah tidak terkait dengan permasalahan; 2) Melakukan pengumpulan bahan hukum yang mempunyai keterkaitan dengan permasalahan yang dihadapi; 3) Kemudian masalah dianalisis dengan menggunakan bahan hukum yang telah dikumpulkan; 4) Hasil dari analisis disimpulkan berbentuk argumentasi atau pendapat serta; 5) Mengajukan preskripsi terhadap argumentasi yang telah dibuat dengan konsisten dalam bentuk kesimpulan (Marzuki, 2016:213)

Berdasarkan analisis bahan hukum secara deduktif, maka dibuat penjelasan konkrit tentang suatu masalah hukum dari pertanyaan umum ke pertanyaan khusus. Sehingga dapat menjawab permasalahan hukum yang ada dan memberikan gambaran tentang apa yang harus dilakukan dan diterapkan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penelantaran Pendaki Gunung Rinjani oleh *Tour Guide*

Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam rangka melindungi subjek hukum. Perlindungan hukum diharapkan dapat memberi pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan dan dilanggar haknya oleh orang lain. Perlindungan hukum ini diberikan pada masyarakat agar nantinya masyarakat dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi perhatian banyak pihak, karena konsumen sebagai pengguna atau pemakai barang dan jasa juga perlu dilindungi hak-haknya. Perlindungan tersebut tidak hanya untuk menjamin kepuasan dan kualitas mutu yang tinggi, tetapi juga menjamin keamanan atau mencegah terjadinya kecurangan dalam transaksi jual beli, sehingga konsumen dapat merasa aman karena adanya jaminan perlindungan akan keselamatan serta kecurangan atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Akan tetapi, konsumen cenderung memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sangat rentan untuk dilanggar, hal ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah (Barkatullah, 2016:1).

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting karena selain memiliki hak universal, konsumen juga memiliki hak yang sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi). Perlindungan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, karena dengan adanya bisnis yang sehat maka akan menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Jika tidak ada perlindungan hukum yang seimbang maka konsumen akan berada diposisi yang lemah sehingga menyebabkan pihak konsumen mengalami kerugian. Faktor yang paling berpengaruh terhadap masalah perlindungan konsumen yakni posisi konsumen dan pelaku usaha yang tidak seimbang, untuk mencapai keseimbangan tersebut

diperlukan pemberdayaan konsumen dengan mempertahankan hak-hak konsumen secara tertib sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan dan diatur dalam UUPK.

Hubungan hukum para pihak mendapat suatu perlindungan hukum yang dijamin oleh hukum yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan pemberian pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain, agar masyarakat dapat menikmati semua hak yang dijamin oleh hukum, dengan kata lain perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman dari gangguan dan ancaman dari pihak lain. Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi (Muchsin, 2003:20).

Hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Setiap hubungan hukum harus mendapatkan perlindungan hukum salah satunya adalah perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Setiap pelaku usaha tunduk pada Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Tour Guide* di dalam permasalahan ini telah melanggar hak dari konsumen yakni hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi atau memakai jasa yang ditawarkan, yang mana hak tersebut telah dijamin oleh Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum konsumen atas penelantaran pendaki gunung Rinjani oleh *Tour Guide* yaitu konsumen tersebut tidak dihantarkan untuk kembali ke *basecamp* (pos awal pendakian, tempat melapor atau mendaftarkan diri) dan pemberian asuransi oleh *tour guide* selaku pelaku usaha kepada pengguna jasanya. Selain itu banyak dari pelaku usaha mengabaikan kewajiban untuk memberikan jaminan asuransi terhadap pengguna jasa. Hak tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 26 huruf c Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Pariwisata yang berbunyi “memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi”.

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang dimaksud dengan asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi untuk: a) Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; b) Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan.

Wisata pendakian Gunung Rinjani merupakan kegiatan wisata yang memiliki risiko tinggi bagi para penikmat pendakian, maka dari itu undang-undang menjamin keselamatan dan keamanan bagi para wisatawan melalui jaminan asuransi yang wajib diberikan oleh pelaku usaha pemandu wisata (*tour guide*). Terkait pemberian asuransi para pelaku usaha pemandu wisata Gunung Rinjani mendapatkannya melalui tarif biaya yang ditentukan untuk jasa usaha tersebut tanpa memisahkan antara biaya tarif dan biaya asuransi. Hal ini perlu dilakukan oleh para pelaku usaha sebagai bentuk pemenuhan tanggung jawab terhadap konsumennya. Hak-hak para wisatawan perlu dilindungi sesuai undang-undang, salah satunya dengan pemenuhan jaminan asuransi oleh pelaku usaha pemandu wisata (*tour guide*).

Mengenai masalah ganti rugi sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa

“pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan”.

Berdasarkan pada uraian hak-hak konsumen tersebut, sangat jelas pada Pasal 4 angka 1 UUPK dijelaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang digunakannya. Berdasarkan uraian hak-hak konsumen tersebut, telah jelas pada Pasal 4 angka 1 UUPK dijelaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang digunakannya. Sehingga seharusnya pelaku usaha harus menjamin kenyamanan, keamanan, serta keselamatan konsumen pengguna jasa sebagaimana diamanatkan pada norma tersebut diatas.

Penjelasan dalam pasal tersebut yakni pada huruf d Pasal 26 UU No. 10 tahun 2009 dimana isinya “Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan” telah disebutkan bahwa seorang pemandu wisata (*tour guide*) harus memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan. Jelas sekali apabila dikaitkan dengan kasus hukum bahwa pelaku usaha selaku *tour guide* tidak memberikan kenyamanan pada wisatawan nya.

Tanggungjawab *Tour Guide* atas Penelantaran Pendaki Gunung Rinjani

Tanggung jawab diartikan sebagai tanggung jawab orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk dari orang terlibat dalam pembuatan atau distribus produk. Setiap pertanggungjawaban harus mempunyai dasar yang membuat seseorang bertanggungjawab dan menimbulkan kewajiban untuk bertanggungjawab. Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua bentuk yaitu kesalahan dan risiko yang dikenal dengan pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*). Bentuk pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan berarti seseorang harus dimintai pertanggungjawaban karena ia bersalah, atau berupa kesalahan, kelalaian dalam melakukan sesuatu sehingga menyebabkan orang lain mengalami kerugian (Sidabalok, 2014:11).

Bentuk tanggung jawab atas kesalahan tersebut seperti tuntutan ganti rugi karena pelanggaran kontrak/perjanjian yang dijelaskan pada pasal 1236 KUHPerdata yang menjelaskan bahwa debitur wajib memberi ganti rugi kepada kreditur atas biaya-biaya, kerugian-kerugian dan bunga-bunga yang timbul, apabila ia mendapati dirinya dalam keadaan dimana debitur tidak dapat menyerahkan hartanya atau tidak mengurusnya dengan baik untuk menyelamatkannya, sedangkan pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum diartikan sebagai perbuatan yang merugikan orang lain dan memerlukan ganti rugi dari orang yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut seperti yang telah dituangkan pada Pasal 1365 KUHPerdata.

Kasus penelantaran pendaki Gunung Rinjani merupakan perbuatan melawan hukum yang memiliki definisi menurut M. Fuadi dalam bukunya bahwa perbuatan melawan hukum adalah segala perbuatan seseorang yang telah bersalah hingga menimbulkan suatu kerugian bagi orang lain karena telah melawan hukum (Fuadi, 2022:3). Selain itu, menurut Soebekti yaitu segala perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian bagi pihak lain, sehingga mewajibkan pelaku yang melanggar untuk melakukan ganti rugi terhadap kerugian tersebut (Ibid). Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, arti dari perbuatan melawan hukum memiliki makna yang sama karena isi dari pendapat tersebut tidak jauh berbeda dari dasar hukumnya dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1365 yang menjelaskan bahwa perbuatan melawan hukum yaitu tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang terkena salahnya menerbitkan kerugian tersebut.

Ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara merupakan salah satu ketentuan yang digunakan dalam menuntut sebuah ganti rugi. Tindakan yang dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum yaitu apabila unsur-unsur pada pasal tersebut terpenuhi, antara lain tindakan tersebut harus terdapat perbuatan yang melawan hukum, kesalahan, menimbulkan suatu kerugian, dan adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yang ditimbulkan (Miru & Yodo, 2021:129-130).

Mengenai konsep tanggung jawab hukum, maka membahas mengenai ada atau tidaknya suatu kerugian yang menimpa seseorang (konsumen) sebagai dampak yang disebabkan setelah mengkonsumsi, memanfaatkan, ataupun memakai suatu barang atau jasa tertentu yang dihasilkan atau diberikan oleh pelaku usaha. Timbulnya tanggung jawab yang dibebankan terhadap pelaku usaha disebabkan karena adanya hubungan yang saling membutuhkan satu sama lain dengan konsumen. Pelaku usaha dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia jasa memiliki tujuan untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya. Begitu juga dengan konsumen yang membutuhkan pengalaman dan tenaga kerja dari pelaku usaha (*tour guide*) untuk mendampingi dan menjaga pendaki dalam melakukan pendakiannya. Bahkan hal tersebut menyangkut keselamatan dan kesehatan konsumen jika terjadi kerugian yang akan membahayakan nyawa dari konsumen tersebut, pelaku usaha harus mampu mempertanggung jawabkan perbuatannya secara hukum. sehingga hal ini sudah menjadi hak bagi konsumen untuk menuntut kerugian atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Teori tanggung jawab lebih ditekankan pada arti tanggung jawab yang lahir dari ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai suatu cara yang berkaitan dengan kewajiban hukum seseorang yang memiliki tanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat diberi sanksi dalam kasus perbuatannya yang bertentangan dengan hukum. Menurut Abdulkadir, tanggung jawab merupakan keadaan wajib, mewajibkan untuk memikul beban, menanggung, memenuhi segala akibat dari perbuatan sehingga menimbulkan sikap rela mengabdikan serta rela berkorban demi kepentingan dari pihak lain (Muhammad, 2020:94). Maka dari itu dapat diartikan bahwa adanya tanggung jawab hukum dialami oleh pelaku usaha, yang dalam kasus ini merupakan kelalaian pelaku usaha dalam pelayanannya terhadap konsumen. Sehingga diwajibkan menanggung semua risiko dari perbuatannya tersebut.

Tanggung Jawab secara Hukum Perdata

Menurut Hukum perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggung jawabannya. Pertanggung jawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang memungkinkan seseorang bertanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.

Pelaku usaha wajib bertanggung jawab karena dia telah bersalah, ataupun baik berupa kesalahan maupun kelalaian yang dilakukan. Tanggung jawab atas dasar kesalahan dalam hukum perdata yang memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan hanya karena dia bersalah tetapi karena pelaku usaha yang mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya yang sedemikian rupa

yang memiliki kewajiban bertanggung jawab kepada konsumen. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang secara teoritis pertanggung jawaban mengenai hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut bertanggung jawab.

Pasal 19 angka (1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, selanjutnya angka (2) dalam pasal yang sama menjelaskan ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Namun tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan sebuah ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan dari sebuah perkara merupakan kesalahan dari konsumen. Artinya, bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan tanggung jawab dan beban dari pelaku usaha (Rachmadi, 2020:218). Dalam mengkaji perkara yang berkaitan dengan pelanggaran konsumen atau pelaku usaha diperlukan ketelitian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut ditujukan kepada pihak yang terkait.

Upaya Penyelesaian Sengketa yang dapat dilakukan Pendaki Gunung Rinjani atas Penelantaran oleh *Tour Guide*

Pada bidang bisnis permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen sering terjadi. Pelaku usaha yang sering kali tidak menjalankan kewajibannya dan pihak konsumen yang tidak mendapatkan haknya sebagaimana ketentuan dalam Undang- undang, akan memunculkan suatu sengketa. Sengketa muncul akibat perbedaan kepentingan antar individu atau lembaga pada objek tertentu. Dalam konteks hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara beberapa pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan.

Upaya non litigasi banyak ditempuh dengan beberapa mekanisme seperti negosiasi, konsultasi, mediasi. Konsiliasi, adjudikatif, arbitrase dan penilaian ahli sebagaimana menurut Pasal 10 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Namun dalam bidang bisnis penyelesaian sengketa yang banyak digunakan adalah mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Ketiga penyelesaian ini memiliki karakteristik dan cara penyelesaian yang berbeda-beda sesuai peraturan.

Upaya penyelesaian sengketa non litigasi digunakan pada perkara perdata sebagai perwujudan dari asas cepat, sederhana dan biaya ringan. Penyelesaian ini banyak ditempuh dan dipilih dalam hal bisnis. Hal ini disebabkan karena proses dalam pengadilan yang cukup lama dan memakan biaya yang cukup mahal. Tidak hanya itu proses dengan menggunakan upaya litigasi ini prosesnya lebih terbuka. Upaya hukum non litigasi ini banyak digunakan dalam penyelesaian hukum bisnis karena prosesnya lebih cepat, biaya lebih sedikit dan pelaksanaannya tertutup. Sehingga tidak berdampak pada perkembangan bisnis yang dijalankan akibat kasus tersebut. Menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa ialah “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli”

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi mengacu pada proses penyelesaian

sengketa melalui pengadilan, khususnya menggunakan peradilan umum. Kata “pengadilan” adalah istilah “litigasi” berasal dari bahasa Inggris yang artinya sebagai tanggung jawab pengadilan untuk menyelesaikan setiap ketidaksepakatan yang mungkin muncul dan akhirnya mengeluarkan putusan atau penilaian yang tidak memihak. Penyelesaian masalah konsumen melalui sistem peradilan dikenal sebagai litigasi, disebut dalam Pasal 48 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan ini secara khusus mengacu pada persyaratan pengadilan umum. Menurut alinea pertama Pasal 45 UU tersebut, “setiap konsumen yang telah dirugikan dapat menyelesaikan perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha melalui pengadilan”.

Menurut aturan ayat selanjutnya, “penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa”. Konsumen yang telah dirugikan secara material karena barang yang diterimanya tidak sesuai dengan yang disepakati, waktu, tenaga, pikiran serta biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan tetap harus menanggung kerugian tersebut kembali karena tidak akan menerima kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf H Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang telah dirugikan secara material karena barang yang diterimanya tidak sesuai dengan yang disepakati. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa konsumen, dalam peran penggugat, menerima keputusan hakim, dan apabila diterima oleh gugatan, dinyatakan telah memenangkan permasalahan pada pembelian fitur tersebut. Namun, kemenangan konsumen dalam sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen menerima ganti rugi (Rusli, 26). Takdir Rahmadi menjelaskan bahwa sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan yang ada pada persepsi mereka (Rahmadi, 2010:1).

Teori sengketa yang sesuai dengan konflik antara *Tour Guide* dengan pendaki gunung Rinjani yaitu teori kebutuhan dan kepentingan manusia, karena wisatawan disini di telantarkan begitu saja dalam melakukan pendakian dan kebutuhan pendaki tidak sepenuhnya terpenuhi, sedangkan *tour guide* sebagai pelaku usaha tidak memenuhi dan tidak tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukannya. Hal tersebutlah yang menimbulkan sengketa antara pendaki gunung dengan *tour guide* sebagai pelaku usaha. Dalam ketentuan Pasal 45 angka (1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan apabila terjadi suatu sengketa yang melibatkan konsumen dengan pelaku usaha, maka terdapat dua cara untuk menyelesaikannya, yakni melalui non litigasi maupun litigasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut yakni: 1) Perlindungan hukum yang didapat konsumen atas penelantaran pendaki Gunung Rinjani oleh *tour guide* dibagi menjadi dua yakni perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. 2) Tanggung jawab *tour guide* sebagai pelaku usaha dalam Pasal 19 angka (1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; 3) Upaya Penyelesaian sengketa apabila konsumen yang dirugikan oleh *tour guide* sebagai pelaku usaha yang telah menelantarkan para pendaki Gunung Rinjani yakni berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 45 secara non litigasi konsumen dapat melakukan pengaduan kepada lembaga BPSK dengan cara bernegosiasi, apabila upaya penyelesaian non litigasi belum tercapai kesepakatan upaya terakhir melalui jalur litigasi yang dapat dilakukan dengan gugatan di Pengadilan Negeri.

Adapun saran yang terkait dengan analisa pembahasan dalam karya tulis skripsi ini yakni: 1) Pelaku usaha hendaknya menjadikan perlindungan terhadap pengguna jasanya sebagai prioritas

utama termasuk pemberian jaminan asuransi kepada pengguna jasanya. 2) *Tour guide* sebagai pelaku usaha wajib berpedoman pada ketentuan syarat sebagai pemandu wisata, yang telah ditentukan pada peraturan perundang-undangan agar tidak menimbulkan kerugian maupun kelalaian yang dapat terjadi pada konsumen, serta selalu menggunakan prinsip bertanggung jawab; 3) Dinas pariwisata sebagai pemberi izin kegiatan usaha wisata Gunung Rinjani hendaknya melakukan pengecekan terhadap para pelaku usaha apakah sudah berizin untuk melakukan kegiatan usaha dibidang pariwisata, mengecek apakah para tenaga kerja tersebut sudah memiliki sertifikasi kompetensi sesuai bidangnya, serta mengecek kewajiban asuransi oleh pelaku usaha.

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Atsar, A. dan Apriani, R. 2005. *Buku Ajar Perlindungan Konsumen*, (Sleman: Deepublish,).
- Aulia Muthiah. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2016. *Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Fuadi, M. 2002. *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Marzuki, Petter Mahmud. 2016. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miru, A. dan Yodo, S. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Muhammad, A. 2000. *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Octorina, D. dan Efendi, A. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahardjo, S. 2014. *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Rachmadi, U. 2000. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Jakarta: Djembatan.
- Sadi, M. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum: Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Saliman Abdul R. 2005. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Grasindo, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. dan Sri M.. 2018. *Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat*. Cetakan 8. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sunggoni, B. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum*. Cetakan Ke enambelas Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susanto, Aris Prio Agus, Ecclesia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati. 2022. *Hukum Waroka*, Margaretha N. 2018. *Teknik Memandu Wisata*. Manado: Politeknik Negeri
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

Jurnal:

- Brigitha, T., Joyce Lapien, Rita Taroreh, *Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Tour Guide*

terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken, Jurnal EMBA, Volume 6 Nomor 2, 2018.

Irius Yikwa. *Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi*. Vol.Iii/No. 1, 2015.

JH.Sinaulan, *Perlindungan Hukum terhadap Warga Masyarakat*, Jurnal Universitas Jayabaya, Volume 4 Nomor 1, 2018.

Sugiarto, D. dan Hikmawati A. *Bangka Tour Guide training; be a confidence future tourism ambassador*, Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian kepada Masyarakat, Volume 3 Nomor 3, 2019.

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek Voor Indonesia*) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 28 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pramuwisata

Internet:

Arti kata perlindungan – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, diakses pada tanggal 28 Februari 2023, <https://kbbi.web.id/lindung>

“*Kajian Dampak Sektor Pariwisata terhadap Perekonomian Indonesia*”
<https://www.kemenparekraf.go.id/penelitian/KAJIAN-DAMPAK-SEKTOR-PARIWISATA-TERHADAP-PEREKONOMIAN-INDONESIA> diakses pada 19 Juli 2023.

<https://business-law.binus.ac.id/2022/05/25/ulas-kasus-penelantaran-dan-perlakuan-salah-pada-anak/> di akses 18 juli 2023.

<https://www.dprd-diy.go.id/singgung-bentuk-bentuk-kekerasan-dan-penelantaran/> di akses 17 juli 2023