

Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kecelakaan Pada Tempat Wisata

Implementation of Consumer Protection Law Against Accidents at Tourist Attractions

Beatrice Tesalonika, Sylvana Murni Deborah Hutabarat

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta, Indonesia
tesalonika.beatrice2506@gmail.com

Abstract

This article aims to analyze the application of consumer protection law in the accident that occurred at The Geong Glass Bridge, Banyumas. The background of the problem is an accident that resulted in one fatality and three injuries due to the shattering of the bridge's glass, caused by non-compliance with building standards and certifications as well as competency standards in design and construction processes. The urgency of this writing is the importance of legal certainty for consumers and the responsibility of business operators in meeting safety standards according to the law at tourist sites, as well as serving as an evaluation for the government to more strictly enforce regulations related to the licensing of tourist site operations. The novelty of this research lies in the importance of fulfilling legal obligations by business operators in the tourism industry, as well as the options for dispute resolution through litigation and non-litigation channels. This research offers new insights into the responsibilities of business operators in the tourism industry, a topic that has not been extensively studied in the context of consumer protection law in Indonesia. The research findings reveal that business operators have violated the Consumer Protection Law, supported by other laws, and there have also been violations of consumer rights and business operators' obligations, making the victims entitled to compensation as a form of accountability to consumers. This also emphasizes the importance of compliance with standards and permits in the management of tourist sites. This research is expected to encourage stricter government oversight to prevent similar accidents in the future.

Keywords: Business Actors; Consumer Protection; Liability; Tourist Attractions

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan hukum perlindungan konsumen dalam kecelakaan yang terjadi di Jembatan Kaca The Geong, Banyumas. Latar belakang masalah yaitu kecelakaan yang mengakibatkan satu korban jiwa dan tiga orang terluka akibat pecahnya kaca jembatan, yang disebabkan oleh ketidaksesuaian standar dan sertifikasi bangunan serta standar kompetensi dalam desain serta proses konstruksi. Urgensi penulisan yaitu pentingnya kepastian hukum bagi konsumen dan tanggung jawab dari pelaku usaha dalam memenuhi standar keamanan sesuai undang-undang pada tempat wisata, serta sebagai evaluasi bagi pemerintah untuk lebih menegakan aturan terkait perizinan pengoperasian tempat wisata. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif. Kebaharuan penelitian ini terletak pada pentingnya pemenuhan kewajiban hukum oleh pelaku usaha dalam industri pariwisata, serta opsi upaya menyelesaikan sengketa yaitu melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai tanggung jawab para pelaku usaha di industri pariwisata, topik yang belum banyak dikaji secara mendalam dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Temuan penelitian mengungkapkan pelaku usaha telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikuatkan dengan undang-undang lainnya, juga terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sehingga korban berhak mendapatkan ganti rugi sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada konsumen serta menegaskan pentingnya kepatuhan terhadap standar dan perizinan dalam pengelolaan tempat wisata. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengawasan yang lebih ketat dari pemerintah untuk mencegah terjadinya kecelakaan serupa di masa depan.

Kata kunci: Pelaku Usaha; Perlindungan Konsumen; Pertanggungjawaban; Tempat Wisata

1. PENDAHULUAN

Pasca pandemi, tren berwisata semakin meningkat di Indonesia.¹ Namun, hal itu juga menunjukkan semakin tingginya potensi terjadi kecelakaan pada wisatawan di tempat wisata. Kecelakaan terhadap wisatawan di tempat wisata merupakan fenomena yang banyak terjadi belakangan ini. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Wisatawan dapat dikatakan juga sebagai konsumen. Wisatawan sering kali dijadikan target oleh pelaku usaha yang tidak mempertimbangkan risiko cedera fisik, seperti kecelakaan saat menikmati fasilitas wisata, yang bahkan bisa berakibat luka, cacat, atau kematian pada wisatawan.² Dengan begitu, terjadi juga pelanggaran terhadap hak konsumen. Padahal wisatawan sebagai konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menikmati tempat wisata. Kecelakaan pada tempat wisata dapat terjadi karena ketidaksesuaian tempat wisata dengan standar perundang-undangan. Selain itu, kecelakaan pada tempat wisata dapat berdampak pada pandangan negatif masyarakat terhadap industri pariwisata. Penting bagi pelaku usaha untuk mematuhi regulasi yang ada agar mencegah adanya kecelakaan bagi konsumen di tempat wisata.

Ketidaksesuaian tempat wisata dengan standar perundang-undangan dapat menyebabkan kerugian materiil serta kerugian imateriil bagi wisatawan. Dalam pembuatan tempat wisata, harus mengikuti peraturan dan standar keamanan yang telah ditetapkan pada perundang undangan. Hal ini tertulis pada Pasal 26 huruf n Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang menegaskan bahwa setiap pelaku usaha pariwisata memiliki kewajiban untuk memenuhi standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan undang-undang yang diatur. Standar usaha pariwisata merupakan acuan yang menentukan kualifikasi serta klasifikasi untuk usaha di bidang pariwisata, termasuk pada produk, pengelolaan, dan pelayanan. Di sisi lain, standar kompetensi pariwisata mewajibkan setiap tenaga kerja di sektor ini memiliki sertifikat kompetensi sesuai dengan aturan perundang-undangan.

Standar produk yang memadai yaitu produk wisata yang bangunannya sesuai dengan standar perundang-undangan. Standar perundang-undangan terkait suatu tempat wisata sudah diatur pada Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. Pada aturan tersebut sudah diatur terkait dengan penilaian kesesuaian dan pengawasan yang harus diikuti oleh setiap pelaku usaha pariwisata sesuai dengan jenis dan golongannya. Pengelola tempat wisata sebelum mengoperasikan tempat wisatanya harus terlebih dahulu memenuhi kriteria dalam penilaian yang dituliskan pada aturan tersebut.

Kasus yang dibahas pada penelitian ini yaitu Putusan Pengadilan Negeri Banyumas Nomor 3/Pid.Sus/2024/PN BMS yaitu seorang pelaku usaha bernama Edi Suseno Bin

¹ Bangun, Ollani Vabiola, dan Savitri Wulandari, "Kunjungan Wisatawan Indonesia Pasca Pandemi," *Bulletin APBN* 8, no. 17 (September 2023), www.pa3kn.dpr.go.id.

² Hendrikus Mariano Suku Depa, "Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata," *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan* 18, no. 3 (Januari 2021): 744–66, <https://doi.org/DOI:10.1234/alqodiri.v18i2.3891>.

Wiryameja merupakan pengelola tempat wisata Jembatan Kaca The Geong yang berlokasi pada kompleks wisata Hutan Pinus Limpakuwus, Banyumas. Pada 25 Oktober 2023 rombongan ibu-ibu arisan wali murid SD Al Israd Cilacap masuk ke wahana wisata Jembatan Kaca The Geong. Saat rombongan sedang berfoto dan menikmati tempat wisata di atas jembatan kaca, tiba-tiba kaca jembatan pecah yang mengakibatkan 4 korban terjatuh kebawah. Peristiwa pecahnya kaca pada wisata Jembatan Kaca The Geong ini mengakibatkan 1 orang meninggal dunia dan 3 orang lainnya mengalami luka-luka. Hasil putusan adalah Edi Suseno terpidana dengan Pasal 8 ayat (1) huruf a juncto Pasal 62 ayat (1) dan Pasal 63 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kasus ini menunjukkan lemahnya pengawasan dan pemenuhan standar hukum di sektor pariwisata, yang berdampak pada keselamatan konsumen. Penelitian ini penting untuk memberikan solusi hukum dan kebijakan pencegahan kecelakaan di masa depan.

Beberapa penelitian relevan yang pernah dilakukan sebelumnya antara lain, pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya³ (2022) menganalisis mengenai evaluasi pertanggungjawaban atas konsumen yang mengalami kerugian serta bentuk pertanggungjawaban pemilik objek wisata berisiko tinggi di Bali apabila terjadi kecelakaan yang menimbulkan kerugian pada wisatawan. Kelemahannya yaitu tidak dicantumkan secara spesifik kasus terkait kecelakaan yang terjadi pada tempat wisata berisiko tinggi di Bali. Penelitian ini bertujuan melengkapi kekurangan kajian sebelumnya dengan menggunakan studi kasus kecelakaan Jembatan Kaca The Geong untuk menjelaskan tanggung jawab hukum pelaku usaha.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumriyah⁴ (2023) mengkaji tentang pengaturan pengelolaan wisata religi, membahas terkait efektivitas UU Kepariwisata di dalam pengelolaan wisata religi serta urgensi diaturnya perlindungan pada wisatawan di lokasi wisata religi. Kelemahan terdapat pada tidak dibahasnya terkait pertanggungjawaban pelaku usaha terkait perlindungan hukum wisatawan di lokasi wisata religi. Penelitian ini memberikan kontribusi lebih dengan mengkeplorasi berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen serta pertanggungjawaban pelaku usaha yang terjadi dalam konteks wisata umum.

Terakhir yaitu penelitian yang dilakukan oleh Suyadewa⁵ (2019) mengkaji tentang kapasitas hukum dan jaminan keamanan kepada wisatawan di Kabupaten seperti langkah preventif dan represif yang dilakukan penyedia jasa perjalanan wisata kepada wisatawan. Kelemahan yang terdapat pada penelitian terdahulu adalah tidak dibahasnya terkait

³ I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, dan Luh Putu Suryani, "Perlindungan Hukum Wisatawan yang Berkunjung ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi di Bali," *Jurnal Konstruksi Hukum* 3, no. 2 (2022): 371–76, <https://doi.org/10.22225/jkh.3.2.4839.371-376>.

⁴ Firda Puspita Sari, Sumriyah Sumriyah, dan Rhido Jusmadi, "Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan di Kawasan Wisata Religi menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata," *Interdisciplinary Journal On Law, Social Science and Humanities* 4, no. 1 (31 Mei 2023): 76–94, <https://doi.org/10.19184/ij.v4i1.39439>.

⁵ Gusti Ngurah dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung," *Jurnal Analogi Hukum* 1 (t.t.), <https://doi.org/10.22225/ah.1.3.1782.336-340>.

perlindungan wisatawan oleh pengelola tempat wisata. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji terkait perlindungan hukum wisatawan terhadap kesalahan oleh pengelola tempat wisata.

Permasalahan terdapat pada kesalahan pengelola tempat wisata sebagai pelaku usaha yang membangun tempat wisata dengan struktur bangunan yang tidak sesuai dengan standar sehingga menghasilkan kecelakaan serta melanggar hak konsumen. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pertanggungjawaban pengelola tempat wisata sebagai pelaku usaha yang membangun tempat wisata dengan bangunan yang strukturnya tidak mengikuti standar yang berakibat pada kecelakaan sehingga terdapat pelanggaran pada hak-hak konsumen, serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen saat terjadi kecelakaan pada tempat wisata. Penelitian ini memiliki peran signifikan dalam menjawab kurangnya kajian mengenai tanggung jawab hukum para pelaku usaha di sektor pariwisata, terutama dalam konteks pelanggaran standar yang mengakibatkan terjadinya kecelakaan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis-normatif. E. Saefullah Wirpradja menyatakan bahwa penelitian yuridis normatif adalah bentuk penelitian hukum yang berfokus pada kajian norma-norma hukum positif.⁶ Metode ini digunakan untuk menganalisis aturan hukum yang berlaku terkait dengan perlindungan konsumen yang terkhusus pada kasus kecelakaan di tempat wisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dengan cara menganalisis peraturan yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas pada penelitian. Aturan perundang-undangan yang dianalisis menjadi pedoman bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha serta perlindungan hukum bagi konsumen serta opsi penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh apabila terjadi kecelakaan pada tempat wisata.

Penelitian ini bersumber pada bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mendukung analisis terkait pelanggaran hak dan kewajiban konsumen yang terjadi pada kasus yang dikaji, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata untuk mendukung analisis terkait pelanggaran pelaku usaha sebagai pengelola tempat wisata pada kasus kecelakaan di tempat wisata dan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata untuk mendukung analisis terkait standar yang harus dipenuhi oleh pengelola tempat usaha dalam pengoperasian tempat wisata. Penelitian ini juga bersumber pada bahan hukum sekunder diantaranya yaitu jurnal hukum, putusan pengadilan, serta hasil penelitian hukum yang relevan, dan bahan hukum tersier.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu metode yang melibatkan penelaahan terhadap berbagai bahan hukum, termasuk bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.⁷ Dalam teknik menganalisis data, penelitian ini

⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Pres, 2020).

⁷ Sigit Supto Nugroho, Anik Tri Haryani, dan Farkhani, *Metodologi Riset Hukum* (Surakarta: Oase Pustaka, 2020).

menggunakan metode analisis yuridis kualitatif dengan menafsirkan bahan-bahan hukum tersebut. Hasil interpretasi ini kemudian dikaitkan dengan permasalahan penelitian untuk menghasilkan evaluasi objektif yang menjawab isu-isu yang diangkat.⁸

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Tempat Wisata Jembatan Kaca The Geong Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Lainnya

Pengelola tempat wisata merupakan pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga serta memenuhi hak-hak wisatawan sebagai konsumen.⁹ Wisatawan memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat melakukan kunjungan ke tempat wisata. Dalam pengelolaannya, pengelola tempat wisata memiliki kewajiban untuk menjamin mutu produk wisata yang dioperasikan harus sesuai dengan standar yang berlaku. Tindakan yang dilakukan pengelola tempat wisata sehingga mengakibatkan kecelakaan bagi wisatawan dalam kasus pecahnya kaca pada wisata Jembatan Kaca The Geong yaitu pelaku usaha tidak memenuhi standar pembangunan tempat wisata dalam hal struktur bangunan dan juga sertifikasi perizinan pengoperasian tempat wisata yang membuktikan kelayakan tempat wisata untuk beroperasi sesuai dengan standar perundang-undangan. Hal ini menyebabkan kecelakaan yang dialami oleh wisatawan yang sedang menikmati tempat wisata. Kaca jembatan pecah lalu mengakibatkan 4 korban terjatuh kebawah. 2 korban diantaranya jatuh ke tanah, dan 2 lainnya tersangkut di rangka baja. Peristiwa pecahnya kaca Jembatan Kaca The Geong ini mengakibatkan 1 orang meninggal dunia dan 3 orang lainnya mengalami luka-luka. Oleh karena perbuatannya, pelaku usaha harus melakukan pertanggungjawaban atas kecelakaan yang terjadi pada wisatawan.

Pada faktanya, pengelola tempat wisata tidak memenuhi persyaratan pada produk bangunan. Menurut Laboratorium Forensik Kepolisian Daerah Jawa Tengah, penyebab pecahnya Jembatan Kaca The Geong yaitu karena kaca dan struktur bangunan tidak sesuai dengan standar. Dalam hal kaca yang digunakan merupakan kaca bekas satu lapis dengan ukurannya 12mm. Padahal untuk memastikan keamanan disarankan kaca yang dipakai dua sampai tiga lapis sehingga ketebalan mencapai 3,6cm. Jika dibandingkan dengan wahana jembatan kaca di China, ketebalan kaca yang digunakan mencapai 5,1 cm. Penempatan kaca juga tidak presisi dan tidak ada dudukan yang stabil. Dalam hal konstruksi, jembatan menjadi ringkih karena besi yang digunakan adalah besi-besi bekas. Adanya perbedaan ukuran serta jumlah pilar yang menjadi penahan rangka jembatan sehingga tekanan yang dihasilkan berbeda-beda tiap bagiannya. Pilar yang berbeda-beda ukuran tersebut kemudian dilas pada baja ringan kanal c yang digabungkan dengan jembatan. Namun, titik las tidak simetris yang menyebabkan terbentuknya gelombang pada jembatan. Kaca yang diletakkan pada tempat yang bergelombang akan menghasilkan getaran. Struktur pilar penyangga tidak optimal mengakibatkan lendutan, keretakan, dan menghasilkan pecahnya kaca jembatan.

⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

⁹ Sri Arlina, Syafrinaldi, dan Faiz Mufidi, "Consumer Legal Protection for Whitening Cream Cosmetic Products," *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 2 (2024): 233–50, <https://doi.org/10.46576/wdw.v0i59.349>.

Struktur dan produk bangunan yang tidak sesuai dengan standar ini mengakibatkan saat jembatan kaca dilewati pengunjung yang jumlahnya bergerombol maka beban dari pengunjung ditambah dari beban kaca itu sendiri mengakibatkan kaca bergerak dan bergeser saling berbenturan antar kaca baik diujung dan pada sisi kaca sehingga terjadi retak dan pecahnya kaca. Kondisi jembatan yang tidak sesuai dengan standar tentunya melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen¹⁰ karena pada pasal tersebut berisi larangan kepada pelaku usaha untuk memperdagangkan produk yang tidak sesuai dengan standar yang telah diatur oleh undang-undang. Standar yang dimaksud yaitu standar usaha dan kompetensi sebagaimana diatur pada Pasal 26 huruf n Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

Dalam kasus ini, Standar sertifikasi perundang-undangan pada pengoperasian tempat wisata diatur pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Pariwisata Sesuai pada lampiran hlm 429 pada aturan tersebut, tempat wisata Jembatan Kaca The Geong masuk pada kriteria Standar Usaha Daya Tarik Wisata Buatan/Binaan Manusia Lainnya Berisiko Menengah Rendah.¹¹ Oleh karena itu pada pembangunannya, Wisata Jembatan Kaca The Geong harus terlebih dahulu melakukan permohonan perijinan melalui OSSRBA untuk mendapatkan Sertifikat yang berkaitan dengan kelayakan operasional tempat wisata. Selain itu tempat wisata Jembatan Kaca The Geong harus memenuhi Sertifikat Laik Sehat yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan yang menandakan terpenuhinya standar baku mutu tempat wisata tersebut inspeksi kesehatan lingkungan. Pelaku usaha juga harus memenuhi Sertifikat Usaha Daya Tarik Buatan/Binaan Manusia Lainnya yang diterbitkan oleh Lembaga OSS sebagai pernyataan diri (self declaration) untuk mendapatkan NIB melalui OSS, lalu memenuhi kriteria pada kolom lampiran pada aspek sarana rambu-rambu sebagai akses khusus darurat dan pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan serta pencegahan dan penanggulangan kebakaran, serta memenuhi kriteria pada kolom aspek Persyaratan Produk Usaha Tempat Wisata tidak memiliki izin OSSRBA dari Dinas Pariwisata. Dengan tidak dipenuhinya syarat perundang-undangan tersebut, maka tidak dilakukan verifikasi oleh tim profesi ahli dan tim penilaian teknis untuk menilai layak tidaknya operasional bangunan dengan menilai ketahanan maupun keamanan konstruksi bangunan untuk dapat dinikmati oleh konsumen. Pada kasus ini dapat dilihat bahwa ketiga aturan yang menjadi bahan hukum primer pada penelitian ini saling bersinergi untuk memberikan pengaturan bagi pengelola tempat wisata agar memenuhi standar yang berlaku dalam pengoperasian tempat wisata.

¹⁰ Vioneta Rizky Taniawari dan Muthia Sakti, "Consumer Protection in Real Estate Transactions Adjacent to Near River Boundaries," *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 2 (13 Juni 2024): 361–76, <https://doi.org/10.26623/jic.v9i2.8820>.

¹¹ Angelika Nababan dkk., "Evaluasi Penataan Fasilitas dan Lanskap di Restaurant Berisiko Menengah Rendah Berbasis Permenparekrif 4/2021: Kasus di Teras Sejiwa Café Medan," *Journal Of Mandalika Review* 2, no. 2 (Agustus 2023): 38–46, <https://doi.org/10.55701/mandalika>.

Desain dan pembangunan tempat wisata seharusnya dilaksanakan oleh orang yang memiliki sertifikasi kompetensi di bidangnya hal ini diatur pada Pasal 54 Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Namun, pada pembangunan wisata Jembatan Kaca The Geong, desain dan pengelasan bangunan dilaksanakan oleh orang tidak memiliki kompetensi dan sertifikasi untuk membuat desain serta melakukan pengelasan bangunan wisata. Hal ini juga merupakan kesalahan pelaku usaha dalam melaksanakan pembangunan yang tidak mementingkan standar kompetensi sehingga menyebabkan pembangunan wisata Jembatan Kaca The Geong tidak sesuai standar. Hal ini mengakibatkan ketidaksesuaian struktur bangunan yang menimbulkan kecelakaan bagi wisatawan.

Ketidaksesuaian pembangunan tempat wisata dengan standar perundang-undangan mengakibatkan kecelakaan pada wisatawan, Dengan begitu, pengelola tempat wisata sebagai pelaku usaha harus melakukan pertanggungjawaban. Pertanggungjawaban pelaku usaha diatur pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab yaitu hal yang wajib dipenuhi oleh pihak yang bersalah untuk mempertanggungjawabkan tindakannya menurut hukum. Prinsip tanggung jawab sangat penting untuk dianalisis karena tanggung jawab akan timbul jika ada aturan hukum yang menetapkan kewajiban pada suatu pihak. Jika tidak terpenuhi, maka akan menghasilkan sanksi kepada pihak tersebut.¹² Dalam kasus ini, wisatawan sebagai konsumen mengalami kecelakaan atau kerugian setelah menikmati fasilitas atau produk wisata pada wisata Jembatan Kaca The Geong. Oleh karena itu, pelaku usaha yaitu pengelola tempat wisata memiliki kewajiban untuk melakukan pertanggungjawaban berupa ganti kerugian kepada konsumen. Pasal 19 ayat (2) juga dijelaskan terkait bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian. Pada kasus kecelakaan wisata Jembatan Kaca The Geong ini, pengelola tempat wisata sudah memberikan kompensasi berupa kompensasi santunan kematian sebesar Rp 4.000.000.000 (empat juta rupiah), penggantian asuransi Jasa Raharja, membantu biaya pemakaman korban, dan juga membantu pembiayaan korban.

Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pengelola tempat wisata berupa ganti kerugian kepada wisatawan yang menjadi korban pecahnya kaca jembatan merupakan pemenuhan kewajiban pelaku usaha yang diatur pada Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka pada kasus kecelakaan wisatawan pada wisata Jembatan Kaca The Geong, pengelola tempat wisata memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi kepada korban atau wisatawan yang celaka akibat pecahnya kaca pada tempat wisata Jembatan Kaca The Geong sebagai bentuk pertanggungjawaban. Dengan begitu, pertanggungjawaban pelaku usaha juga memenuhi hak konsumen pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹² Achmad Raihansyah Lubis dan Dwi Desi Yayi Tarina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Mengonsumsi Obat Sirup Yang Merusak Kesehatan," *Jurnal USM Law Review* 6, no. 3 (24 Oktober 2023): 988–1004, <https://doi.org/10.26623/julr.v5i2.5337>.

Hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen yang dilanggar pada pasal tersebut yaitu pada Pasal 4 huruf a, yang mana dalam kasus kecelakaan pada Jembatan Kaca The Geong, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan wisatawan untuk menikmati objek wisata tidak terpenuhi karena adanya ketidaksesuaian standar pembangunan yang dimiliki oleh Jembatan Kaca The Geong. Hal ini menyebabkan pecahnya kaca jembatan lalu mengakibatkan jatuhnya wisatawan yang membuktikan bahwa kewanamanan dan kenyamanan wisatawan tidak terjamin pada objek wisata tersebut

Hak konsumen yang dilanggar selanjutnya yaitu pada Pasal 4 huruf c karena pada kasus kecelakaan Jembatan Kaca The Geong, wisatawan sebagai konsumen tidak diberikan informasi terkait keamanan tempat objek wisata. Tidak ada papan peringatan tertulis terkait dengan SOP saat memasuki tempat wisata dan tempat wisata tersebut tidak dipakaikan alat pengaman. Namun, Pekerja yang bertugas pada objek wisata tersebut meyakinkan wisatawan bahwa jembatan tersebut aman untuk dinaikkan. Wisatawan menaiki tempat wisata dengan merasa bahwa keselamatan mereka terjamin. Padahal wisatawan tidak diberikan informasi yang jelas benar serta jelas terkait kondisi dari jembatan kaca.

Selain adanya pelanggaran hak yang dialami oleh konsumen. Terdapat juga pelanggaran kewajiban pelaku usaha. Regulasi terkait kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha yaitu pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha yang dilanggar yaitu pada Pasal 7 huruf b¹³ karena pada kasus Jembatan Kaca The Geong ini, pengelola tempat wisata tidak melakukan kewajibannya untuk memberikan informasi terkait kondisi dan jaminan atas tempat wisata kepada wisatawan. Pengelola wisata tidak memberikan papan himbauan terkait SOP keselamatan berwisata kepada pengunjung dan juga SOP pemeliharaan tempat wisata kepada karyawan pekerja yang membersihkan serta objek wisata, sehingga pengunjung tidak mengetahui keamanan jembatan kaca yang dinaiki dan karyawan pekerja hanya belandaskan inisiatif saja membersihkan bagian-bagian pada jembatan tanpa mengetahui kondisi kewanamanan objek wisata.

Pelanggaran kewajiban pelaku usaha lain terdapat pada Pasal 7 huruf d¹⁴ yang mana pengelola tempat usaha wisata Jembatan Kaca The Geong melanggar ketentuan ini karena melakukan pembangunan tempat wisata dengan tidak memperhatikan izin serta standar perundang-undangan yang ada. Pada pembangunannya, pengelola tempat wisata menggambar desain jembatan kaca lalu diberikan pada pekerja pengelasan. Dalam hal ini pengelola tempat wisata tidak memiliki keahlian pendidikan desain dan konstruksi, pekerja pengelasan juga tidak memiliki sertifikat kompetensi las dan hanya mengandalkan pengalaman saja. Setelah pembangunan selama 1 tahun, dilakukan pengujian secara mandiri

¹³ Itra Saleh, Nur Mohamad Kasim, dan Dolot Alhasni Bakung, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen," *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 1, no. 3 (Agustus 2023): 358–69, <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v1i3.543>.

¹⁴ Husnul Khatimah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada dan Shopee," *Lex Lata* 4, no. 3 (2023), <https://doi.org/10.28946/lexl.v6i2.3116>.

dengan cara 2-3 orang menginjak dan berjalan di atas kaca jembatan tersebut. Karena menurut pengelola wisata tidak ada kendala, sehingga pengelola tempat wisata beranggapan bahwa tempat wisata aman dan segera dioperasikan. Hal ini tidak sesuai dengan perundang-undangan, bahwa untuk melaksanakan pembangunan tempat wisata, sebelum beroperasi harus memenuhi standar yang diatur pada perundang-undangan dan juga harus memiliki izin dari pemerintahan setempat. Dalam hal ini pengelola tempat wisata tidak melakukan pengujian dan izin kelayakan tempat wisata sehingga tidak terjaminnya mutu objek wisata yang dioperasikan.

Kasus ini dikategorikan dengan prinsip tanggung jawab hukum *strict liability*. Hal ini karena *strict liability* adalah prinsip yang menetapkan bahwa tanggung jawab tidak bergantung ada atau tidaknya kesalahan dari pelaku usaha. Dalam hal ini, pelaku usaha secara langsung bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh produk yang cacat. Oleh karena itu, produsen wajib menanggung tanggung jawab jika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang tersebut.¹⁵ Sejalan dengan kasus ini, kerugian wisatawan akibat kecacatan produk wisata pada Jembatan Kaca The Geong saja sudah cukup untuk menuntut tanggung jawab dari pengelola tempat wisata yang mengoperasikan tempat wisata yang tidak memperhatikan struktur bangunan yang sesuai dengan standar. Kasus ini juga menunjukkan tidak adanya prinsip kehati-hatian (*duty of care*) yaitu kewajiban pelaku usaha untuk berhati-hati dalam memasarkan produk yang dijual.¹⁶ Hal ini karena pengelola tempat wisata tidak memperhatikan jaminan keamanan wisatawan pada destinasi wisatanya. Sehingga mengakibatkan kecelakaan pada wisatawan.

Fenomena ketidaksesuaian standar bangunan tempat wisata yang menyebabkan kecelakaan pada wisatawan, menciptakan preseden buruk masyarakat terhadap industri pariwisata. Kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian pengelola tempat wisata tidak hanya dapat menurunkan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata berbentuk jembatan kaca, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi wisata lainnya. Selain itu, kasus kecelakaan ini dapat menciptakan ketakutan bagi wisatawan untuk menikmati destinasi wisata. Wisatawan mungkin meragukan dan mengkhawatirkan apabila infrastruktur tempat wisata yang dikunjungi tidak memenuhi standar yang memadai sehingga keselamatan dan keamanan wisatawan tidak terpenuhi. Kecelakaan pada tempat wisata ini juga dapat menciptakan efek domino terhadap masyarakat. Hal ini karena wisatawan cenderung akan menceritakan pengalaman berwisatanya terhadap orang lain. Apabila wisatawan tidak merasa puas atau bahkan mengalami kecelakaan pada tempat wisata, maka pengalaman tersebut akan diceritakan kepada kerabat wisatawan yang

¹⁵ Aryani Sinduningrum dan Henny Marlyna, "Penerapan Strict Liability dalam Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain" 6, no. 2 (Desember 2023): 5021–30, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>.

¹⁶ Meyske Adriani Metanila, Theresia Louize Pesulima, dan Marselo Valentino Geovani Pariela, "Penerapan Prinsip Kehati-hatian Pada Data Nasabah Pinjaman Secara Online," *Tatohi: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 11 (Januari 2024): 1109–20, <https://doi.org/10.47268/tatohi.v3i11.2102>.

menyebabkan persepsi buruk masyarakat terhadap tempat wisata.¹⁷ Selain itu, ketidakpatuhan pengelola tempat wisata sebagai pelaku usaha dalam regulasi standar pengoperasian tempat wisata, memberikan dampak ketidakpercayaan publik terhadap penegakan standar usaha dan kompetensi yang ada pada tempat destinasi wisata lain.

Di sisi lain, kelalaian pengelola tempat wisata dengan tidak mematuhi aturan terkait standar usaha dan kompetensi sesuai dengan perundang-undangan kemungkinan dapat terjadi apabila pelaku usaha tidak memahami sepenuhnya standar yang seharusnya dipenuhi dalam melakukan pembangunan tempat wisata. Hal ini dapat terjadi apabila kurangnya sosialisasi regulasi oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, sosialisasi aturan terkait pembuatan tempat wisata penting dilakukan untuk memberikan wawasan serta pemahaman pengelola tempat wisata agar dapat membangun tempat wisata sesuai dengan standar yang berlaku sehingga layak untuk dioperasikan dan dapat menjamin keamanan dan keselamatan wisatawan.¹⁸ Pertanggungjawaban pelaku usaha Jembatan The Geong yang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, dan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata menjawab tujuan penelitian ini untuk menganalisis pertanggungjawaban pengelola tempat wisata sebagai pelaku usaha yang tidak mematuhi standar struktur pembangunan tempat wisata sehingga mengakibatkan kecelakaan wisatawan dan menimbulkan pelanggaran-pelanggaran hak wisatawan sebagai konsumen.

3.2 Upaya Hukum Yang Dilakukan Konsumen Saat Terjadi Kecelakaan Pada Tempat Wisata

Upaya hukum yang ditempuh konsumen jika terjadi kecelakaan pada tempat wisata diatur pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen¹⁹ Penyelesaian sengketa dengan jalur non-litigasi, dapat dilakukan melalui dua pendekatan: negosiasi atau mekanisme adversarial. Dalam mekanisme adversarial, sengketa diselesaikan oleh pihak ketiga yang bersifat netral, melalui lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, atau Badan Arbitrase Nasional Indonesia. Selain melalui non-litigasi, sengketa konsumen juga dapat diselesaikan melalui jalur litigasi di pengadilan. Pilihan jalur litigasi mempertimbangkan jenis sengketa untuk menentukan kewenangan khusus pengadilan dalam memproses kasus. Proses litigasi ini mengikuti aturan yang berlaku dalam peradilan umum.²⁰

¹⁷ Dicky Andrew Sitanggang, Sunarti, dan Edriana Pangestuti, "Pengaruh Citra Destinasi, Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Niat Berperilaku Wisatawan," *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2020, 61–77, <https://profit.ub.ac.id>.

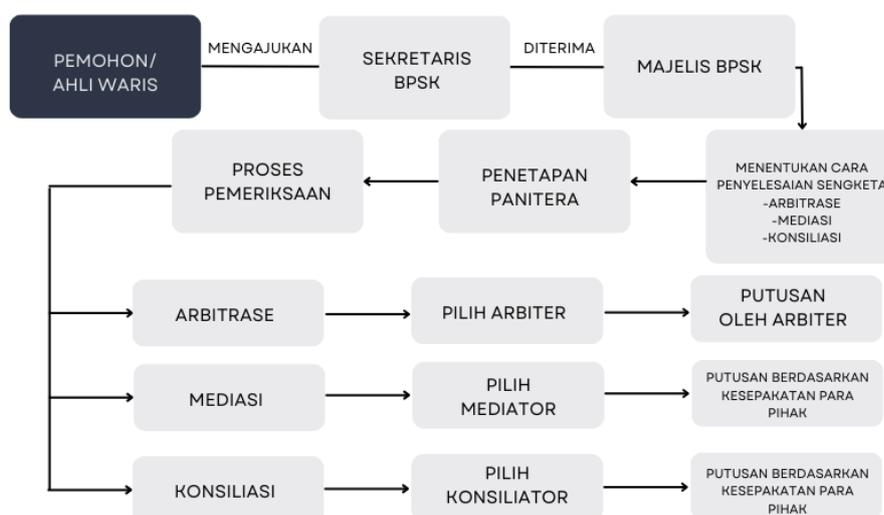
¹⁸ Agung Sulisty, Tri Eko Yudiandri, dan Fitri Dwi Kusumawati, "Penguatan Kapasitas SDM melalui Sadar Wisata 5.0 dalam Menciptakan Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan," *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat* 8, no. 2 (Juli 2024): 251–64, <https://doi.org/10.30595/jppm.v8i2.21127>.

¹⁹ Meiliana Kamila dan Imam Haryanto, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen," *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022): 839–49, <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.74-78>.

²⁰ Nadzira Arrum Cahyani dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Janji Pelaku Usaha Arisan Online Yang Belum Pasti," *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 746–49, <https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8365.742-749>.

Upaya penyelesaian perkara konsumen di luar pengadilan dapat dilaksanakan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. BPSK bertugas dan berwenang menangani serta menyelesaikan perkara konsumen dengan mekanisme mediasi oleh mediator, arbitrase oleh arbiter, atau konsiliasi oleh konsiliator. Selain itu, BPSK dapat menjadi konsultan dalam hal perlindungan konsumen, mengawasi penggunaan klausul baku dalam transaksi, dan melakukan pelaporan apabila ada pelanggaran Undang-Undang Perlindungan pada penyidik umum. BPSK juga menerima aduan masyarakat terkait pelanggaran perlindungan konsumen, melakukan penyelidikan serta pemeriksaan kasus, memanggil pihak yang diduga melakukan pelanggaran, dan menghadirkan saksi yang mengetahui adanya pelanggaran. Jika pihak yang dipanggil menolak hadir, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkannya. BPSK juga menilai bukti untuk keperluan pemeriksaan, menyampaikan putusan kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar, serta menjatuhkan sanksi administratif sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²¹

ALUR PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI BPSK



Gambar 1. Alur Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

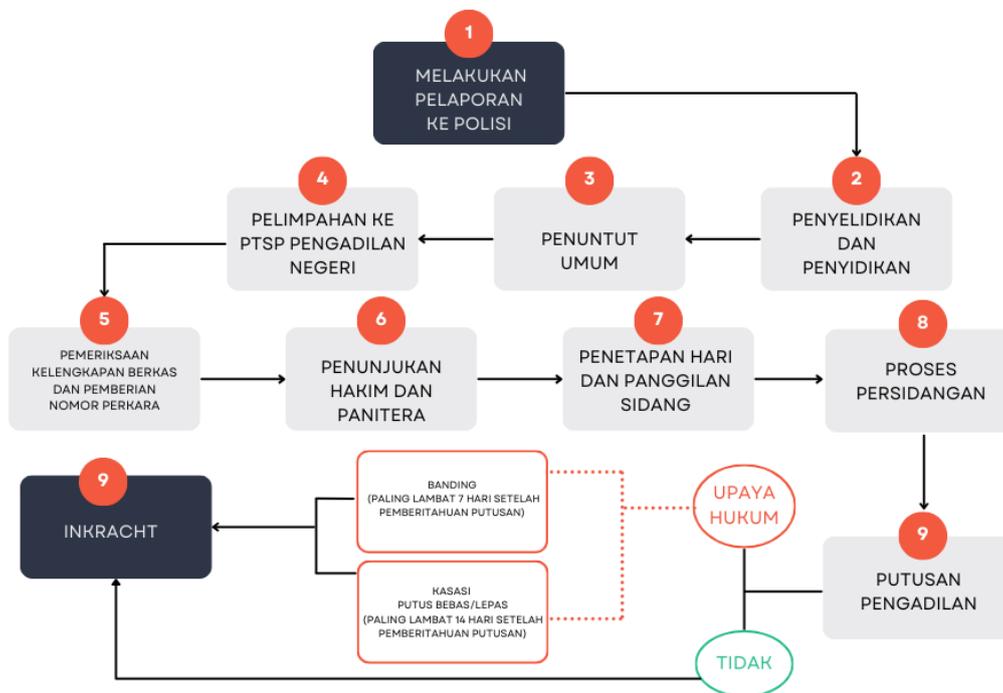
Pada Gambar 1 dijelaskan terkait pengajuan sengketa konsumen pada BPSK. Pemohon atau ahli waris melakukan pengajuan pada sekretariat BPSK. Jika diterima maka akan dilanjutkan pada Majelis BPSK. Lalu akan ditentukan cara penyelesaian sengketa yaitu dengan arbitrase, mediasi, atau konsiliasi. Apabila mengambil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

²¹ Rahmi Rimanda, “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34, <https://doi.org/https://doi.org/10.23920/jbmh.v9i1>.

para pihak. Lalu jika memilih jalur konsiliasi akan dipilih konsiliator yang nantinya akan menghasilkan putusan kesepakatan sesuai para pihak.²²

Penyelesaian kasus kecelakaan wisatawan pada Jembatan Kaca The Geong tidak ditempuh melalui BPSK. Namun, apabila kasus ini diselesaikan pada BPSK maka penyelesaian dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam kasus ini, pengelola tempat wisata dan korban akan melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan bersama terkait ganti kerugian dan kompensasi tanpa melalui proses pengadilan yang lebih formal. Apabila ditemukan bahwa pengelola tempat wisata melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif dan ganti kerugian kepada korban dengan batas maksimum ganti kerugian yaitu Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Jika kasus ini diselesaikan pada BPSK, maka akan lebih berfokus pada perlindungan konsumen dan kerugian material yang dialami oleh konsumen tetapi tidak berfokus pada aspek keselamatan dan kelayakan wahana. Keuntungannya, proses akan lebih cepat dan tidak terlalu formal dibandingkan dengan pengadilan umum.²³

ALUR PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI PENGADILAN UMUM



Gambar 2. Alur Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Umum

²² “Panduan Langkah Penyelesaian Kasus di BPSK,” Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Cirebon, diakses 29 Oktober 2024, <http://bpsk.cirebonkab.go.id/keputusan-bupati>.

²³ Anik Tri Haryani dkk., “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen,” *Yustitia Merdeka: Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (September 2020): 48–54, <https://doi.org/https://doi.org/10.33319/yume>.

Pada kasus kecelakaan wisatawan pada Jembatan Kaca The Geong, Upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan sengketa yaitu dengan mengambil jalur peradilan umum. Penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam pengadilan maka sesuai dengan Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yaitu konsumen, ahli waris yang bersangkutan, lembaga perlindungan konsumen, dan pemerintah apabila terdapat kerugian besar yang dialami serta korban yang banyak. Penyelesaian perkara konsumen yang mengambil jalur pengadilan dengan menikuti tata cara dan aturan tentang peradilan umum sesuai undang-undang.²⁴

Pada Gambar 2 dijelaskan terkait alur penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Pihak pelapor melakukan pelaporan pada Polisi. Lalu akan dilakukan penyidikan selanjutnya proses dinaikkan pada Penuntut Umum. Lalu Penuntut Umum melakukan pelimpahan berkas di PTSP Pengadilan Negeri. Lalu dilakukan pemeriksaan terkait kelengkapan berkas yang dilimpahkan dan pemberian nomor perkara sesuai dengan SOP. Selanjutnya Penuntut Umum atau penyidik menerima bukti pelimpahan berkas. Lalu dilakukan penunjukan Majelis Hakim dilanjutkan dengan penunjukan Panitera Pengganti oleh Panitera. Lalu ditetapkan hari persidangan. Setelah itu dilakukan panggilan sidang dan proses persidangan sampai pemberitahuan putusan. Setelah jika keberatan, dapat melakukan upaya hukum berupa banding paling lambat 7 hari setelah pemberitahuan putusan dan kasasi paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan putusan. Namun jika tidak adanya upaya hukum lain, maka putusan dianggap *inkracht* atau berkekuatan hukum tetap.²⁵

Alur penyelesaian sengketa yang terjadi pada kasus kecelakaan wisatawan pada wisata Jembatan Kaca The Geong pada Putusan Pengadilan Negeri Banyumas Nomor 3/Pid.Sus/2024/PN BMS yaitu diawali oleh pelaporan yang dilakukan oleh pihak yang terlibat pada kecelakaan kepada kepolisian berupa informasi kejadian kecelakaan. Polisi pun melakukan penyelidikan dan penyidikan kasus melalui invetigasi yang dilaksanakan berupa pemeriksaan tempat kejadian kecelakaan, pemeriksaan 16 saksi, melibatkan ahli berupa tim laboratorium forensik Polda Jawa Tengah untuk melakukan analisis teknis dari kejadian kecelakaan tersebut, lalu mengumpulkan bukti-bukti untuk menganalisis apakah adanya kelalaian yang menyebabkan kecelakaan pada tempat wisata hingga menetapkan tersangka yaitu pengelola tempat wisata Jembatan Kaca The Geong. Kasus dilimpahkan pada Penuntut Umum, lalu Penuntun Umum melakukan proses pelimpahan kepada Pengadilan Negeri Banyumas. Setelah menerima pelimpahan, Pengadilan Negeri melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas dan pemberian nomor perkara. Setelah itu, dilakukan penunjukan Hakim dan Panitera yang akan menangani penyelesaian sengketa

²⁴ Monica Jeannete Tampinongkol, Vecky Y Gosal, dan Anna S Wahongan, "Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum* 9, no. 5 (April 2021).

²⁵ "Alur Pendaftaran Perkara Pidana," Pengadilan Negeri Kefamenanu, 2020, <https://pn-kefamenanu.go.id/web/alur-pendaftaran-perkara-pidana/>.

kecelakaan pada tempat wisata. Majelis Hakim menentukan hari sidang dan dilakukan panggilan sidang pada pihak yang berperkara. Selanjutnya adalah proses persidangan.

Proses persidangan pada kasus kecelakaan pada tempat wisata Jembatan Kaca The Geong yaitu dimulai dari sidang pembacaan penuntutan oleh Penuntut Umum. Dilanjutkan dengan pleidoi oleh penasihat hukum terdakwa. Lalu untuk membuktikan dakwanya, Penuntut Umum menyampaikan alat bukti yaitu mengajukan saksi -saksi yaitu anggota kepolisian, suami dari korban kecelakaan, 2 karyawan sebagai juru foto dan penjaga loket tempat wisata, ketua Koperasi Kokarnaba, anak kandung terdakwa, salah satu korban kecelakaan, menghadirkan keterangan saksi ahli, dan keterangan terdakwa terkait kejadian kecelakaan pada tempat wisata. Penuntut Umum juga menunjukkan barang bukti yang menguatkan tuntutan. Selanjutnya Majelis Hakim melakukan pertimbangan berdasarkan fakta-fakta hukum yang telah didapatkan. Setelah melalui pertimbangan hukum yang ada, Majelis Hakim menetapkan putusan pengadilan yang menjatuhkan pidana terdakwa Edi Suseno Bin Wiryameja berupa Pasal 8 ayat (1) huruf a juncto Pasal 62 ayat (1) dan Pasal 63 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada kasus ini, terdakwa tidak mengajukan upaya hukum berupa banding ataupun kasasi, maka putusan Majelis Hakim dianggap *inkracht* atau berkekuatan hukum tetap.

Pemilihan jalur litigasi dalam kasus ini mungkin didorong oleh sifat pelanggaran yang serius, yang melibatkan banyak pihak dan adanya kehilangan nyawa. Sehingga memerlukan putusan pengadilan untuk memastikan keadilan dan kepastian hukum. Hal ini karena BPSK menangani sengketa dengan prosedur yang sederhana dengan berfokus pada kompensasi atau ganti kerugian dalam konteks perlindungan konsumen. Namun, pada kasus kecelakaan pada tempat wisata Jembatan Kaca The Geong terdapat aspek pidana yang harus ditangani yaitu adanya kelalaian pengelola tempat wisata yang tidak mematuhi standar usaha dan kompetensi dalam pembuatan tempat wisata sehingga menyebabkan kecelakaan dan hilangnya nyawa wisatawan. Selain itu, pihak yang terlibat dalam kasus ini tidak hanya sebatas pelaku usaha dan konsumen saja, tetapi juga melibatkan pemerintah daerah, keluarga korban, dan pembangun wahana. Ditambah lagi korban atau keluarga korban mengalami kerugian yang besar termasuk korban jiwa, membutuhkan proses hukum yang lebih komprehensif untuk mendapatkan keadilan dan kompensasi yang sesuai. Oleh karena itu, opsi penyelesaian hukum yang lebih sesuai yaitu pengadilan umum karena pengadilan umum memiliki kewenangan untuk mempertimbangkan dampak luas dari insiden ini.

Meskipun jalur litigasi memberikan putusan yang mengikat, namun proses yang ditempuh pada jalur litigasi atau pengadilan umum seringkali memakan waktu yang lama dengan banyaknya tahapan sidang yang harus dilalui dan biaya yang mahal untuk keperluan kuasa hukum, administrasi dan biaya lainnya sehingga menjadi hambatan bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan. Selain itu, proses pada pengadilan tergantung pada interpretasi hakim terhadap bukti yang diajukan. Jika bukti kerugian yang diajukan tidak cukup, maka tidak menjamin bahwa konsumen akan memenangkan kasus pada pengadilan.

Hal ini juga dapat menjadi penghambat bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan atas kerugian yang dialami pada kasus kecelakaan tersebut.

Apabila terjadi kecelakaan pada tempat wisata, maka korban dapat menyelesaikan perkara konsumen melalui pengadilan maupun di luar pengadilan atau BPSK. Proses penyelesaian sengketa BPSK cenderung lebih cepat karena penyelesaiannya diharapkan selesai dalam kurun waktu 21 hari setelah laporan diterima dengan biaya yang lebih rendah daripada melalui jalur pengadilan.²⁶ Sedangkan penyelesaian perkara konsumen melalui jalur pengadilan menempuh waktu yang cenderung lebih lama karena adanya tahap-tahapan formal agenda persidangan dengan mengeluarkan biaya yang lebih tinggi.²⁷ Jika konsumen menginginkan penyelesaian yang lebih cepat dan murah dengan berbasis mediasi, maka lebih baik mengambil jalur non-litigasi melalui BPSK. Namun jika konsumen ingin menyelesaikan sengketa yang lebih kompleks dan ketika penyelesaian di BPSK gagal, maka konsumen dapat mengambil jalur pengadilan untuk menyelesaikan sengketa.

4. PENUTUP

Pengelola tempat wisata merupakan pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk memastikan terlaksananya hak-hak wisatawan sebagai konsumen. Dalam pengelolaannya, pengelola tempat wisata memiliki kewajiban untuk menjamin mutu produk wisata yang dioperasikan harus sesuai dengan standar yang berlaku. Kasus kecelakaan pada tempat wisata Jembatan Kaca The Geong merupakan contoh dari ketidaksesuaian pembangunan tempat wisata yang menyebabkan kerugian serta kecelakaan bagi wisatawan sebagai konsumen. Pengelola Tempat wisata Jembatan Kaca The Geong melakukan pembangunan tempat wisata dengan tidak mengikuti standar perundang-undangan dan belum mendapatkan izin beroperasi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen, serta memberikan payung hukum bagi wisatawan agar hak-haknya terlindungi. Pada kasus pecahnya Jembatan Kaca The Geong, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh wisatawan sebagai korban kecelakaan telah dilakukan dengan membayarkan kompensasi kepada korban berupa kompensasi santunan kematian sebesar Rp 4.000.000.000 (empat juta rupiah), penggantian asuransi Jasa Raharja, membantu biaya pemakaman korban, dan juga membantu pembiayaan korban. Jalur penyelesaian yang ditempuh oleh korban yaitu melalui jalur litigasi. Hal ini memberikan keadilan bagi korban dan keluarga korban karena kasus ini bersifat pelanggaran yang serius, yang melibatkan banyak pihak dan adanya kehilangan nyawa. Sehingga memerlukan putusan pengadilan untuk memastikan keadilan dan kepastian hukum. Hal ini karena BPSK menangani sengketa dengan prosedur yang sederhana dengan berfokus pada kompensasi atau ganti kerugian dalam konteks perlindungan konsumen.

²⁶ Naura Afifa Louisa Tindangen dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 Atas Ketidaksiwaan Janji Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (Desember 2023): 576–85, <https://doi.org/10.55637/juinhum.4.3.8236.576-585>.

²⁷ Analisis Kewenangan dkk., "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen," *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (Juli 2024): 1018–34, <https://doi.org/10.47492/jip.v4i6.2844>.

Pemerintah lebih memperhatikan perlindungan terhadap wisatawan serta lebih tegas dalam mengawasi perijinan tempat wisata yang beroperasi di wilayahnya. Untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan wisatawan akibat kasus serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Arlina, Sri, Syafrinaldi, dan Faiz Mufidi. "Consumer Legal Protection for Whitening Cream Cosmetic Products." *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 2 (2024): 233–50. <https://doi.org/10.46576/wdw.v0i59.349>.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Cirebon. "Panduan Langkah Penyelesaian Kasus di BPSK." Diakses 29 Oktober 2024. <http://bpsk.cirebonkab.go.id/keputusan-bupati>.
- Bangun, Ollani Vabiola, dan Savitri Wulandari. "Kunjungan Wisatawan Indonesia Pasca Pandemi." *Buletin APBN* 8, no. 17 (September 2023). www.pa3kn.dpr.go.id.
- Cahyani, Nadzira Arrum, dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Janji Pelaku Usaha Arisan Online Yang Belum Pasti." *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 746–49. <https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8365.742-749>.
- Depa, Hendrikus Mariano Suku. "Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata." *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan* 18, no. 3 (Januari 2021): 744–66. <https://doi.org/DOI:10.1234/alqodiri.v18i2.3891>.
- Haryani, Anik Tri, Sarjiyati, Yuni Purwati, dan Mochamad Juli Pudjiono. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen." *Yustitia Merdeka: Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (September 2020): 48–54. <https://doi.org/https://doi.org/10.33319/yume>.
- Kamila, Meiliana, dan Imam Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022): 839–49. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.74-78>.
- Kewenangan, Analisis, Pengadilan Terhadap, Putusan Badan, Penyelesaian Sengketa, Konsumen Dalam, Perlindungan Konsumen, dan Syaiful Khoiri Harahap. "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (Juli 2024): 1018–34. <https://doi.org/10.47492/jip.v4i6.2844>.
- Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada dan Shopee." *Lex Lata* 4, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.28946/lexl.v6i2.3116>.
- Lubis, Achmad Raihansyah, dan Dwi Desi Yayi Tarina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Mengonsumsi Obat Sirup Yang Merusak Kesehatan." *Jurnal USM Law Review* 6, no. 3 (24 Oktober 2023): 988–1004. <https://doi.org/10.26623/julr.v5i2.5337>.
- Metanila, Meyske Adriani, Theresia Louize Pesulima, dan Marselo Valentino Geovani Pariela. "Penerapan Prinsip Kehati-hatian Pada Data Nasabah Pinjaman Secara Online." *Tatohi: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 11 (Januari 2024): 1109–20. <https://doi.org/10.47268/tatohi.v3i11.2102>.

- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Pres, 2020.
- Nababan, Angelika, Liyushiana, Afrildo Bakarra, Melisma Damanik, dan Agustinus Denny. “Evaluasi Penataan Fasilitas dan Lanskap di Restaurant Beresiko Menengah Rendah Berbasis Permenparekraf 4/2021: Kasus di Teras Sejiwa Café Medan.” *Journal Of Mandalika Review* 2, no. 2 (Agustus 2023): 38–46. <https://doi.org/10.55701/mandalika>.
- Ngurah, Gusti, Agung Suryadewa, Ida Ayu, Putu Widiati Dan I, dan Wayan Arthanaya. “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung.” *Jurnal Analogi Hukum* 1 (t.t.). <https://doi.org/10.22225/ah.1.3.1782.336-340>.
- Nugroho, Sigit Sapto, Anik Tri Haryani, dan Farkhani. *Metodologi Riset Hukum*. Surakarta: Oase Pustaka, 2020.
- Pengadilan Negeri Kefamenanu. “Alur Pendaftaran Perkara Pidana,” 2020. <https://pn-kefamenanu.go.id/web/alur-pendaftaran-perkara-pidana/>.
- Rimanda, Rahmi. “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.23920/jbmh.v9i1>.
- Saleh, Itra, Nur Mohamad Kasim, dan Dolot Alhasni Bakung. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen.” *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 1, no. 3 (Agustus 2023): 358–69. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v1i3.543>.
- Sanjaya, I Putu Andika, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, dan Luh Putu Suryani. “Perlindungan Hukum Wisatawan yang Berkunjung ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi di Bali.” *Jurnal Konstruksi Hukum* 3, no. 2 (2022): 371–76. <https://doi.org/10.22225/jkh.3.2.4839.371-376>.
- Sari, Firda Puspita, Sumriyah Sumriyah, dan Rhido Jusmadi. “Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan di Kawasan Wisata Religi menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.” *Imterdisciplinary Journal On Law, Social Science and Humanities* 4, no. 1 (31 Mei 2023): 76–94. <https://doi.org/10.19184/idj.v4i1.39439>.
- Sinduningrum, Aryani, dan Henny Marlyna. “Penerapan Strict Liability dalam Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia: Perbandingan Negara Lain” 6, no. 2 (Desember 2023): 5021–30. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2>.
- Sitanggang, Dicky Andrew, Sunarti, dan Edriana Pangestuti. “Pengaruh Citra Destinasi, Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Niat Berperilaku Wisatawan.” *Profit: Jurnal Adminsitration Bisnis*, 2020, 61–77. <https://profit.ub.ac.id>.
- Sulistyo, Agung, Tri Eko Yudiandri, dan Fitri Dwi Kusumawati. “Penguatan Kapasitas SDM melalui Sadar Wisata 5.0 dalam Menciptakan Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan.” *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat* 8, no. 2 (Juli 2024): 251–64. <https://doi.org/10.30595/jppm.v8i2.21127>.
- Tampinongkol, Monica Jeannete, Vecky Y Gosal, dan Anna S Wahongan. “Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lex Privatum* 9, no. 5 (April 2021).
- Taniaswari, Vioneta Rizky, dan Muthia Sakti. “Consumer Protection in Real Estate Transactions Adjacent to Near River Boundaries.” *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 2 (13 Juni 2024): 361–76. <https://doi.org/10.26623/jic.v9i2.8820>.

Tindangen, Naura Afifa Louisa, dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat.
“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Berdendang Bergoyang Festival 2022 Atas
Ketidaksesuaian Janji Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal
Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (Desember 2023): 576–85.
<https://doi.org/10.55637/juinhum.4.3.8236.576-585>.