
OPTIMALISASI PERLINDUNGAN HAK ATAS KENYAMANAN WISATAWAN DI KAWASAN WISATA KOTA MATARAM

Oleh

I Gusti Agung Wisudawan¹, Budi Sutrisno², Ari Rahmad Hakim BF³, Diman Ade Mulada⁴
^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Mataram

Jln. Majapahit No 62 Mataram 83125

Email : 1wisudawanfh@unram.ac.id

Article History:

Received: 28-10-2024

Revised: 04-11-2024

Accepted: 03-12-2024

Keywords:

Optimization, Protection,
Comfort Rights, Tourists

Abstract: *Tourism is an inseparable part of the national development of the Indonesian nation. To manage tourism, of course, human resources, adequate facilities and infrastructure and integrated management are needed. This research will describe the form of protecting the personal rights of tourists' comfort in the Mataram City Tourist Area and the Legal Responsibilities of Tourism Service Companies and the Mataram City Regional Government in guaranteeing the personal rights of tourists' comfort in the Tourist Area as well as providing appropriate policy formulations for tourism legal subjects in order to ensure business sustainability. tourism in Mataram City. The research method used is a normative research method with a statute approach and a conceptual approach. The technique for collecting legal materials is carried out using Document Study and Qualitative Analysis of Legal Materials, that is, library legal materials are analyzed in depth, holistically and comprehensively and the conclusions drawn are carried out deductively. The results of this research are that protecting the rights to personal comfort of tourists in tourist areas in Mataram City includes preventive protection, namely that the Mataram City Tourism Office must carry out regular outreach to the community around tourist destinations about tourist safety and comfort, opening up opportunities for local residents to participate in business. and maintaining the area around the destination and providing adequate facilities and infrastructure for tourists. Repressive legal protection is that the Mataram City Tourism Office must collaborate with law enforcement officials, especially the Mataram City Sector Police and mass organizations in the context of taking action and protecting tourists. The responsibilities of tourism business actors towards tourists as consumers who use services are regulated in Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Articles 26 d and e as well as Article 63 of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism. The government's responsibility to guarantee the protection of tourists' personal rights to comfort has actually been regulated in Law Number 10 of 2009 concerning Tourism in terms of making policies as regulated in Articles 28, 29 and 30.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting bagi Indonesia. Di Indonesia terdapat berbagi keindahan alam, kultur, dan warisan leluhur Indonesia yang sangat orisinal merupakan nilai lebih yang patut diyukuri dan dipertahankan oleh masyarakatnya. Pariwisata memiliki posisi yang sangat strategis dalam peningkatan devisa negara. Tercatat industri pariwisata Indonesia mampu menyumbang sekitar US\$ 10 miliar devisa negara disamping sektor ekstraksi dan perkebunan.

Secara filosofis pengembangan Pariwisata sejalan dengan tujuan negara sebagaimana yang termaktub di dalam alenia ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum. Selain itu hendaknya kegiatan Pariwisata juga harus berpedoman pada Pancasila dan nilai-nilai kebaikan, kejujuran dan moralitas sehingga akan membawa kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia.

Secara Teoritis Pariwisata menghendaki adanya perlindungan hukum bagi para Wisatawan baik lokal maupun mancanegara oleh karena itu harus diciptakan regulasi dalam rangka perlindungan hukum dan penegakan hukum bagi hak-hak para Wisatawan yang berkeadilan dan berkepastian hukum serta menjamin keberlanjutan kegiatan Pariwisata di Indonesia.

Secara Sosiologis bahwa di dalam Pasal 20 Undang-undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan tidak secara jelas mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada para wisatawan sehingga kelemahan ini akan mengakibatkan tidak efektifnya perlindungan hukum yang diberikan dan akan membawa pada berkurangnya kepercayaan para Wisatawan terhadap bisnis Pariwisata di Indonesia. Hal ini diperkuat dengan berbagai kasus yang terjadi akhir-akhir-akhir ini seperti kasus pembegalan wisatawan asal Inggris sesuai berkunjung di Pantai Pink Jero Waru Lombok Timur, selain itu gabungan Polres Lombok Tengah dan Resmob Subdit III Jatanras Polda NTB berhasil menangkap dua pelaku begal yang korbannya adalah wisatawan Belanda.

Secara Yuridis bahwa di dalam Pasal 20 Undang-undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan belum mengatur secara jelas bentuk perlindungan hukum dan penegakan hukum terhadap hak-hak kenyamanan dan keamanan bagi para wisatawan. Selain itu juga belum jelas standar apa yang dipergunakan untuk pelayanan pariwisata, belum akuratnya pelayanan informasi yang tertintegrasikan, bentuk perlindungan hak pribadi kenyamanan Wisatawan dan bentuk perlindungan asuransi yang diberikan kepada Wisatawan terhadap kegiatan Pariwisata yang beresiko.

Kota Mataram adalah Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat, di Kota Mataram terdapat *wisata* alam pantai, *wisata* sejarah dan budaya, *wisata* religi dan *wisata* belanja. Kota Mataram juga terkenal dengan kerajinan tangannya. Berikut ini beberapa spot wisata yang terdapat di Kota Mataram yaitu Pantai Loang Baloq, Pantai Ampenan, Pantai Pandanan, Taman Mayura Cakranegara, Islamiq Center, dan beberapa pusat perbelanjaan seperti Mataram Mall dan Epicentrum Mataram. Penelitian ini sangat diperlukan dalam rangka memperjelas hak-hak Wisatawan sebagaimana yang terdapat di dalam Undang-undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan terutama yang berkaitan dengan hak kenyamanan bagi para wisatawan. Hal ini sangat penting dalam rangka menjamin terpenuhinya hak-hak wisatawan dan menjamin keberlanjutan kegiatan kepariwisataan di Indonesia yang nantinya akan diabdikan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut

maka Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Optimalisasi Perlindungan Hak Atas Kenyamanan Wisatawan di Kawasan Wisata Kota Mataram”.

METODE PENULISAN

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian Normatif yaitu penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang peraturan perundang-undangan maupun peraturan lain yang ada hubungannya dengan permasalahan di atas. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Adapun jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku serta ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, yakni berupa hasil penelitian, buku-buku teks, seminar, diskusi dan berita internet. Adapun teknik pengumpulan bahan hukum yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, Bahan Hukum yang telah terkumpul dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hak Pribadi Kenyamanan Wisatawan Di Kawasan Wisata Kota Mataram

Perlindungan dapat diartikan sebagai hal untuk melindungi, melindungi juga dapat berarti mempertahankan hak dari bahaya atau dari orang lain yang akan melanggarnya. Perlindungan sendiri sifatnya lebih privasi yaitu kebebasan untuk menikmati kehidupan. Begitu pun mengenai kenyamanan wisatawan merupakan hak privasi yang harus dilindungi oleh hukum bagi para wisatawan yang datang ke suatu daerah dengan tujuan untuk menikmati liburan dan mendapatkan hiburan melalui berbagai pertunjukan kesenian maupun panorama alam.

Kegiatan kepariwisataan merupakan program unggulan baik secara nasional maupun lokal kedaerahan. Sebab dengan kegiatan kepariwisataan ini akan berdampak positif bagi pemasukan atau devisa baik untuk negara Indonesia pada umumnya maupun untuk daerah. Faktor kenyamanan bagi para wisatawan baik asing maupun lokal adalah hal yang sangat penting bagi kelangsungan industri pariwisata, jika tidak dilakukan maka akan mengurangi jumlah wisatawan yang akan datang ke Indonesia pada umumnya maupun ke daerah pada khususnya. Ada beberapa hal penting yang mendasari kegiatan kepariwisataan yaitu:¹

1. Perjalanan wisata yang bertanggung jawab, artinya bahwa semua pelaku kegiatan pariwisata harus bertanggung jawab terhadap dampak yang ditimbulkan.

¹ Kurnia P. Hutapea Dosen Fakultas Hukum Universitas Quality, Manfaat Pariwisata Ditinjau Dari Sosiologi Hukum <http://www.portaluniversitasquality.ac.id> diakses 3 September 2024 Jam 10.21 wita.

2. Kegiatan pariwisata dilakukan ke/di daerah – daerah yang masih alami (*nature made*) atau di/ke daerah – daerah yang dikelola berdasarkan kaidah alam.
3. Tujuannya selain untuk menikmati pesona alam, juga untuk mendapatkan tambahan pengetahuan dan pemahaman mengenai berbagai fenomena alam dan budaya.
4. Memberikan dukungan terhadap usaha – usaha konservasi alam.
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat

Wisatawan yang datang ke daerah wisata pada prinsipnya temporer hanya saja perlu dilakukan upaya agar menjaga keberlanjutan (*sustainability*) kedatangannya seperti melakukan pengembangan budaya dan pelestarian lingkungan hidup di destinasi pariwisata. Pemerintah bersama dengan DPR telah membuat aturan tentang kepariwisataan terbukti dengan telah disahkannya UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menggantikan UU No. 9 Tahun 1990. Lahirnya undang-undang ini memiliki tujuan untuk mewujudkan kegiatan kepariwisataan yang berkeadilan dan untuk mendorong usaha kecil dan menengah agar dapat membantu terciptanya *Sustainable Tourism Industry*.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata dalam Pasal 1 angka 1 dan angka 2 menyatakan bahwa Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Selain itu wisatawan adalah pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

Adapun klasifikasi wisatawan yaitu *Drifter* adalah klasifikasi wisatawan yang ingin mengunjungi daerah yang sama sekali belum diketahuinya serta bepergian dalam jumlah kecil. *Explorer* adalah klasifikasi wisatawan yang melakukan perjalanan dengan mengatur perjalanannya sendiri. *Explorer* tidak mau mengikuti jalan-jalan wisata yang sudah umum, melainkan memilih mencari hal yang tidak umum. *Individual Mass Tourist* adalah klasifikasi wisatawan yang menyerahkan pengaturan perjalanan kepada agen perjalanan dan mengunjungi daerah tujuan wisata yang sudah terkenal. *Organized Mass Tourist* adalah klasifikasi wisatawan yang hanya mau mengunjungi daerah tujuan yang sudah terkenal dengan fasilitas seperti tempat tinggalnya dan dalam perjalanan selalu dipandu oleh pemandu wisata.²

Mataram merupakan Ibu Kota Propinsi Nusa Tenggara Barat. Luas Kota Mataram terdiri dari luas daratan yaitu 61,30 km² atau kurang lebih 1,3 persen dari luas Pulau Lombok dan luas perairan laut sebesar 56,80 km². Secara geografis terletak pada ujung sebelah barat Pulau Lombok serta berada pada posisi 116°04'-116°10' Bujur Timur dan 08°33'-08°38' Lintang Selatan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut Kecamatan Gunungsari dan Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat di sebelah utara; Kecamatan Narmada dan Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat di sebelah timur; Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Utara di sebelah selatan; dan Selat Lombok di sebelah barat; Secara administratif, Kota Mataram terdiri dari 6 kecamatan, 50 kelurahan, 325 lingkungan dan 1.673 Rukun Tetangga.

² Pendapat Cohen sebagaimana yang dikutip dari <https://kumparan.com/berita-update/memahami-pengertian-wisatawan-beserta-macam-macam-klasifikasinya> diakses 3 September 2024 Jam 10.13 wita

Perlindungan hak pribadi atas kenyamanan wisatawan merupakan hal yang sangat penting dilakukan untuk menambah kunjungan wisatawan sehingga nantinya berimplikasi pada meningkatnya perekonomian masyarakat yaitu munculnya usaha UMKM khususnya di Kota Mataram. Selain itu kenyamanan wisatawan ini juga memerlukan dukungan dari semua pihak tidak hanya pemerintah daerah tetapi juga pelaku industri pariwisata seperti pengusaha hotel, restoran, travel dan lain sebagainya.

Dalam rangka melindungi hak pribadi atas kenyamanan wisatawan ini pemerintah Kota Mataram telah menerapkan beberapa strategi khusus yaitu Strategi SO (Strength Opportunities) yaitu pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan, Memanfaatkan Kemajuan Teknologi Dalam Memasarkan Pariwisata Perkotaan, dan Membuat Peraturan Daerah Dalam Menetapkan *Event-Event* Pariwisata. Strategi WO (*Weakness Opportunities*) yaitu: Pengembangan Sarana Pendukung di Setiap Daya Tarik Wisata Perkotaan Kota Mataram, strategi Mengembangkan Aksesibilitas yang dapat memberikan kenyamanan terhadap wisatawan, Promosi Destinasi Pariwisata Bekerjasama dengan Stakeholders yang difasilitasi oleh pemerintah Kota Mataram (Dinas Pariwisata), Memaksimalkan Anggaran Pengembangan Pariwisata Perkotaan melalui Kerjasama antar stakeholders. Strategi ST (*Strength Threat*) yaitu: Strategi Membuat aturan /perda khusus tentang pengembangan pariwisata perkotaan Kota Mataram. Strategi WT (*Weakness Threat*) yaitu: Strategi Melakukan Penyuluhan kepada Masyarakat Setempat, strategi Pengembangan SDM dalam bidang pariwisata melalui pelatihan atau lembaga pendidikan, strategi Peningkatan Pengawasan terhadap Kegiatan Wisata demi keamanan dan kenyamanan wisatawan.

Guna mendukung perlindungan hak pribadi wisatawan khususnya di Kota Mataram hendaknya harus dipersiapkan sarana dan prasana yang mendukung kegiatan kepariwisataan. Sarana wisata merupakan kelengkapan pendukung yang diperlukan untuk melayani wisatawan dalam menikmati kunjungan wisatanya. Berbagai sarana wisata yang harus disediakan di daerah tujuan wisata adalah hotel, biro perjalanan, alat transportasi, rumah makan dan sebagainya. Tentu saja semakin lengkap sarana wisata/ fasilitas yang dapat diberikan oleh daerah tujuan wisata akan meningkatkan daya tarik obyek wisata.³

Prasarana kepariwisataan adalah Prasarana perhubungan seperti jaringan jalan raya dan kereta api; Instalasi pembangkit tenaga listrik; Instalasi penyulingan bahan bakar minyak; Sistem irigasi untuk kepentingan pertanian, peternakan, perkebunan; Sistem perbankan dan moneter; Sistem telekomunikasi; Pelayanan kesehatan, keamanan, dan pendidikan.

Dinas pariwisata kota Mataram bertanggung jawab atas pemasaran destinasi pariwisata kota Mataram yang berlokasi di Jl. Majapahit No.14, Dasan Agung Baru, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, dengan selogan Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah tamah dan Kenangan. Informan kepala dinas pariwisata kota Mataram, dan kepala bidang pemasaran menyatakan sejauh mana peran dinas pariwisata kota Mataram dalam memasarkan destinasi pariwisata kota Mataram sebagai berikut. Menurut Kepala Dinas Kota Mataram Bapak Cahaya Samudra menyatakan bahwa: Destinasi wisata di Kota Mataram telah di kenal luas mulai dari wisata alam, wisata sejarah dan wisata hiburan. Dinas

³ Yoeti, O. *Pengantar Ilmu Pariwisata (Edisi Revisi)*. Penerbit Angkasa. (1996)

Pariwisata Kota Mataram telah melakukan upaya termasuk promosi di berbagai media sosial. Adapun jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Mataram tahun 2016-2020 yaitu:

Tahun	Wisatawan Asing	Wisatawan Domestik	Jumlah
2016	16790	607045	623835
2017	19225	695066	714291
2018	18225	653362	671587
2019	4397	149998	154395
2020	2985	39228	42213

Sumber data: <https://katalog.satudata.go.id/>

Selain itu terdapat perkembangan data kunjungan wisatawan di Kota Mataram Tahun 2017-2021 yaitu:

Bulan	Wisatawan Asing	Wisatawan Nusantara (Domestik)
Januari	104	10.826
Februari	28	10.770
Maret	44	13.818
April	24	12.935
Mei	24	10.907
Juni	81	14.524
Juli	98	8.247
Agustus	33	10.684
September	25	13.544
Oktober	58	16.850
Nopember	454	19.902
Desember	59	16.900

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Mataram

Berdasarkan data di atas terlihat jumlah kunjungan wisatawan baik asing maupun domestik masih fluktuatif tetapi masih terlihat stabil dan tidak berkurang banyak, hanya saja perlu dilaksanakan beberapa tindakan dalam rangka meningkatkan jumlah wisatawan diantaranya menambah festival yang menarik kunjungan wisata.

Beberapa festival telah diadakan di Kota Mataram untuk menarik wisatawan yaitu festival Kota Toea Ampenan untuk menyemarakkan ulang tahun kemerdekaan RI dan Ulang Tahun Kota Mataram ke-31 selain itu telah diadakan pula beberapa festival lagi yaitu Festival Mataram, Night Ride, Great sale, Ogoh-ogoh, Maulid, Lebaran Topat, Jass Festival, Pemilihan Terune Dedare , Festival Kopi , Kuliner Tradisional , Mataram Cerah Ceria , Pearl Festival , Mataram Mandalika Fair dan Festival Syariah .

Peran serta Dinas Pariwisata Kota Mataram dalam rangka menarik jumlah wisatawan sangat diharapkan terutama strategi pemasaran memanfaatkan digital dan penciptaan aplikasi yang memudahkan wisatawan mengetahui spot-spot wisata yang ada di Kota Mataram. Dasar pengaturan pariwisata di Kota Mataram tentu merujuk kepada beberapa peraturan yaitu:

1. Perda NTB No 2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal

2. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2013 Nomor 7);
3. Perda Kota Mataram No 6 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah.
4. Perda Kota Mataram No 3 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata

Terkait Perda NTB No 2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal, sebagai ibukota provinsi tentunya kota Mataram juga mempunyai berbagai program untuk mendukung kesuksesan pengembangan pariwisata halal di NTB. Masyarakat kota Mataram yang kental dengan penerapan nilai-nilai agama Islam menjadi faktor pendukung pengembangan wisata halal dengan slogan Kota yang religius dan berbudaya. Masyarakat Kota Mataram merupakan penganut muslim yang taat jika dikaitkan dengan penerapan syariat Islam tidak akan menjadi persoalan walaupun diantara multi kultur yang ada. Eran masyarakat menjadi kunci dalam program pariwisata yang ditetapkan pemerintah. Kontrol dan dukungan masyarakat menjadi faktor kesuksesannya. Selain itu dukungan para ulama yang senantiasa memberikan pencerahan bagi masyarakat Kota Mataram.

Selanjutnya mengenai istilah wisata halal baru mulai dikenal sejak 2015 ketika sebuah event *World Halal Tourism Summit (WHTS)* digelar di Abu Dhabi, UAE. Sebelumnya dunia pariwisata hanya mengenal sebagai muslim tour atau semisalnya. Dalam event ini WHTS berusaha menyadarkan bahwa prospek pariwisata halal sangat menarik untuk dikembangkan. Oleh karena itu diharapkan pemerintah daerah Kota Mataram juga menyiapkan sarana dan prasarana serta aplikasi *halal tourism* untuk mendukung pelaksanaan pariwisata halal khususnya di Kota Mataram.

Pengembangan pariwisata yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Mataram terus melakukan melalui Atraksi pariwisata, atraksi merupakan salah satu strategi / cara untuk pengembangan pariwisata halal untuk menarik minat wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Pemanfaatan budaya sebagai atraksi wisata di Kota Mataram belum maksimal. Beberapa atraksi rutin yang telah diadakan selama beberapa tahun terakhir adalah Festival Mentaram (pagelaran seni budaya, kuliner, permainan tradisional dan pameran kerajinan yang berlangsung selama 1 minggu), festival 1 Muharam (pagelaran seni budaya islami), lebaran topat (pagelaran seni budaya islami, makan besar bersama ketupat raksasa atau yang disebut juga dengan begibung) Festival Jazz dan pemilihan terune dedare (putra putri kota Mataram), Wisata Sepeda Malam, Malam Takbiran (memecahkan rekor muri untuk lomba beduk, rekor muri Mataram bershalawat). Dari atraksi wisata yang telah ada belum ada satu even internasional ataupun even rutin yg diadakan di destinasi wisata yang dapat menarik minat wisatawan untuk datang khusus menghadiri atau menyaksikan even tersebut.

Perlindungan hak pribadi kenyamanan terhadap wisatawan meliputi kebersihan lokasi destinasi wisata, keamanan di sekitar destinasi wisata seperti tidak adanya preman dan pedagang asongan yang mengganggu, kemudahan akomodasi dan transportasi, sarana parkir, air bersih, penerangan, jalan, tempat sampah yang tidak mengganggu pemandangan dan kemudahan akses tempat ibadah. Oleh karena itu pemerintah daerah Kota Mataram terus berupaya untuk memperbaiki sebagai sistem yang ada guna menjamin pemenuhan hak

pribadi atas kenyamanan wisatawan yang datang ke Kota Mataram termasuk menggugah kesadaran masyarakat di sekitar destinasi wisata untuk bersama-sama menciptakan kemandirian, kenyamanan dan keindahan guna menjamin keberlanjutan pariwisata di Kota Mataram. Pengembangan pariwisata di Kota Mataram tentu akan meningkatkan perekonomian masyarakat yang ditandandai dengan tumbuhnya UMKM baru sehingga dapat menciptakan lapangan kerja.

Kenyamanan bagi para wisatawan merupakan implementasi dari misi pembangunan kepariwisataan daerah di Nusa Tenggara Barat dan khususnya di Kota Mataram yaitu “visi terwujudnya Nusa Tenggara Barat sebagai Destinasi Pariwisata unggulan di Indonesia yang Berdaya Saing Internasional”. Dalam mewujudkan visi tersebut maka misi pembangunan kepariwisataan daerah sebagaimana yang diatur di dalam Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Tahun 2013-2028 meliputi pengembangan:

- a. Destinasi Pariwisata yang aman, nyaman, menarik, mudah dicapai, berwawasan lingkungan, meningkatkan pendapatan nasional, daerah dan masyarakat;
- b. Pemasaran Pariwisata yang sinergis, unggul, dan bertanggung jawab untuk meningkatkan kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara;
- c. Industri Pariwisata yang berdaya saing, kredibel, menggerakkan kemitraan usaha, dan bertanggung jawab terhadap lingkungan alam dan sosial budaya; dan
- d. Organisasi Pemerintah Daerah, swasta dan masyarakat, sumber daya manusia, regulasi, dan mekanisme operasional yang efektif dan efisien untuk mendorong terwujudnya Pembangunan Kepariwisata yang berkelanjutan.

Perlindungan hak pribadi atas kenyamanan wisatawan ini juga berkaitan erat dengan arah pembangunan kepariwisataan daerah yaitu prinsip pembangunan Kepariwisata yang berkelanjutan; orientasi pada upaya-upaya pertumbuhan, peningkatan kesempatan kerja, pengurangan kemiskinan, serta pelestarian lingkungan; dilaksanakan dengan tata kelola yang baik; dilaksanakan secara terpadu secara lintas sektor, lintas Daerah, dan lintas pelaku; dan dilaksanakan dengan mendorong kemitraan sektor publik dan privat. Perlindungan terhadap hak kenyamanan pribadi merupakan bagian dari perlindungan hukum.

Perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi, Perlindungan hukum mengacu pada upaya dan mekanisme yang ada dalam sistem hukum suatu negara untuk melindungi hak-hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dalam masyarakat. Tujuan utama dari perlindungan hukum adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang sama terhadap keadilan, mendapatkan perlakuan yang adil, dan dijamin hak-haknya oleh hukum. Adapun aspek utama dalam perlindungan hukum yaitu Keadilan dan Kesetaraan konsep ini menekankan pentingnya memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua individu, tanpa pandang bulu atau diskriminasi. Setiap orang memiliki hak yang sama untuk diakui dan dihormati oleh hukum, tanpa memandang latar belakang sosial, ras, agama, jenis kelamin, atau status lainnya. Hak Asasi Manusia, Konsep perlindungan hukum melibatkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia setiap individu. Ini mencakup hak-hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya yang melekat pada setiap manusia dan harus dihormati dan dilindungi oleh hukum.

Selanjutnya ada Kepastian Hukum, Konsep ini menuntut adanya hukum yang jelas, dapat diandalkan, dan dapat dipahami oleh semua orang. Kepastian hukum menciptakan stabilitas

dan keadilan dalam masyarakat, karena setiap orang tahu apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana hukum akan diterapkan. Independensi Lembaga Penegak Hukum, Lembaga-lembaga penegak hukum harus beroperasi secara independen dan bebas dari campur tangan politik atau pihak lain. Independensi ini menjamin objektivitas dan keadilan dalam penegakan hukum. Proporsionalitas, Konsep ini menekankan bahwa penegakan hukum harus dilakukan secara proporsional dengan tingkat pelanggaran yang terjadi. Sanksi atau tindakan yang diambil harus seimbang dengan pelanggaran yang dilakukan, sehingga mencegah adanya penindasan atau sanksi yang tidak wajar. Partisipasi Masyarakat, konsep perlindungan hukum mengharuskan partisipasi aktif dari masyarakat dalam mendukung upaya melindungi hak-hak dan kepentingan mereka. Masyarakat harus berperan aktif dalam melaporkan pelanggaran, mendukung penerapan hukum, dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang adil dan aman.⁴

Dukungan Institusi dan Penegak Hukum, Perlindungan hukum memerlukan lembaga-lembaga yang kuat dan terpercaya untuk menjalankan fungsi penegakan hukum. Institusi seperti kepolisian, kejaksaan, dan peradilan harus didukung dan dilengkapi dengan sumber daya yang memadai untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Hukum sebagai Otoritas Tertinggi Konsep ini menegaskan bahwa hukum harus menjadi kekuatan yang mengatur dan mengendalikan pemerintahan dan masyarakat, bukan sebaliknya. Hukum adalah otoritas tertinggi yang harus dihormati dan diikuti oleh semua warga negara, termasuk penguasa dan pejabat pemerintah.⁵

Perlindungan hukum menurut Muchsin dapat dibagi menjadi 2 yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif a. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Perlindungan ini tersedia di peraturan perundang undangan. b. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang sifatnya sudah terjadi, perlindungan berupa sanksi berupa denda, penjara serta hukuman tambahan apabila sudah terjadi suatu pelanggaran.⁶

Jika dikaitkan dengan penelitian ini , maka Perlindungan hukum preventif adalah dinas Pariwisata Kota Mataram harus melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat di sekitar destinasi wisata tentang kemandirian dan kenyamanan wisatawan, membuka kesempatan warga sekitar untuk turut berpartisipasi dalam berusaha dan menjaga daerah sekitar destinasi serta melengkapi sarana dan prasarana yang memadai untuk para wisatawan selain itu Sarana perlindungan hukum represif, perlindungan hukum represif tujuannya untuk penyelesaian sengketa Sarana perlindungan hukum represif, perlindungan hukum represif tujuannya untuk penyelesaian sengketa. Bentuknya adalah Pemerintah Kota Mataram dalam hal ini Dinas Pariwisata Kota Mataram harus bekerjasama dengan aparat penegak hukum khususnya Kepolisian Sektor Kota Mataram dan Ormas dalam rangka penindakan dan pengamanan wisatawan. Hal ini harus segera dilakukan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

⁴ <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh> diakses tanggal 8 September 2024 Jam 10.35 Wita

⁵ Ibid

⁶ Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm 14

1. Tanggungjawab Hukum Perusahaan Jasa Wisata Dan Pemerintah Daerah Kota Mataram Dalam Menjamin Hak Pribadi Kenyamanan Wisatawan Di Kawasan Wisata

Tanggung jawab hukum dapat diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.⁷ Tanggungjawaban hukum identik dengan konsep hak dan kewajiban. Apabila hak dilanggar maka akan timbul kewajiban menyertainya. Tanggung jawab hukum atau liability seringkali dipertukarkan dengan responsibility. Dalam Black Law Dictionary menyatakan bahwa terminologi liability memiliki makna yang luas. Pengertian *legal liability* adalah *a liability which courts recognize and enforce as between parties*.⁸

Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan".⁹ Suatu konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Normalnya, dalam kasus sanksi dikenakan terhadap pelaku adalah karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab"¹⁰.

Pertanggungjawaban dalam kamus hukum terdapat dua istilah yakni *liability* (menunjuk pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum) dan *responsibility* (menunjuk pada pertanggungjawaban politik). *Liability* merujuk kepada pertanggungjawaban hukum secara perdata (Hukum Privat) sebab berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban sedangkan *responsibility* merujuk kepada pertanggungjawaban secara pidana (Hukum Publik). Berikut adalah penjelasannya :

1. **Pertanggungjawaban Hukum Perdata** yaitu Pertanggungjawaban hukum perdata dapat berupa pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan wanprestasi baru dapat ditegakkan dengan terlebih dahulu harus adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Perjanjian diawali dengan adanya persetujuan para pihak. Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata definisi persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hubungan hukum para pihak yang berlandaskan perikatan, pihak yang dibebankan suatu kewajiban, kemudian tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka dapat dinyatakan lalai dan atas dasar kelalaian itu maka dapat dituntut pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan wanprestasi.¹¹

⁷ Purbacaraka, Perihal Kaedah Hukum, (Bandung: Citra Aditya, 2010), hlm. 37

⁸ Soekidjo Notoatmojo, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, h. 55

⁹ Youky Surinda, "*Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum*" (On-line) tersedia di : <http://id.linkedin.com> diakses 9 September 2024 Jam 20.15 Wita.

¹⁰ Hans Kelsen, Teori Hukum Murni, terjemahan Rasul Mutaqien Nuansa & Nusa Media Bandung , 2006, Hal .140.

¹¹ Ade Sanjaya, "*Pengertian Prestasi Wanprestasi Definisi Dalam Hukum Perdata Menurut Para Ahli dan*

Berdasarkan ketentuan Pasal 1234 KUHPerdota yang berbunyi “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”.¹² Sedangkan pertanggungjawaban hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) didasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban. Konsepsi perbuatan melawan hukum di Indonesia didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdota yang berbunyi : Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, sehingga suatu perbuatan dikatakan merupakan suatu perbuatan melawan hukum dan dapat dimintakan pertanggungjawaban untuk membayar ganti rugi apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Unsur Perbuatan. Unsur perbuatan sebagai unsur yang pertama dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu perbuatan yang merupakan kesengajaan (dilakukan secara aktif) dan perbuatan yang merupakan kelalaian (pasif/tidak berniat melakukannya).
- b. Melawan hukum. Perbuatan melawan hukum diartikan tidak hanya perbuatan yang melanggar kaidah-kaidah tertulis, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku dan melanggar kaidah hak subyektif orang lain, tetapi juga perbuatan yang melanggar kaidah yang tidak tertulis, yaitu kaidah yang mengatur tata susila, kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan hidup dalam masyarakat atau terhadap harta benda warga masyarakat.
- c. Adanya kerugian. Pasal 1365 KUHPerdota menentukan kewajiban pelaku perbuatan melawan hukum untuk membayar ganti rugi. Namun tidak ada pengaturan lebih lanjut mengenai ganti kerugian tersebut. Pasal 1371 ayat (2) KUHPerdota memberikan sedikit pedoman untuk itu dengan menyebutkan penggantian kerugian dinilai menurut kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak dan menurut keadaan. Selanjutnya dapat ditemukan pedoman pada Pasal 1372 ayat (2) KUHPerdota yang menyatakan dalam menilai satu dan lain, hakim harus memperhatikan berat ringannya penghinaan, begitu pula pangkat, kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak, dan pada keadaan.
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Dalam perbuatan melawan hukum adalah unsur kausalitas sangat penting, dimana harus dapat dibuktikan bahwa kesalahan dari seseorang menyebabkan kerugian kepada orang lain atau kerugian dari orang lain benar-benar disebabkan oleh kesalahan orang yang digugat. Sehingga kesalahan dan kerugian memiliki hubungan yang erat dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.¹³

Prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dibedakan sebagai berikut:

Macam Macamnya”, (On-line) tersedia di : <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-prestasi-wanprestasi.html>. diakses 9 September 2024 Jam 20.21 Wita

¹² Bung Pokrol, “*Perbuatan Melanggar Hukum Dan Wanprestasi*” (On-line), tersedia di : <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c/2008/perbuatan-melanggar-hukum-atau-wanprestasi> diakses 9 September 2024 Jam 20.23 Wita

¹³ Kiki Nitalia Hasibuan, “Masalah Pertanggung Jawab Hukum Dalam Kasus Mis-Selling” (On-line) tersedia di : <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/13bogo-T+28032-Mis-Selling+dalam-metodologi.pdf>. diakses 9 September 2024 Jam 20.27 Wita

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif yaitu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.
2. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan risiko adanya kerugian itu.
3. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) sampai tergugat dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.
4. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab. Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Prinsip tanggung jawab ini dianggap sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawab nya.
2. **Pertanggungjawaban Hukum Pidana.** Pertanggungjawaban hukum pidana adalah suatu kewajiban untuk membayar pembalasan yang akan di terima pelaku dari seseorang yang telah di rugikan, dan juga bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan tersebut tidak hanya menyangkut masalah hukum semata akan tetapi menyangkut pula masalah nilai-nilai moral ataupun kesusilaan yang ada dalam suatu masyarakat. Pertanggungjawaban hukum pidana dalam bahasa asing disebut sebagai *toerekenbaarheid*, "*criminal reponsibility*," "*criminal liability*," pertanggungjawaban pidana disini dimaksudkan untuk menentukan apakah seseorang tersebut dapat dipertanggung jawabkan secara pidana atau tidak terhadap tindakan yang dilakukannya itu.¹⁴

Wisatawan termasuk ke dalam kategori Konsumen pengguna jasa yang harus dilindungi sebagaimana dimaksud di dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu pelaku usaha dalam bidang kepariwisataan harus taat kepada aturan dalam bidang perlindungan konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen) . Pelaku Usaha adalah Pengusaha Pariwisata perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang pariwisata. Sedangkan Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan produk berupa barang dan/atau jasa untuk kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.

¹⁴ Daud Hidayat Lubis, "*Pertanggung Jawaban Pidana Anak Menurut Hukum Pidana Positif Dan Hukum Pidana Islam*" (On-line) tersedia di :<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/25809/3/Chapter%2011.pdf>. diakses 9 September 2024 Jam 20.34 Wita

Hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang -undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dasar pengaturan pariwisata di Kota Mataram tentu merujuk kepada beberapa peraturan yaitu Perda NTB No 2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal, Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2013 Nomor 7); Perda Kota Mataram No 6 Tahun 2019 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah dan Perda Kota Mataram No 3 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Usaha Pariwisata. Perlindungan hukum preventif adalah dinas Pariwisata Kota Mataram harus melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat di sekitar destinasi wisata tentang keamanan dan kenyamanan wisatawan, membuka kesempatan warga sekitar untuk turut berpartisipasi dalam berusaha dan menjaga daerah sekitar destinasi serta melengkapi sarana dan prasarana yang memadai untuk para wisatawan. selain itu Sarana perlindungan hukum represif, perlindungan hukum represif tujuannya untuk penyelesaian sengketa Sarana perlindungan hukum represif, perlindungan hukum represif tujuannya untuk penyelesaian sengketa. Bentuknya adalah Pemerintah Kota Mataram dalam hal ini Dinas Pariwisata Kota Mataram harus bekerjasama dengan aparat penegak hukum khususnya Kepolisian Sektor Kota Mataram dan Ormas dalam rangka penindakan dan pengamanan wisatawan.
2. Wisatawan termasuk ke dalam kategori Konsumen pengguna jasa yang harus dilindungi sebagaimana dimaksud di dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu pelaku usaha dalam bidang kepariwisataan harus taat kepada aturan dalam bidang perlindungan konsumen. Selain itu Tanggungjawab pelaku usaha pariwisata terhadap wisatawan sebagai konsumen pengguna jasa diatur di dalam Pasal 19 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 26 d dan e

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menjadi dasar hukum dari tanggung jawab terhadap terjadinya kecelakaan pada wisatawan di objek wisata yang dikelolanya serta Pasal 63 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Selain itu Tanggungjawab pemerintah guna menjamin perlindungan atas hak pribadi kenyamanan wisatawan sebenarnya telah diatur di dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata dalam hal membuat kebijakan sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 28, 29 dan 30.

Adapun saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Pemerintah Kota Mataram dalam hal ini Dinas Pariwisata sebaiknya menciptakan aplikasi bagi para wisatawan yang datang ke destinasi Wisata Kota Mataram untuk mempermudah akses dan daya jangkauannya dalam rangka memberikan kenyamanan bagi wisatawan.
2. Sebaiknya Pemerintah Dinas Pariwisata Kota Mataram bekerjasama dengan pihak Kepolisian dan Ormas dalam rangka menjaga keamanan di daerah destinasi wisata yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.J, Mulyadi. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.2012
- [2] C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka Jakarta 1989
- [3] Diane Tangian & Merryany Theovanny Bawole, *Hukum Bisnis Pariwisata*, Polieknik Negeri Manado, 2021.
- [4] Erman Rajagukguk, *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*, Penerbit Universitas Indonesia Fakultas Hukum-Pascasarjana, Jakarta Pusat 2017.
- [5] Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, terjemahan Rasul Mutaqien Nuansa & Nusa Media Bandung, 2006
- [6] I Putu Gelgel, *Hukum Kepariwisata dan Kearifan Lokal*, UNHI RESS, Bali, 2021
- [7] Isharyanto, Maria Madalina & Ayub Torry S. K. *Hukum Kepariwisata Dan Negara Kesejahteraan*, Jakarta Barat, Moenaka Publishing, 2019.
- [8] Muhammad Erwin, *Filsafat Hukum Refleksi Kritis terhadap Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta ,2011
- [9] Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm 14
- [10] Purbacaraka, *Perihal Kaedah Hukum*, (Bandung: Citra Aditya, 2010)
- [11] Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- [12] Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua*, Rajawali Pres, Jakarta, 2014
- [13] Soekadijo. *Anatomi Pariwisata: Memahami sebagai Systemic Linkage*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- [14] Yoeti, O. *Pengantar Ilmu Pariwisata (Edisi Revisi)*. Penerbit Angkasa. (1996)
- [15] Fitri hidayat, *perlindungan hukum unsur esensial dalam suatu negara hukum*, <http://fitrihidayatub.blogspot.com/2013/07/perlindungan-hukum-unsur-esensial-dalam.html>, diakses tanggal 9 Desember 2023 Jam 11.41 Wita
- [16] Youky Surinda, "Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum"

-
- (On-line) tersedia di : <http://id.linkedin.com> diakses 9 September 2024 Jam 20.15 Wita.
- [17] Ade Sanjaya, “Pengertian Prestasi Wanprestasi Definisi Dalam Hukum Perdata Menurut Para Ahli dan Macam Macamnya”, (On-line) tersedia di : <http://www.landasanteori.com/2015/09/pengertian-prestasi-wanprestasi.html>. diakses 9 September 2024 Jam 20.21 Wita
- [18] Bung Pokrol, “Perbuatan Melanggar Hukum Dan Wanprestasi” (On-line), tersedia di : <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c/2008/perbuatan-melanggar-hukum-atau-wanprestasi> diakses 9 September 2024 Jam 20.23 Wita
- [19] Kiki Nitalia Hasibuan, “Masalah Pertanggung Jawab Hukum Dalam Kasus Mis-Selling” (On-line) tersedia di : <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/13bogo-T+28032-Mis-Selling+dalam-metodologi.pdf>. diakses 9 September 2024 Jam 20.27 Wita
- [20] Daud Hidayat Lubis, “*Pertanggung Jawaban Pidana Anak Menurut Hukum Pidana Positif Dan Hukum Pidana Islam*” (On-line) tersedia di : <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/25809/3/Chapter%2011.pdf>. diakses 9 September 2024 Jam 20.34 Wita

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN