

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENGELOLA WATERBOOM  
JOGJA ATAS KECELAKAAN KONSUMEN DI WAHANA *VOLCANO  
COASTER***



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
HUKUM**

**OLEH:**

**SABRINA RIHHADATUL 'AISYI LATHIIFA**

**NIM. 22103040046**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

**PRODI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

## ABSTRAK

Pariwisata sebagai sarana rekreasi menuntut jaminan keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Namun pada praktiknya, masih ditemukan lemahnya perlindungan hukum konsumen, terutama dalam pengelolaan risiko dan mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha ketika terjadi kecelakaan. Hal ini tampak pada kasus kecelakaan konsumen di wahana *Volcano Coaster* Waterboom Jogja pada 31 Maret 2025. Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini mengkaji apa saja kerugian yang dialami konsumen akibat kecelakaan di wahana *Volcano Coaster* dan bagaimana bentuk tanggung jawab hukum pengelola Waterboom Jogja terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan teori perlindungan konsumen, pertanggungjawaban hukum, dan keadilan sebagai landasan analisis. Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum empiris bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan perundang-undangan. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi, dan dokumen pendukung lainnya terhadap kasus kecelakaan serta kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen mengalami kerugian fisik, material, dan immaterial. Kerugian tersebut berupa patah tulang dan dislokasi yang memerlukan operasi, rawat inap, kontrol lanjutan, serta menimbulkan beban biaya medis dan tekanan emosional. Tanggung jawab pengelola Waterboom Jogja diwujudkan melalui penanggungan biaya pengobatan dan pemberian ganti kerugian kepada korban, namun masih disertai penggunaan klausula baku yang mensyaratkan korban tidak menuntut maupun mempublikasikan kejadian sehingga bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan standar keselamatan dan prosedur penanganan kecelakaan, serta pengawasan terhadap penggunaan klausula baku agar perlindungan hukum bagi konsumen terwujud secara lebih adil dan pasti.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen, Klausula Baku

## **ABSTRACT**

*Tourism, as a recreational facility, demands guaranteed safety and security for consumers. However, in practice, consumer legal protection remains weak, particularly in risk management and business liability mechanisms in the event of an accident. This is evident in the case of a consumer accident at the Volcano Coaster Waterboom Jogja on March 31, 2025. Based on this, this study examines the losses suffered by consumers due to the accident at the Volcano Coaster and the legal responsibilities of the Waterboom Jogja management towards consumers, based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

*This study uses the theories of consumer protection, legal liability, and justice as the basis for its analysis. The research method used is descriptive and analytical empirical law with a statutory approach. Data were obtained through interviews with relevant parties, observations, and other supporting documents related to the accident, which were then analyzed qualitatively.*

*The results of this study indicate that consumers experienced physical, material, and immaterial losses. These losses included broken bones and dislocations, requiring surgery, hospitalization, and follow-up visits, as well as incurring medical costs and emotional distress. The Waterboom Jogja management's responsibility is demonstrated through coverage of medical expenses and compensation to victims. However, it is still accompanied by the use of standard clauses requiring victims not to sue or publicize the incident, thus contradicting Article 18 of Law Number 8 of 1999. This study emphasizes the need for improved safety standards and accident handling procedures, as well as oversight of the use of standard clauses to ensure fairer and more certain legal protection for consumers.*

**Keywords:** *Legal Responsibility, Consumer Protection, Standard Clauses*

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Sabrina Rihhadatul 'aisyi Lathiifa

Kepada Yth.,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Sabrina Rihhadatul 'aisyi Lathiifa  
NIM : 22103040046  
Judul : "PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM  
PENGELOLA WATERBOOM JOGJA ATAS  
KECELAKAAN KONSUMEN DI WAHANA  
VOLCANO COASTER"

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing,



FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.HUM

NIP. 19790719 200801 1 012



## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-114/Un.02/DS/PP.00.9/01/2026

Tugas Akhir dengan judul : PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENGELOLA WATERBOOM JOGJA ATAS  
KECELAKAAN KONSUMEN DI WAHANA *VOLCANO COASTER*

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SABRINA RIHHADATUL 'AISYI LATHIIFA  
Nomor Induk Mahasiswa : 22103040046  
Telah diujikan pada : Senin, 05 Januari 2026  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

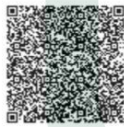
#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 697a0a8a70bd4



Penguji I

Iswantoro, S.H., M.H.  
SIGNED

Valid ID: 6972d9f2853d9



Penguji II

Yulianta Saputra, S.H. M.H.  
SIGNED

Valid ID: 69782311199b7



Yogyakarta, 05 Januari 2026  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 697ad131d5377

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Rihhadatul 'aisyi Lathiifa

NIM : 22103040046

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENGELOLA WATERBOOM JOGJA ATAS KECELAKAAN KONSUMEN DI WAHANA *VOLCANO COASTER*" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan Pustaka.

Yogyakarta, 11 Desember 2025

Saya yang menyatakan,



Sabrina Rihhadatul 'aisyi Lathiifa

22103040046

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

”Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

*”Sometimes, the wrong train takes you the right station”*

*(Crash Landing On You)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap hormat dan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada Papa dan Mama, yang setiap doa, kasih sayang, dan dukungannya yang senantiasa menjadi nafas di setiap langkah kehidupan saya.

Juga untuk diri saya sendiri, yang tetap memilih bangkit, berdiri tegap, dan terus melangkah di tengah rasa lelah, tangis, dan rasa ingin menyerah, hingga akhirnya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pertanggungjawaban Hukum Pengelola Waterboom Jogja Atas Kecelakaan Konsumen Di Wahana *Volcano Coaster*"** ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad ﷺ 'Alaihi Wasallam, keluarga, sahabat, serta para umatnya hingga akhir zaman.

Perjalanan dalam menyusun tugas akhir ini bukanlah hal yang mudah. Penulis menyadari bahwa di setiap lelah dan keraguan, selalu ada bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan tulus dari berbagai pihak yang menguatkan hingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, ketulusan, dan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M. Phil., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
2. Bapak Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
3. Ibu Dr. Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum., selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, M.H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

5. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum, yang dengan sabar dan tulus telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan nasihat kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
6. Bapak Kus Endarto, S.E., M.Ec.Dev telah berkenan menjadi pembimbing lapangan dalam skripsi ini
7. Kedua orangtuaku yang tercinta, Papa Wihanadi Nugroho, S.H dan Mama Arista Ririh Pawestri, S.H. Terimakasih karena sejak kecil hingga detik ini, kalian tidak pernah berhenti menjadi tempatku untuk pulang, bersandar, dan berdoa. Untuk Papa, panutan dan cinta pertamaku, terimakasih atas perjuangan yang tidak pernah kenal lelah dalam mencari nafkah untukku, mengajarkanku arti tanggung jawab dan kerja keras, bahkan saat lelahmu tidak pernah benar-benar papa tunjukkan. Darimu aku belajar bahwa cinta tidak selalu banyak kata, tapi nyata dalam setiap tindakan. Untuk Mama, pintu surgaku, terimakasih untuk setiap doa yang mama bisikkan dalam setiap sujud, setiap pelukan yang selalu datang di waktu yang paling tepat, dan setiap tetes air mata yang mungkin tidak pernah aku lihat tapi ada dalam setiap lelahmu mendoakanku. Darimu aku belajar arti keikhlasan, kesabaran, dan cinta tanpa syarat. Semoga Allah membalas setiap lelah Papa dan Mama dengan kesehatan, kebahagiaan, kelancaran rezeki, dan surga-Nya.



8. Adikku tercinta, Sultan Maliq Ar-Rasyid, terimakasih sudah menjadi adik yang selalu bisa membuat rumah terasa ramai, hangat, dan penuh tawa. Semoga kelak kamu bisa melihat setiap langkah yang aku jalani hari ini juga untuk masa depanmu. Agar kamu lebih berani, berani bermimpi lebih tinggi, dan bahkan bisa lebih baik dari kakak. Terimakasih sudah tumbuh menjadi adik yang pengertian, semoga Allah menjadikanmu anak yang shalih, sukses dunia akhirat, dan selalu dalam lindungan-Nya.
9. Habib Abdullah, terimakasih karena telah menjadi perantara ilmu, nasihat, dan doa yang berarti dalam kehidupan saya sejak kecil hingga saat ini. Petuah-petuah yang habib berikan sering kali menjadi penguat di saat saya hampir menyerah. Semoga Allah membalas setiap lelah dan waktu yang habib berikan untuk membimbing kami dengan keberkahan umur, kesehatan, kelancaran rezeki, dan pahala yang terus mengalir.
10. Sahabat selama masa perkuliahan, Nayla Salsabila Azzahra, Esti Purnamasari, Amanda Citra Bilbina, terimakasih karena telah menemani setiap perjalanan ini. Untuk seluruh canda, tawa, dan perjuangan yang tiada habisnya. Semoga persahabatan ini tidak berhenti di lembar skripsi saja, tetapi terus berlanjut hingga kita sama-sama meraih mimpi dan kesuksesan masing-masing.
11. Sahabat yang telah kebersamaiku sejak masa orientasi mahasiswa, Aulia Rahma Dewi. Terimakasih karena sudah menjadi sosok yang

tetap tinggal sejak hari pertama perkuliahan hingga detik ini. Selalu ada sebagai teman cerita, tawa, dan berjuang. Kehadiranmu membuat perjalanan ini tidak terasa sendirian. Semoga Allah menjaga persahabatan ini, melapangkan setiap langkahmu, dan mengabulkan satu per satu doa yang selama ini kamu simpan rapat di dalam hati. Terima kasih sudah mau tumbuh dan berproses bersama sejauh ini.

12. Sahabat-sahabatku satu kelas sejak awal masa perkuliahan sampai sekarang, Esti Purnamasari, Wildanussalamah, Amanda Citra Bilbina, Raninda Ulya, Hafifa Salma Azzahro, terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan panjang yang tidak selalu mudah ini. Kalian adalah orang-orang yang membuat semua proses ini terasa lebih ringan dan penuh tawa, saling menguatkan satu sama lain. Semoga kebersamaan ini tidak berhenti di ruang kelas dan lembar skripsi saja, tetapi terus terjaga dalam doa dan pertemuan-pertemuan indah di masa yang akan datang.

13. Sahabat-sahabatku sejak bangku SMP hingga saat ini, Syifa Pauragan Padmanagari, Vera Betiy Kumalasari, Naomy Najwa Rayhandira, terima kasih karena telah menjadi bagian dari cerita hidupku yang paling panjang dan paling hangat. Selalu mengulurkan tangan untuk mendengarkan semua ceritaku yang berulang-ulang, menemaniku di fase paling rapuh, dan tetap percaya bahwa aku bisa melalui semuanya. Persahabatan kita mengajarkanku bahwa jarak, kesibukan, dan perubahan hidup tidak akan pernah mampu menghapus rasa sayang

yang sudah kita bangun sejak dulu. Semoga Allah senantiasa menjaga persahabatan kita sampai akhir.

14. Keluarga besar Komunitas Peradilan Semu (KPS), terima kasih telah menjadi ruang belajar dan bertumbuh yang begitu berharga bagi saya.

Dari setiap latihan, diskusi, hingga persiapan lomba yang penuh tekanan, saya banyak belajar tentang keberanian berbicara, berpikir kritis, kerja sama, dan arti memperjuangkan. KPS bukan hanya sekedar komunitas, tetapi juga keluarga saya dimasa perkuliahan. Jayalah KPS, Jayalah Sepanjang Masa.

15. Rekan-rekan Delegasi *National Moot Court Competition Piala*

*Konservasi VI* Unit Peradilan Semu Fakultas Hukum Universitas

Negeri Semarang 2025, Mba Ayana, Mba Wulan, Esti, Nayla,

Amanda, Lukman, Aldino, Fachril, Diki, Iky, Iis, Fitri, Eci, Syahdiar,

Adlan, Iftar, dan Abe yang telah memberikan segudang pengalaman

dan ilmu, serta perjuangan bersama meraih Juara 2 dan mendapatkan

Berkas Terbaik serta *Legal Opinion* Terbaik.

16. Hyun Bin dan Son Ye Jin, terima kasih karena secara tidak langsung

telah menjadi salah satu sumber semangat dan hiburan di tengah

penatnya perjalanan menyelesaikan skripsi ini. Di sela-sela lelah, cerita

kalian, karya-karya kalian, dan *chemistry* yang hangat di layar kaca

sering kali menjadi pelarian kecil yang menenangkan hati dan

membuatku tersenyum lagi.

17. Kepada yang terkasih Muhammad Dimas Hamdani, terimakasih telah kebersamaiku dalam setiap proses penyusunan tugas akhir ini. Bukan hanya pada saat-saat yang mudah, tetapi juga selalu ada di tengah lelah, kebingungan, dan keinginan untuk menyerah. Terimakasih telah menjadi *support system* yang senantiasa hadir untuk mendengarkan setiap keluhan, menenangkan ketika hati sedang tidak baik-baik saja, memberikan semangat dan motivasi ketika langkah terasa berat, serta tidak lelah mengingatkan untuk selalu percaya pada diri sendiri. Segala waktu, pikiran, tenaga, dan segala dukungan yang telah engkau curahkan menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan ini. Kehadiranmu membuat proses yang panjang dan melelahkan ini terasa lebih ringan dan dapat dilalui dengan hati yang lebih tenang. Semoga setiap kebaikan, ketulusan, dan doa yang engkau titipkan dalam diam dibalas oleh Allah Subhānahu Wa Ta'ālā dengan limpahan rahmat, keberkahan, kemudahan dalam setiap urusan, serta pahala yang berlipat ganda.

18. Terakhir, untuk diri saya sendiri Sabrina Rihhadatul 'aisyi Lathiifa, terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini. Memilih untuk terus melangkah, meski sering kali dunia terasa terlalu berat, meski air mata jatuh diam-diam, dan meski tidak selalu ada yang benar-benar mengerti lelahmu. Terima kasih sudah berani bermimpi, berjuang, dan tidak menyerah di tengah proses penyusunan tugas akhir ini, bahkan ketika rasa ragu dan takut sering datang tanpa permisi. Hari ini, izinkan

dirimu bangga pada setiap versi dirimu yang pernah terluka namun tetap memilih sembuh dan maju. Semoga Allah senantiasa menjaga hatimu, melapangkan langkahmu, dan menjadikan setiap lelahmu sebagai jalan menuju ridha dan bahagia yang kamu impikan.

Sebagai penutup, penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penyusun harapkan demi kebaikan dan perbaikan di masa yang akan datang. Penyusun memohon doa agar ilmu yang tertuang dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat, serta menjadi salah satu wasilah keberkahan bagi diri penyusun, keluarga, dan semua pihak yang telah turut membantu dalam proses penyusunannya. Semoga Allah membalas setiap kebaikan, dukungan, dan doa yang telah diberikan dengan pahala yang berlipat ganda serta keberkahan dalam setiap langkah kehidupan.

Yogyakarta, 11 Desember 2025

Penyusun

Sabrina Rihhadatul ‘aisyi Lathiifa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
D. Telaah Pustaka .....	11
E. Kerangka Teori.....	17
1. Teori Perlindungan Konsumen .....	18
2. Teori Pertanggungjawaban Hukum.....	20
3. Teori Keadilan.....	23
F. Metode Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Sifat Penelitian .....	26



3.	Pendekatan Penelitian .....	27
4.	Sumber Data.....	27
5.	Metode Pengumpulan Data .....	28
6.	Lokasi Penelitian.....	30
7.	Metode Analisis Data.....	30
G.	Sistematika Pembahasan .....	31
<b>BAB II .....</b>		<b>32</b>
<b>TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN</b>		
<b>TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA .....</b>		<b>32</b>
A.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	32
B.	Sejarah Perlindungan Konsumen .....	34
C.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	37
1.	Asas Perlindungan Konsumen .....	38
2.	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	39
D.	Ruang Lingkup Konsumen .....	41
1.	Pengertian Konsumen .....	41
2.	Hak-Hak Konsumen.....	43
3.	Kewajiban Konsumen.....	46
E.	Ruang Lingkup Pelaku Usaha.....	49
1.	Pengertian Pelaku Usaha.....	49
2.	Hak Pelaku Usaha .....	51
3.	Kewajiban Pelaku Usaha.....	54
F.	Klausula Baku dalam Perlindungan Konsumen.....	59
1.	Pengertian Klausula Baku .....	59
2.	Larangan Klausula Baku .....	62

3. Implikasi Klausula Baku terhadap Perlindungan Konsumen.....	65
G. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	68
1. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	68
2. Tanggung Jawab dalam Perspektif Hukum Perdata.....	71
3. Tanggung Jawab dalam Praktik Pariwisata dan Jasa Wisata .....	73
<b>BAB III.....</b>	<b>78</b>
<b>KASUS KECELAKAAN YANG MENYEBABKAN KERUGIAN BAGI KONSUMEN DI WATERBOOM JOGJA DAN PENGAWASANNYA OLEH DINAS PARIWISATA KABUPATEN SLEMAN .....</b>	<b>78</b>
A. Profil dan Kedudukan Hukum Waterboom Jogja .....	78
B. Hubungan Hukum antara Waterboom Jogja dan Konsumen .....	82
C. Rekonstruksi Kasus Kecelakaan Wahana <i>Volcano Coaster</i> di Waterboom Jogja.....	86
D. Kewenangan dan Fungsi Pengawasan Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman Terhadap Pelaku Usaha Wisata Air.....	89
<b>BAB IV .....</b>	<b>95</b>
<b>ANALISIS TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KASUS KECELAKAAN WAHANA <i>VOLCANO COASTER</i> DI WATERBOOM JOGJA .....</b>	<b>95</b>
A. Analisis Kerugian yang Dialami oleh Konsumen yang Mengalami Kecelakaan di Wahana Air <i>Volcano Coaster</i> .....	95
B. Analisis Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pengelola Waterboom Jogja atas Kecelakaan Konsumen di Wahana Air <i>Volcano Coaster</i> .....	101
<b>BAB V.....</b>	<b>109</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	110

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kebutuhan hidup yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga berperan penting dalam pembangunan ekonomi nasional. Kegiatan pariwisata mencakup berbagai aktivitas perjalanan yang didukung oleh fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pelaku usaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah. Secara umum, pariwisata dapat diartikan sebagai perpindahan sementara seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan memperoleh kebahagiaan, ketenangan, maupun pengalaman di lingkungan yang berbeda dengan keseharian.<sup>1</sup>

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya waktu luang dan rekreasi, sektor pariwisata di Indonesia terus mengalami perkembangan, termasuk dengan dibukanya berbagai destinasi wisata buatan seperti taman hiburan dan waterboom. Pasca Covid-19, industri pariwisata kembali menggeliat dengan ditandai tingginya jumlah kunjungan wisatawan dan meningkatnya kebutuhan akan sarana rekreasi yang aman dan menyenangkan.

---

<sup>1</sup> Miracle Auryel Trifosa Tangka, Deine Ringkuangan, Mario Gerungan, “Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Lokasi Wisata”, *Lex Administratum*, Vol. 11 No. 4, 2023, hlm. 1.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa wisatawan mancanegara pada Desember 2023 mencapai 1,14 juta kunjungan, yang mana hal tersebut naik 20,17 % dibandingkan dengan bulan yang sama pada tahun sebelumnya. Secara kumulatif, kunjungan wisatawan mancanegara pada bulan Januari hingga Desember 2023 meningkat 98,30% dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2022. Sementara itu, jumlah perjalanan wisatawan nasional selama tahun 2023 mencapai 7,52 juta perjalanan, yang mana hal tersebut mengalami kenaikan drastis sebesar 112,26% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 3,54 juta perjalanan saja.<sup>2</sup>

Peningkatan kunjungan wisata tidak hanya terjadi secara nasional, tetapi juga tercermin secara signifikan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, jumlah kunjungan wisatawan pada Januari hingga Agustus 2024 naik 20,89% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2023 dari 21,04 juta perjalanan menjadi 25,44 juta perjalanan.<sup>3</sup> Kabupaten Sleman menjadi salah satu tujuan tempat wisata favorit yang mengalami perkembangan yang terus meningkat.

---

<sup>2</sup>“Kunjungan Wisatawan Mancanegara Pada Desember 2023 Mencapai 1,14 Juta Kunjungan, Naik 20,17 Persen (Year-On-Year)”, <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/01/2347/kunjungan-wisatawan-mancanegara-pada-desember-2023-mencapai-1-14-juta-kunjungan--naik-20-17-persen--year-on-year--.html>, akses 4 Mei 2025.

<sup>3</sup>“Perkembangan Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, Agustus 2024”, <https://jogjakota.bps.go.id/id/pressrelease/2024/10/01/902/perkembangan-pariwisata-daerah-istimewa-yogyakarta--agustus-2024.html>, akses 9 Mei 2025.

Lonjakan ini didorong oleh keberadaan berbagai destinasi wisata buatan, pusat perbelanjaan, serta kemudahan akses transportasi.

Sayangnya perkembangan ini tidak sepenuhnya diiringi dengan peningkatan standar keselamatan dan perlindungan hukum yang memadai bagi wisatawan atau konsumen. Sebagai pengguna jasa, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Dalam konteks wisata, hak-hak tersebut secara tegas dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha di sektor pariwisata dituntut untuk tidak hanya menawarkan daya tarik wisata, tetapi juga menyediakan sarana dan prasarana yang aman serta menjamin perlindungan terhadap wisatawan. Hal ini mencakup fasilitas umum, kelayakan wahana, aksesibilitas yang memadai, dan standar keselamatan yang harus dipenuhi oleh pengelola.<sup>4</sup>

Penegakan perlindungan terhadap konsumen menjadi sangat penting dalam dunia pariwisata. Mengingat, bahwa risiko kecelakaan dapat terjadi kapan saja dan di mana saja, termasuk di tempat wisata. Tidak jarang pengunjung mengalami kerugian fisik seperti luka-luka, cacat, bahkan kematian akibat kecelakaan yang terjadi saat memanfaatkan fasilitas hiburan yang disediakan oleh pengelola. Ironisnya, di dalam praktik, tidak sedikit

---

<sup>4</sup> Hendrikus Mariano Suku Depa, “Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata”, *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Keagamaan*, Vol. 18 No. 3, 2021, hlm. 747.



insiden yang menimpa wisatawan justru dianggap sebagai kelalaian dari pihak pengunjung itu sendiri. Akibatnya, tanggung jawab sering kali dialihkan sepenuhnya kepada konsumen tanpa adanya evaluasi atau pertanggungjawaban dari pelaku usaha terkait standar keamanan fasilitas yang mereka sediakan.

Penting untuk dicermati bahwa masih sering terjadi berbagai peristiwa yang merugikan konsumen, di mana posisi konsumen cenderung lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.<sup>5</sup> Ketimpangan posisi tawar ini sering kali diperparah dengan adanya praktik penggunaan perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam banyak kasus, isi perjanjian tersebut memuat klausula eksonerasi, yaitu klausula yang bertujuan membatasi, mengalihkan, atau bahkan menghapuskan tanggung jawab hukum pelaku usaha ketika terjadi kerugian pada konsumen. Ketentuan semacam ini biasanya disodorkan tanpa melalui proses negosiasi yang seimbang, sehingga konsumen sering kali terpaksa menerimanya tanpa menyadari sepenuhnya risiko hukum yang ditanggung.

Pada dasarnya, perjanjian baku dalam konteks hukum perlindungan konsumen identik dengan penggunaan klausula baku, yaitu ketentuan yang bentuk maupun isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Klausula ini biasanya dituangkan dalam dokumen atau formulir yang

---

<sup>5</sup> I Putu Hedy Murdianantha, Anak Agung Sri Indrawati, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Taman Wisata Krisna Fantastic Land Terhadap Keselamatan Pengunjung”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 8 No. 9, 2020, hlm. 46.

diproduksi secara massal dengan maksud untuk digunakan kembali saat menawarkan produk atau jasa kepada konsumen.<sup>6</sup> Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau syarat yang telah disusun dan ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha. Namun, dalam perkembangannya, praktik klausula baku tidak hanya terbatas pada dokumen transaksi awal, seperti tiket masuk, melainkan juga dapat ditemukan dalam dokumen penyelesaian sengketa atau surat perjanjian perdamaian yang formatnya telah distandarisasi oleh pelaku usaha untuk menekan korban.

Penggunaan format baku semacam ini sering kali menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen, karena konsumen tidak diberikan ruang untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut. Hal ini berpotensi merugikan konsumen, terlebih jika klausula yang dicantumkan mengandung pembatasan atau pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul. Berdasarkan hal ini, jika ditelisik lebih jauh, pengaturan klausula semacam ini merupakan salah satu perbuatan yang dilarang dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ini tertulis dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang pada pokoknya bermaksud

---

<sup>6</sup> Yanti Malohing, "Kedudukan Perjanjian Baku Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 5 No. 4, 2017, hlm. 7.

membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada atau ditanggung oleh pelaku usaha.<sup>7</sup>

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 secara tegas melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, melarang konsumen untuk mengajukan gugatan, atau menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan baru yang tidak diberitahukan sebelumnya. Larangan ini bertujuan untuk mencegah pelaku usaha menggunakan keunggulan posisinya untuk melepaskan diri dari kewajiban hukum. Dalam praktiknya, klausula eksonerasi yang dikemas dalam bentuk perjanjian baku masih sering dijumpai. Hal ini tidak hanya terjadi dalam syarat penggunaan fasilitas di awal, tetapi juga dalam upaya penyelesaian insiden kecelakaan di mana pelaku berupaya "membeli" pelepasan tanggung jawab melalui perjanjian yang membatasi hak gugat konsumen tanpa disertai edukasi atau itikad baik yang memadai.

Ketentuan yang disusun sepihak ini kerap kali dijadikan dasar oleh pelaku usaha untuk melepaskan tanggung jawab ketika terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen. Salah satu contoh nyata yang menyoroti lemahnya perlindungan konsumen dalam sektor pariwisata adalah kasus kecelakaan yang terjadi di Waterboom Jogja pada tanggal 31 Maret 2025. Seorang pengunjung wanita mengalami patah tulang di tiga titik dan satu dislokasi

---

<sup>7</sup> "Larangan Terkait Perjanjian Baku Menurut UU Perlindungan Konsumen", <https://www.hukumonline.com/klinik/a/larangan-terkait-perjanjian-baku-menurut-uu-perlindungan-konsumen-lt605e3b2a6d4c2/>, akses 3 Mei 2025.

setelah menaiki salah satu wahana seluncur, *Volcano Coaster*. Kejadian tersebut menjadi viral setelah korban membagikan pengalamannya melalui akun media sosial TikTok bernama @alyaanugroho. Dalam postingannya, korban menyatakan bahwa dirinya merasa tidak mendapatkan tanggapan cepat maupun pertolongan medis yang layak dari pihak pengelola.

*“Dokter bilang aku harus operasi besar. Tapi sebelum operasi, orang tuaku disuruh tanda tangan surat perjanjian dari pihak waterboom. Intinya kalau mau operasi dicover sama waterboom, kita harus setuju buat gak viralin kejadian ini. Yang dicover cuma rawat inap. Rawat jalan, kontrol, dan perawatan luka bayar sendiri.”*

Begitu kira-kira dalam tulisannya. Korban juga mengungkapkan bahwa pengelola hanya menawarkan penggantian biaya pengobatan sebesar Rp2.000.000 (dua juta rupiah), yang mana nominal tersebut jauh dari total biaya medis yang sebenarnya. Kasus ini mencerminkan adanya praktik yang patut diduga sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen, khususnya dalam hal tanggung jawab pelaku usaha atas keselamatan konsumen.

Permintaan tanda tangan surat perjanjian yang memuat syarat agar korban tidak mempublikasikan kejadian demi memperoleh pembiayaan operasi, merupakan bentuk klausula yang mencederai hak konsumen atas keadilan dan transparansi. Dalam hal ini, pelaku usaha tidak hanya abai dalam memenuhi kewajiban penyediaan fasilitas yang aman, tetapi juga mencoba melindungi diri melalui kesepakatan yang dibuat dalam kondisi korban

berada pada posisi lemah dan membutuhkan bantuan medis segera. Praktik seperti ini menunjukkan pentingnya pengawasan lebih ketat terhadap bentuk-bentuk klausula sepihak yang merugikan konsumen, serta perlunya penguatan peran negara dalam menegakkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha di sektor wisata.

Seiring dengan meningkatnya perhatian publik terhadap kasus tersebut, pihak Waterboom Jogja akhirnya bertemu kembali dengan pihak korban beserta keluarganya dan menyatakan kesediaan untuk menanggung seluruh biaya pengobatan hingga korban dinyatakan sembuh oleh dokter. Perkembangan ini merupakan langkah positif dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha setelah adanya sorotan luas dari masyarakat, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai keseriusan pelaku usaha dalam melindungi konsumen sejak awal kejadian. Hal ini menunjukkan perlunya peninjauan terhadap mekanisme awal penanganan kecelakaan dan klausula yang sempat ditawarkan kepada korban.

Maka dari itu, berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, kajian ini menjadi penting untuk dianalisis lebih dalam guna mengkaji bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha serta legalitas keberadaan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam praktik penyelenggaraan jasa wisata, khususnya yang berkaitan dengan insiden yang menimbulkan kerugian fisik bagi konsumen. Permasalahan hukum yang muncul dalam objek dan fokus penelitian ini diharapkan memberikan solusi yang mampu memberikan kepastian hukum sekaligus menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan.

Berdasarkan hal tersebut, penulis akan melaksanakan penelitian skripsi berupa kajian dengan judul,

**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PENGELOLA WATERBOOM JOGJA ATAS KECELAKAAN KONSUMEN DI WAHANA *VOLCANO COASTER*.”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diangkat oleh penyusun di atas, dalam hal ini penyusun membuat rumusan masalah untuk dikaji lebih lanjut sebagaimana berikut:

1. Apa saja kerugian yang dialami oleh konsumen yang mengalami kecelakaan di wahana air *Volcano Coaster*?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab hukum pengelola Waterboom Jogja terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan di wahana air *Volcano Coaster*?

**C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab hukum yang seharusnya dipenuhi oleh pengelola Waterboom Jogja terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan di wahana permainan air.
- b. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen atas kerugian yang ditimbulkan dari kecelakaan tersebut, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



## **2. Kegunaan Penelitian**

### **a. Secara Teoritis**

Penulis berharap atas hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa wawasan dalam ilmu hukum perdata, khususnya pada perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Lebih lanjut penulis berharap penelitian ini dapat menjadi dasar referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas kasus serupa terkait kecelakaan konsumen di tempat wisata atau bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha.

### **b. Secara Praktis**

Penulis berharap atas penelitian ini membantu memberi pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak hukum konsumen dalam menerima perlindungan atas jasa yang digunakan, khususnya dalam konteks wisata air. Penelitian ini juga dapat menjadi panduan bagi konsumen untuk lebih berhati-hati dalam memahami isi perjanjian atau syarat penggunaan fasilitas. Penulis juga berharap dengan adanya penelitian ini mampu memberikan dorongan kepada pelaku usaha untuk meningkatkan standar keselamatan dan pelayanan kepada konsumen serta menjadi masukan dalam penyusunan atau revisi kebijakan yang berkaitan dengan pengawasan terhadap pelaku usaha pariwisata.

#### D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan kajian yang bertujuan guna memahami penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti oleh penulis. Hal ini guna menghindari adanya kesamaan penelitian. Adapun penelitian-penelitian yang relevan adalah sebagai berikut:

*Pertama*, Skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Terhadap Keselamatan pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu)”, karya Bintang Ulya Kharisma, 2013.<sup>8</sup> Hasil penelitian ini membahas tentang tanggung jawab hukum pengelola taman wisata, khususnya Jawa Timur Park 1 Kota Batu, terhadap keselamatan pengunjung berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kasus kerusakan wahana yang merugikan pengunjung dan mengkaji sejauh mana pengelola memenuhi kewajiban hukumnya serta faktor-faktor yang mempengaruhi belum optimalnya perlindungan hukum bagi konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah pengelola Jawa Timur Park 1 telah memenuhi tanggung jawab ganti rugi kepada pengunjung yang menjadi korban insiden macetnya wahana Tornado. Namun, tidak ada tindakan hukum lanjutan terhadap pengelola karena tidak adanya laporan dari korban dan hasil

---

<sup>8</sup> Bintang Ulya Kharisma, “Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Terhadap Keselamatan pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu)”, *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Brawijaya (2013).

pemeriksaan laboratorium forensik tidak menemukan kesalahan teknis dari pihak pengelola. Padahal menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pengelola sebenarnya dapat dikenai sanksi apabila terbukti lalai. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini mengangkat kasus kecelakaan konsumen di Waterboom Jogja yang menimbulkan kerugian fisik dan berfokus pada bentuk tanggung jawab hukum pengelola serta perlindungan hukum terhadap konsumen di luar jalur litigasi. Kasus yang diteliti dalam penelitian ini tidak disebabkan oleh kerusakan teknis wahana, melainkan lebih menyoroti aspek tanggung jawab pengelola dan keabsahan klausula baku yang digunakan. Selain itu, terdapat perbedaan dalam bentuk penyelesaian, di mana kasus Waterboom Jogja mendapat respon terbuka dari pihak pengelola di media sosial dan berakhir dengan kesepakatan pembiayaan pengobatan korban, yang mencerminkan penyelesaian secara non-litigasi dan responsif.

*Kedua*, Skripsi yang berjudul “Klaim Asuransi Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Objek Wisata Parangtritis”, karya Nanda Rahda Izaty, 2017.<sup>9</sup> Hasil penelitian ini membahas tentang pelaksanaan klaim asuransi bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan di kawasan wisata Parangtritis. Fokus utama penelitian adalah menganalisis proses pengajuan dan realisasi klaim asuransi pada dua kasus kecelakaan wisatawan, yaitu Fauzi Yudha Pratama dan Samijo Trisno Dwiharjo yang menerima jumlah

---

<sup>9</sup> Nanda Rahda Izaty, “Klaim Asuransi Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Objek Wisata Parangtritis”, *Skripsi* Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2017).

santunan berbeda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa perbedaan besaran santunan yang diterima oleh korban kecelakaan disebabkan oleh kelengkapan dokumen dan kejelasan penyebab kematian. Korban yang memenuhi seluruh persyaratan administrasi dan memiliki penyebab kematian yang jelas, seperti Fauzi Yudha Pratama, memperoleh santunan penuh sebesar Rp 10.000.000. Sementara itu, korban yang dokumennya tidak lengkap dan penyebab kematiannya tidak jelas, seperti Samijo Trisno Dwiharjo, hanya menerima santunan biaya penguburan sebesar Rp 1.000.000. Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada fokus dan objek kajiannya. Penelitian Izaty lebih menitikberatkan pada pelaksanaan klaim asuransi terhadap wisatawan yang mengalami kecelakaan di Kawasan wisata Parangtritis, khususnya dalam hal administrasi dan prosedur pencairan santunan. Sementara itu, penelitian penulis lebih memfokuskan pada tanggung jawab hukum pengelola tempat wisata terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dilihat dari perspektif perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

*Ketiga*, Jurnal yang berjudul “Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Lokasi Wisata”. Karya Miracle Auryel Trifosa Tangka, Deine Ringkuangan, Mario Gerungan, 2023.<sup>10</sup>

Penelitian ini berfokus pada tanggung jawab manajer pariwisata dalam

---

<sup>10</sup> Miracle Auryel Trifosa Tangka, Deine Ringkuangan, Mario Gerungan, “Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Lokasi Wisata”, *Lex Administratum*, Vol. 11 No. 4, 2023.

memastikan keselamatan dan kesejahteraan wisatawan, khususnya di daerah berisiko tinggi. Ini menekankan pentingnya perlindungan hukum bagi wisatawan, sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Pariwisata. Undang-undang ini menjamin bahwa wisatawan memiliki hak atas keselamatan, kenyamanan, dan keamanan saat mengunjungi lokasi wisata, yang sangat penting untuk menumbuhkan lingkungan pariwisata yang aman. Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan kritis. Pertama, ada kebutuhan yang jelas bagi manajer pariwisata untuk memperkuat protokol keselamatan dan memastikan bahwa semua staf dilatih untuk mengawasi kegiatan secara efektif, terutama di lingkungan berisiko tinggi. Kedua, manajer harus mematuhi prosedur operasi standar (SOP) dan mendaftarkan bisnis pariwisata mereka kepada pemerintah untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan keselamatan. Terakhir, penelitian menyimpulkan bahwa keselamatan dan kenyamanan wisatawan sangat penting untuk keberhasilan bisnis pariwisata. Penelitian ini menggarisbawahi peran penting manajer pariwisata dalam memastikan keselamatan wisatawan dan perlunya perlindungan hukum yang komprehensif dan strategi manajemen risiko yang efektif di sektor pariwisata. Adapun perbedaannya adalah penelitian pada jurnal bersifat normatif-konseptual dan lebih menekankan pada pentingnya protokol keselamatan, SOP, serta strategi manajemen risiko di sektor pariwisata secara umum, terutama di lokasi berisiko tinggi, serta merujuk pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Penelitian tersebut juga menyoroti pentingnya

pelatihan staf dan pendaftaran usaha wisata agar taat regulasi keselamatan, tanpa mengulas studi kasus kecelakaan wisata secara spesifik. Sementara itu, penelitian ini bersifat empiris dan berfokus pada kasus konkret kecelakaan yang terjadi di Waterboom Jogja, dengan pendekatan yang lebih langsung terhadap pertanggungjawaban hukum pelaku usaha dan perlindungan hukum konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih aplikatif dan mendalam tentang bagaimana tanggung jawab hukum dijalankan terhadap korban kecelakaan di tempat wisata tertentu.

*Keempat*, Jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata”. Karya Hendrikus Mariano Suku Depa, 2021.<sup>11</sup> Penelitian ini berfokus pada bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada wisatawan apabila mengalami kecelakaan di tempat wisata. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pengelola pariwisata terhadap wisatawan seharusnya tidak hanya sebatas kewajiban administratif, tetapi

---

<sup>11</sup> Hendrikus Mariano Suku Depa, “Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata”, *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Keagamaan*, Vol. 18 No. 3, 2021.

juga mencakup pemberian perlindungan hukum dan asuransi terutama pada tempat wisata dengan risiko tinggi. Sayang dalam praktiknya, peraturan pelaksana dari Undang-Undang Kepariwisata belum mengatur secara rinci bentuk tanggung jawab ketika wisatawan mengalami kecelakaan. Penelitian pada jurnal juga menyoroti pentingnya mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase untuk memberikan kepastian hukum dan akses keadilan bagi wisatawan. Adapun perbedaan dengan penelitian ini, penulis mengangkat langsung kasus nyata yang dialami oleh seorang wisatawan yang mengalami kecelakaan di wahana *Volcano Coaster*. Selain itu, juga menyoroti isu klausula baku yang digunakan pengelola untuk menghindari tanggung jawab serta menelusuri bentuk pertanggungjawaban hukum pelaku usaha berdasarkan pengalaman langsung korban, sehingga memberikan sudut pandang empiris yang lebih mendalam dan aktual terhadap perlindungan konsumen di sektor pariwisata.

*Kelima*, Jurnal yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Taman Wisata Krisna Fantastic Land Terhadap Keselamatan Pengunjung”. Karya I Putu Hedy Murdianantha, Anak Agung Sri Indrawati, 2020.<sup>12</sup> Penelitian ini berfokus pada bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha taman wisata terhadap keselamatan pengunjung, dengan studi kasus kecelakaan di wahana Star Tour milik Krisna Fantastic Land di Kabupaten Buleleng, Bali. Hasil

---

<sup>12</sup> I Putu Hedy Murdianantha, Anak Agung Sri Indrawati, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Taman Wisata Krisna Fantastic Land Terhadap Keselamatan Pengunjung”, *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 8 No. 9, 2020.



penelitian menunjukkan bahwa meskipun terjadi insiden yang membahayakan pengunjung, pihak pengelola hanya dikenakan kewajiban memberikan ganti rugi berupa pemeriksaan kesehatan, konsumsi gratis, dan tiket masuk tanpa dikenai sanksi pidana. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya laporan dari korban dan adanya itikad baik dari pelaku usaha. Penelitian pada jurnal ini juga mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan belum terealisasinya tanggung jawab hukum secara maksimal, seperti rendahnya kesadaran hukum konsumen, kurangnya pemahaman aparat penegak hukum terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, lemahnya pengawasan pemerintah, serta keterbatasan sarana dan fasilitas hukum. Adapun perbedaan dengan penelitian ini, penulis menitikberatkan pada tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam perspektif perlindungan konsumen dalam kasus kecelakaan di wahana Waterboom Jogja. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis secara aktual dinamika tanggung jawab non-litigasi dan pengaruh media sosial dalam mendorong pengelola untuk bertanggung jawab secara lebih terbuka.

#### **E. Kerangka Teori**

Berdasarkan penjelasan ahli, Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. Pd., kerangka teori merupakan kumpulan cara berpikir yang dibentuk dari berbagai teori guna mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>13</sup> Berdasarkan hal ini, penulis telah memilih beberapa teori yang akan digunakan sebagai dasar

---

<sup>13</sup> Arsy Shakila Dewi, "Pengaruh Penggunaan Website Brisik.Id Terhadap Peningkatan Aktivitas Jurnalistik Kontributor", *Komunika*, Vol. 17, No. 2, 2021, hlm. 1-14.

analisis dalam mengkaji rumusan masalah penelitian yang diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Teori Perlindungan Konsumen

Teori hukum perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Az. Nasution berpendapat, bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi konsumen.<sup>14</sup> Az. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>15</sup>

Perlindungan konsumen memiliki prinsip-prinsip yang menjelaskan mengenai posisi konsumen dan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang terdapat di dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen. Adapun untuk prinsip tersebut adalah:

---

<sup>14</sup> Alfina Maharani, Adnand Darya Dzikra, “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen, dan Pelaku Usaha (Literature Review)”, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2 No. 6, 2021, hlm. 660.

<sup>15</sup> Susilowati Suparto Dajaan, Deviana Yuanitasari, Agus Suwandono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Penerbit Cakra, 2020), hlm. 3.

a. *Let the Buyer Beware*

Prinsip ini memiliki asas yang menyatakan bahwa konsumen dan pelaku usaha dianggap setara atau sama, sehingga konsumen tidak memiliki perlindungan. Konsumen sendiri seringkali tidak mendapat informasi yang valid mengenai barang atau jasa yang digunakannya. Hal ini menyebabkan jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat menyalahkan konsumen sebagai kelalaian.<sup>16</sup>

b. *The Due Care Theory*

Bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk bertindak penuh dengan hati-hati dalam memasarkan produknya. Prinsip ini berlaku ketentuan bahwa pihak yang mengendalikan harus membuktikannya.<sup>17</sup>

c. *The Privity of Contact*

Menyatakan pihak pelaku usaha memiliki kewajiban untuk segenap melindungi para konsumennya, namun hal ini hanya dapat dilakukan apabila di antaranya telah terjalin hubungan kontraktual.<sup>18</sup>

Teori ini relevan dengan topik penelitian yang dikaji karena berkaitan dengan substansi permasalahan yang diangkat, yakni mengenai

---

<sup>16</sup> Dwi Edi Wibowo, “Penerapan Konsep Utilitarianisme Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang Berkeadilan Kajian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan”, *Jurnal hukum dan Pemikiran Jurnal SYARIAH*, Vol. 19, No. 1, 2019, hlm. 17.

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> *Ibid.*

tanggung jawab hukum pengelola wahana wisata terhadap keselamatan dan hak-hak konsumen pasca kecelakaan. Teori ini menekankan pentingnya perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang cenderung lebih lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dalam hal ini, konsumen berhak atas rasa aman, kenyamanan, serta kepastian hukum dalam mengakses layanan publik, termasuk fasilitas rekreasi. Penggunaan teori perlindungan konsumen dapat menjadi dasar analisis yang kuat dalam menilai kesesuaian tindakan pengelola dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Teori Pertanggungjawaban Hukum**

Teori pertanggungjawaban hukum adalah konsep dalam ilmu hukum yang menjelaskan bahwa setiap subjek hukum yang melakukan perbuatan hukum atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain, wajib untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya secara hukum. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya mengenai tanggung jawab hukum, dijelaskan bahwa seseorang dikatakan bertanggung jawab secara hukum atas suatu tindakan apabila dia harus menanggung konsekuensi hukum atas tindakan tersebut. Dengan kata lain, individu tersebut dikenai tanggung jawab atas sanksi hukum apabila dia melakukan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009), hlm. 7.

Lebih lanjut, Hans Kelsen mengklasifikasikan pertanggungjawaban hukum ke dalam beberapa bentuk sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Pertanggungjawaban individu, yaitu ketika seseorang diminta mempertanggungjawabkan pelanggaran yang dilakukannya secara pribadi.
- b. Pertanggungjawaban kolektif, yakni kondisi di mana individu turut memikul tanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh pihak lain dalam suatu kelompok.
- c. Pertanggungjawaban karena kesalahan, yaitu ketika seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya secara sengaja dan dengan kesadaran bahwa perbuatannya bisa menimbulkan kerugian.
- d. Pertanggung jawaban mutlak, yaitu tanggung jawab yang tetap dibebankan meskipun pelanggaran terjadi tanpa kesengajaan atau tanpa bisa diperkirakan sebelumnya.

Dalam kamus hukum, tanggung jawab dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*. *Liability* berarti merujuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan untuk istilah *responsibility* merujuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>21</sup> Teori tanggung jawab

---

<sup>20</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung: Nuansa & Nusa Media, 2006), hlm. 140.

<sup>21</sup> HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 337.

menitikberatkan pada pemahaman bahwa kewajiban hukum seseorang muncul berdasarkan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini, tanggung jawab dipahami sebagai *liability*, yaitu konsep yang berkaitan dengan kewajiban hukum individu atas suatu tindakan tertentu, di mana ia dapat dikenai sanksi apabila perbuatannya bertentangan dengan hukum.<sup>22</sup>

Tanggung jawab hukum ini tidak hanya terbatas pada ranah pidana, tetapi juga mencakup ranah hukum perdata. Dalam hukum perdata, tanggung jawab dimaknai sebagai kewajiban seseorang atas perbuatan yang digolongkan sebagai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Ruang lingkup perbuatan melawan hukum ini lebih luas daripada tindak pidana, karena mencakup pelanggaran terhadap undang-undang lain serta norma-norma hukum yang tidak tertulis. Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan memastikan adanya ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan akibat perbuatan tersebut.<sup>23</sup>

Teori ini relevan digunakan dalam penelitian karena dapat menganalisis hubungan sebab akibat antara kelalaian atau kesalahan pengelola dengan kerugian yang dialami konsumen, serta menilai apakah

---

<sup>22</sup> Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary Menjadi Mandotary*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 54.

<sup>23</sup> Komariah, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2001), hlm 12.

pengelola dapat dikenai sanksi atau diwajibkan memberikan ganti rugi. Teori ini juga berguna untuk melihat apakah pertanggungjawaban yang dijalankan bersifat berdasarkan kesalahan (*fault liability*), mutlak (*strict liability*), atau tanggung jawab atas dasar risiko (*vicarious liability*). Oleh karena itu, teori ini memberikan pijakan yang kuat untuk menilai aspek hukum dari kasus kecelakaan konsumen dalam konteks perlindungan konsumen dan kewajiban pelaku usaha.

### 3. Teori Keadilan

Keadilan merupakan bagian penting dalam tujuan hukum di samping kepastian dan kemanfaatan. Istilah keadilan (*iustitia*) berasal dari kata “adil”. Adil adalah tidak sewenang-wenang, tidak memihak dan tidak berat sebelah.<sup>24</sup> Dari berbagai definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa keadilan merujuk pada sikap dan tindakan dalam interaksi antar manusia. Keadilan mengandung tuntutan agar setiap individu memperlakukan sesamanya sesuai dengan hak dan kewajiban yang dimiliki. Perlakuan ini harus diberikan secara adil, tanpa adanya diskriminasi atau keberpihakan melainkan dengan prinsip kesetaraan di mana semua orang diperlakukan sama sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing.

Aristoteles mengartikan keadilan seperti sebuah kelayakan.

Kelayakan dapat diartikan sebagai titik keseimbangan antara dua kondisi

---

<sup>24</sup> Zulfahmi Nur, “Keadilan dan Kepastian Hukum (Refleksi Kajian Filsafat Hukum Dalam Pemikiran Hukum Imam Syatibi),” *Misykat al-Anwar Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat*, Vol. 6 No. 2, 2023, hlm. 247.



ekstrem, yaitu terlalu banyak dan terlalu sedikit. Kedua kondisi ini melibatkan dua orang atau benda. Jika dua orang tersebut memiliki kesamaan dalam ukuran yang telah ditetapkan, maka masing masing harus menerima bagian atau hasil yang sama.<sup>25</sup> Apabila tidak sama, hal ini akan melanggar proporsi yang ada dan menimbulkan ketidakadilan.

Keadilan dalam hukum juga meliputi dimensi restoratif. Artinya, tujuan dari hukuman atau tindakan hukum adalah untuk memperbaiki kerusakan yang diakibatkan oleh pelanggaran hukum, mengembalikan kerugian kepada pihak yang dirugikan, serta menciptakan kedamaian dalam masyarakat. Prinsip ini menekankan bahwa keadilan tidak sekadar berfokus pada menghukum pelaku, tetapi juga pada memperbaiki kerusakan yang timbul dan memulihkan hubungan yang rusak.<sup>26</sup>

Teori keadilan relevan digunakan dalam penelitian ini karena fokus utamanya adalah perlindungan hukum terhadap konsumen serta bentuk pertanggungjawaban dari pengelola tempat wisata ketika terjadi kecelakaan. Dalam hal ini, teori keadilan memberikan kerangka berpikir yang menekankan pada keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta pemenuhan hak-hak konsumen secara proporsional sesuai dengan kerugian yang diderita. Selain itu, teori ini juga membantu menganalisis

---

<sup>25</sup> Riky Sembiring, "Keadilan Pancasila dalam Persepektif Teori Keadilan Aristoteles," *Jurnal Aktual Justice*, Vol. 3 No. 2, 2018, hlm. 144.

<sup>26</sup> "Apa itu Keadilan?", <https://fahum.umsu.ac.id/info/apa-itu-keadilan-dalam-hukum/> , akses 9 Mei 2025.

apakah kebijakan dan praktik yang dijalankan oleh pengelola wisata telah memenuhi rasa keadilan masyarakat, terutama dalam hal keselamatan dan tanggung jawab atas kerugian.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu prosedur yang berguna untuk mengumpulkan dan menganalisis data.<sup>27</sup> Menurut Prof. Dr. Sugiyono, metode penelitian dapat diartikan sebagai sebuah cara ilmiah guna mendapatkan data dengan tujuan atau kegunaan tertentu.<sup>28</sup> Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) dengan cara penelitian lapangan (*fields research*). Penelitian hukum empiris merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada hukum dalam praktik nyata serta mengkaji penerapan peraturan hukum dalam kehidupan masyarakat.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk

---

<sup>27</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 99.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 5.

<sup>29</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 83.

memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bentuk tanggung jawab hukum yang dijalankan oleh pengelola Waterboom Jogja terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan di area wahana, serta bagaimana perlindungan hukum dapat diberikan kepada konsumen yang dirugikan. Penelitian ini juga menyoroti praktik pengelolaan tanggung jawab oleh pelaku usaha jasa wisata, khususnya ketika terjadi insiden yang menimbulkan kerugian fisik bagi pengunjung.

## 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Deskriptif merupakan bentuk penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan secara nyata dan apa adanya dengan melakukan pengumpulan, penyusunan, serta analisis data secara menyeluruh.<sup>30</sup> Sementara itu, pendekatan analitis digunakan untuk menelaah dan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia sebagai dasar analitis. Desain penelitian ini digunakan untuk menjawab dan mencari solusi atas permasalahan yang sedang terjadi saat ini.<sup>31</sup>

Penyusun akan menggambarkan bagaimana fakta-fakta dan permasalahan yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum pengelola Waterboom Jogja terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan, serta menganalisis

---

<sup>30</sup> Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), hlm. 128.

<sup>31</sup> Amiruddin dan Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 119.

bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada korban berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang penulis gunakan untuk mengkaji isu hukum dalam skripsi ini adalah Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis semua undang-undang serta peraturan yang terkait dengan permasalahan hukum yang sedang diteliti.<sup>32</sup>

### 4. Sumber Data

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer atau bahan hukum positif adalah suatu norma hukum yang mempunyai kekuatan mengikat.<sup>33</sup> Pada penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum primer yang dituangkan sebagai berikut:

##### 1) Wawancara

##### 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

#### b. Bahan Hukum Sekunder

---

<sup>32</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, cet. Ke-13*, (Jakarta:Kencana, 2014), hlm. 133.

<sup>33</sup> Meray Henderik Mezak, “Jenis, Metode, dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum”, *Law Review*, Vol. 5 No. 3, 2006, hlm. 93.

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang terdiri dari buku teks tulisan ahli hukum, jurnal-jurnal hukum, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi, serta hasil simposium mutakhir yang berkaitan dengan isu penelitian.<sup>34</sup> Adapun bahan hukum yang akan dipakai oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Buku-buku hukum
  - 2) Jurnal hukum
  - 3) Media elektronik atau cetak
- c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum berupa beberapa kamus yang dapat menunjang penelitian dengan menjelaskan arti atau istilah terkait penelitian ini.<sup>35</sup> Bahan hukum tersier yang akan penulis gunakan terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia atau sumber lain yang dapat diakses melalui internet sebagai bahan non hukum yang dapat menunjang analisis penulis.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah teknik yang dilakukan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan agar mencapai tujuan penelitian.

---

<sup>34</sup> Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Surabaya: Bayumedia, 2008), hlm. 295.

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), hlm. 33.

Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara terstruktur terhadap fenomena yang terlihat pada objek penelitian.<sup>36</sup> Pada dasarnya observasi tidak terbatas pada observasi secara langsung, namun juga dapat dilakukan secara tidak langsung.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah salah satu teknik yang umum digunakan guna memperoleh informasi atau data dari individu maupun kelompok. Menurut pendapat Moleong, metode ini bertujuan untuk memahami sudut pandang, pengalaman, serta pemahaman narasumber terhadap suatu permasalahan.<sup>37</sup> Dengan adanya perkembangan teknologi, wawancara dapat dilakukan melalui media elektronik seperti telepon, *e-mail*, *direct message Instagram*, atau *video call* melalui aplikasi *zoom*, *google meet*, maupun *Whatsapp*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan dan analisis dokumen visual atau tertulis.

---

<sup>36</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: UGM Press, 2007), hlm.106.

<sup>37</sup> Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 6-7.

Umumnya, data yang dikumpulkan berbentuk arsip seperti surat, laporan, catatan harian, peraturan, biografi, dan berbagai dokumen lain yang telah tersimpan.<sup>38</sup>

## 6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Waterboom Jogja yang berlokasi di Maguwoharjo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat terjadinya insiden kecelakaan yang dialami oleh konsumen dan menjadi objek utama dalam penelitian ini. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan di instansi terkait seperti Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman atau lembaga perlindungan konsumen, guna memperoleh data sekunder maupun pendukung yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sektor pariwisata.

## 7. Metode Analisis Data

Metode ini adalah langkah untuk menilai data yang telah dikumpulkan dengan memberikan interpretasi tertentu yang bisa bersifat mendukung, menentang, mengkritik, atau menambah informasi.<sup>39</sup> Dalam penelitian ini akan menerapkan analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif

---

<sup>38</sup> Rully Indrawan, *Metodelogi Penelitian*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), hlm.139.

<sup>39</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 126.



terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang akan dijadikan sebagai referensi dalam kajian isu hukum yang sedang diteliti.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berperan sebagai kerangka atau urutan logis yang terstruktur terkait dengan materi yang terdapat dalam penelitian. Pada penelitian ini, sistematika pembahasan disusun dalam 5 (lima) bab, sebagai berikut:

Bab *pertama*, pembahasan terkait pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua*, pembahasan mengenai tinjauan umum terkait perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

Bab *ketiga*, pembahasan umum terkait kasus kecelakaan di Waterboom Jogja dan praktik klausula baku dalam perjanjian jasa wisata.

Bab *keempat*, analisis tanggung jawab hukum pengelola wisata terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dan bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada korban.

Bab *kelima*, pembahasan terkait penutup. Pada bab ini penulis akan memaparkan kesimpulan-kesimpulan terkait isu hukum yang dikaji dalam penelitian. Bab ini juga akan memaparkan saran serta evaluasi terhadap permasalahan yang dikaji, sehingga diharapkan dapat membawa manfaat ke depannya untuk perubahan yang baik dan positif.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kecelakaan di wahana *Volcano Coaster* terdiri atas tiga bentuk, yaitu kerugian fisik, kerugian ekonomi/materiil, dan kerugian immateriil. Kerugian fisik berupa patah tulang pada tiga titik dan dislokasi yang mengharuskan tindakan operasi, perawatan intensif, kontrol berkala, serta rencana operasi lanjutan pelepasan pen. Kerugian ekonomi/materiil meliputi beban biaya medis, kontrol, obat, transportasi, biaya pendampingan serta kerugian ekonomi tidak langsung selama masa pemulihan. Kerugian immateriil berupa penderitaan nonfisik seperti rasa sakit, tekanan emosional, ketakutan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan akses korban terhadap upaya hukum melalui klausula pernyataan. Dengan demikian, kerugian yang dialami konsumen tidak hanya bersifat medis, tetapi juga bersifat ekonomi dan nonfisik.
2. Bentuk tanggung jawab hukum pengelola Waterboom Jogja terhadap konsumen meliputi penanganan medis awal, rujukan rumah sakit, penanggungan biaya operasi dan rawat inap, penanggungan biaya pengobatan hingga sembuh pasca rilis, serta komitmen evaluasi dan perbaikan SOP keselamatan wahana. Namun, tanggung jawab tersebut

tidak dilaksanakan secara utuh, karena seluruh bentuk pemulihan dikaitkan dengan perjanjian baku yang memuat klausula tidak boleh menuntut dan tidak mempublikasikan kejadian, sehingga membatasi hak hukum korban. Klausula tersebut bersifat sepihak, tidak dapat dinegosiasikan, dan dibuat dalam kondisi darurat medis sehingga menempatkan konsumen dalam posisi lemah secara prosedural. Dengan demikian, tanggung jawab hukum pengelola Waterboom Jogja dalam kasus ini baru terpenuhi sebagian dan perlindungan hak hukum konsumen belum terpenuhi secara utuh.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian permasalahan dan hasil yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola Waterboom Jogja dan pengelola wahana wisata sejenis, perlu membangun sistem perlindungan konsumen yang tidak hanya berfokus pada penanganan medis, tetapi juga mencakup perlindungan hak hukum dan pemulihan non medis secara menyeluruh. Hal ini diwujudkan dengan menghapus penggunaan perjanjian baku yang memuat klausula larangan menuntut dan larangan mempublikasikan kejadian, menyusun mekanisme pembiayaan darurat tanpa syarat hukum, menyusun SOP penanganan korban kecelakaan yang terstandarisasi, dan memperkuat sistem keselamatan operasional wahana. Dalam hal pertanggungjawaban, pengelola seharusnya memberikan ganti rugi yang layak sejak awal tanpa mensyaratkan klausula baku yang membatasi hak

korban untuk menuntut atau menyampaikan informasi. Dengan demikian, tanggung jawab pengelola tidak lagi bersifat reaktif karena tekanan publik, tetapi lahir dari kesadaran hukum dan komitmen terhadap perlindungan konsumen.

2. Bagi Pemerintah Daerah, Dinas Pariwisata, dan Lembaga Pengawas Konsumen untuk memperkuat fungsi pengawasan seperti pengawasan berkala terhadap standar keselamatan wahana, termasuk audit SOP, sistem pengendalian risiko, dan kelayakan sarana prasarana wahana air. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan standarisasi prosedur penanganan kecelakaan wisata yang mencakup mekanisme evakuasi, pembiayaan korban, pelaporan insiden, serta pemulihan pasca kejadian agar tidak terjadi pengalihan tanggung jawab kepada konsumen dan tidak berkembang praktek perjanjian baku yang membatasi hak hukum korban.
3. Bagi konsumen, perlu meningkatkan literasi hukum khususnya terkait hak atas keamanan, keselamatan, ganti rugi, serta larangan penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Hal ini penting agar konsumen tidak ragu menolak perjanjian yang secara nyata memperlemah posisi hukumnya atau menempuh jalur pengaduan dan perlindungan hukum apabila terjadi pelanggaran hak. Selain itu, konsumen juga diharapkan untuk selalu menilai kemampuan serta kondisi diri secara objektif, dan tidak memaksakan penggunaan wahana wisata apabila kondisi fisik atau lingkungan wahana tidak memadai dari sisi keselamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, Lampiran Standar Usaha Taman Rekreasi Berisiko Tinggi.

Peraturan Bupati Sleman Nomor 49 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten.

### Buku

Adi, R. (2004). *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.

Azheri, B. (2011). *Corporate Social Responsibility dari Voluntary Menjadi Mandatory*. Jakarta: Raja Grafindo Perss .

Azzahwa, F. R., Mukhidin, & Setiawan, E. A. (2024). *Bentuk tanggung jawab jasa pengangkutan terhadap keterlambatan layanan pariwisata*. Pekalongan: Penerbit NEM.

Gunawan. J. Bernadatte M. Waluyo (2021) *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*

Ibrahim, J. (2008). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia.

Indrawan, R. (2014). *Metode Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Kelsen, H. (2007). *General Theory of Law and State: Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deduktif Empirik*. Jakarta: BEE Media Indonesia.

Kelsen, H. (2006). *Teori Hukum Murni*. Bandung: Nuansa & Nusa Media.

Komariah. (2001). *Edisi Revisi Hukum Perdata*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Kristiyanti C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kusumadewi. Y. Grace Sharon (2022) *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra.

Mamudji, S. S. (2010). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Marzuki, P. M. (2014). *Penelitian Hukum, cet Ke-13*. Jakarta: Kencana.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.

Nawawi, H. (2007). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.

Nurbani, S. H. (2009). *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ridwan, H. (2006). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sihombing, et al. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka.

Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Subekti. (2003). *Pokok-pokok hukum perdata*. Jakarta: PT Intermasa.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanto. H. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.

Susilowati Suparto Dajaan, D. Y. (2020). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Penerbit Cakra.

Zainal, A. D. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo.

## **Jurnal**

Alfina Maharani, A. D. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen,



dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2 No. 6*, 660.

Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 16.

Chusnida, N. L., Widyanti, Y. E., & Djumikasih. (2024). Analysis of the application of Article 18 of the Consumer Protection Law in tourism services. *International Journal of Business Law and Education, Vol. 5 No. 1*, 669–670.

Depa, H. M. (2021). Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata. *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Keagamaan, Vol. 18, No. 3*, 744 - 766.

Dewi, A. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Website Brisik.Id Terhadap Peningkatan Aktivitas Jurnalistik Kontributor. *KomunikA, Vol. 17 No. 2*, 1-14.

Hairi, et al. (2025). Legal Liability of Business Actors in Indonesia. *The Future of Education Journal, Vol. 4 No. 7*, 3603.

Hana, U. A., & Bilqhis, P. F. (2025). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menjamin Hak-Hak Konsumen Di Indonesia. *Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi), Vol. 5 No. 1*, 33.

- Karinda, R. A., Wahongan, A. S., & Umboh, K. Y. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Lex Privatum, Vol. 8 No. 4*, 48.
- Kustanto, A., & Prakoso, A. P. (2021). Polis Sebagai Kekuatan Hukum Dalam Asuransi. *Jurnal Ilmiah Hukum QISTIE, Vol. 14 No. 1*, 1.
- Latama, et al. (2024). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Bagi Konsumen Terhadap Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol. 2 No. 1*, 217.
- Malohing, Y. (2017). Kedudukan Perjanjian Baku Kaitannya Dengan Asas Kebebasan Berkontrak. *Jurnal Lex Privatum, Vol. 5 No. 4*, 7.
- Mezak, M. H. (2006). Jenis, Metode, dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum. *Law Review, Vol. 5 No. 3*, 93.
- Miracle Auryel Trifosa Tangka, D. R. (2023). Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Lokasi Wisata. *Lex Aministratum, Vol. 11 No. 4*, 1.
- Murdianantha, I. P. H., & Indrawati, A. A. S. (2020). Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Taman Wisata Krisna Fantastic Land Terhadap Keselamatan Pengunjung. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum, Vol. 8 No. 9*, 45–53.
- Noholo, R., Wantu, F. M., & Ismail, D. E. (2023). Kedudukan klausula baku dalam perjanjian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris", Vol.7 No.2*, 405 - 406 .

Nur, Z. (2023). Keadilan dan Kepastian Hukum (Refleksi Kajian Filsafat Hukum Dalam Pemikiran Hukum Imam Syatibi). *Misykat al-Anwar Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat, Vol. 6 No. 2*, 247.

Posumah, N., & Putong, D. D. (2022). Legal Protection for Consumers of Product Warranty in Business Law. *Jurnal Hukum To-Ra, Vol.8 No.2*, 169.

Puspa, A. F. G., Marta, S., & Putra, P. S. (2020). Pariwisata dalam pertanggungjawaban pengusaha dan sanksi hukumnya. *Singaperbangsa Law Review, Vol. 1 No. 1*, 9.

Rachmaniyah, S., & Wahyoen, D. (2022). Perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, Vol. 2 No. 2*, 716.

Rafidah, A. R., & Nurrachman, A. (2024). Perbandingan hukum perdata tentang orang dan badan hukum di Indonesia, Amerika, dan Inggris. *Media Hukum Indonesia (MHI), Vol. 2 No. 3*, 399.

Sari, N. M., Subagyo, B. S. A., & Chumaida, Z. V. (2024). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat kerusakan produk. *Perspektif, Vol. 29 No. 1*, 25-27.

Sembiring, R. (2018). Keadilan Pancasila Dalam Perspektif Teori Keadilan Aristoteles. *Jurnal Aktual Justice, Vol. 3 No. 2*, 144.

- Suku Depa H. M. (2021). “Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata”, *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Keagamaan*, Vol. 18 No. 3, hlm. 747.
- Suwandono, M., *et al.*, (2024). Penyuluhan Hukum Mengenai Larangan Pencantuman Klausula Baku Bagi Pelaku Usaha Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 4 No. 1, 243.
- Suwandono, M., *et al.*, (2024). Review Negatif Garansi Hangus Dalam E-Commerce Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Al‘Adl Jurnal Hukum*, Vol. 16 No. 1, 91.
- Syafrida, M.T. Marbun (2020). Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Dalam Kegiatan Usaha Berdasarkan Pasal 8 Joncto 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *National Journal of Law*, Vol. 3 No. 2, hlm. 263.
- Tangka, M. A. T. (2023). Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kecelakaan di Lokasi Wisata. *Lex Administratum*, Vol. 11 No. 4.
- Wibowo, D. A., Gilalo, J. J., & Mulyadi. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Objek Wisata Terhadap Konsumen Akibat Bencana Alam di Wilayah Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, Vol. 3 No. 3, 3041.

Wibowo, D. E. (2019). Penerapan Konsep Utilitarianisme Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen yang Berkeadilan Kajian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/PJOK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum dan Pemikiran Jurnal SYARIAH*, Vol. 19 No. 1, 17.

### Skripsi

Izaty, N. R. (2017). Klaim Asuransi Wisatawan yang Mengalami Kecelakaan di Objek Wisata Parangtritis. *Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.

Kharisma, B. U. (2013). Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu). *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Brawijaya*.

### Lain-Lain

*Apa Itu Hak? Ini Pengertian, Jenis, Contoh, dan Bedanya dengan Kewajiban* (2025, Mei 3). Diambil Kembali dari <https://www.tempo.co/gaya-hidup/apa-itu-hak-ini-pengertian-jenis-contoh-dan-bedanya-dengan-kewajiban-1193481>.

*Apa Itu Keadilan?* (2025, Mei 9). Diambil kembali dari <https://fahum.umsu.ac.id/info/apa-itu-keadilan-dalam-hukum/>

Gischa, S. (2022, April 7). Hak dan kewajiban: Pengertian dan contoh dalam kehidupan sehari-hari. Diambil kembali dari

<https://www.kompas.com/skola/read/2022/04/07/090000169/hak-dan-kewajiban--pengertian-dan-contoh-dalam-kehidupan-sehari-hari>.

Jogja. W. (2025, Oktober 26) Diambil Kembali dari <https://www.waterboomjogja.com/>.

Kumparan. (2025, Desember 10) Derita Perempuan di Yogya Patah Tulang Usai Kecelakaan di Waterboom. Diambil kembali dari <https://kumparan.com/kumparannews/derita-perempuan-di-yogya-patah-tulang-usai-kecelakaan-di-waterboom-24w00BtHb6o/full>.

Online, H. (2025, Oktober 27) *Hubungan Hukum: Pengertian, Ciri-Ciri, Syarat, dan Jenisnya*, Diambil kembali dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/hubungan-hukum-lt62f600f4ceb89/>.

Online, H. (2025, Mei 3). *Larangan Terkait Perjanjian Baku Menurut UU Perlindungan Konsumen*. Diambil kembali dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/larangan-terkait-perjanjian-baku-menurut-uu-perlindungan-konsumen-lt605e3b2a6d4c2/>.

Rahmaditya, R. P. (2025, Oktober 19). Menyelami hak-hak pelaku usaha ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. Diambil kembali dari [www.kennywiston.com/menyelami-hak-hak-pelaku-usaha-ditinjau-dari-uu-perlindungan-konsumen/](http://www.kennywiston.com/menyelami-hak-hak-pelaku-usaha-ditinjau-dari-uu-perlindungan-konsumen/).

Statistik, B. P. (2025, Mei 4). *Kunjungan Wisatawan Mancanegara Pada Desember 2023 Mencapai 1,14 Juta Kunjungan Nik 20,17 Persen (Year on Year)*. Diambil kembali dari

<https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/01/2347/kunjungan-wisatawan-mancanegara-pada-desember-2023-mencapai-1-14-juta-kunjungan--naik-20-17-persen--year-on-year--.html>.

Yogyakarta, B. P. (2025, Mei 9). *Perkembangan Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, Agustus 2024*. Diambil kembali dari <https://jogjakota.bps.go.id/id/pressrelease/2024/10/01/902/perkembangan-pariwisata-daerah-istimewa-yogyakarta--agustus-2024.html>.