

**TANGGUNG JAWAB HUKUM DARI PENGELOLA LABERSA  
WATER PARK RIAU FANTASI KABUPATEN KAMPAR  
TERHADAP KESELAMATAN PENGUNJUNG  
BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H.)*



**OLEH**

**RANI YOLANDA**

**NPM : 191010596**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rani Yolanda  
Npm : 191010596  
Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Pakning, 04 Oktober 2001  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Alamat : Jl. Air Dingin, Gang Taqwa 5, Marpoyan Damai  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil dari karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Pekanbaru,  
Yang Menyatakan



(Rani Yolanda)

Dokumen ini adalah milik Perpustakaan Universitas Islam Riau



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



# Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau  
MENYATAKAN BAIKWA :

**RANI YOLANDA**

**191010596**

No. Reg : 1913/VI/UPM FH UIR 2023 Paper ID :  
2135908377 / 31%

**Dengan Judul :**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM DARI PENGELOLA LABERSA WATER PARK RIAU FANTASI KABUPATEN KAMPAR TERHADAP**

**KESELAMATAN PENGUNJUNG BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO.8 TAHUN**

**1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Telah Lolos Similarity sebesar Maksimal 30%*

Baru, << Tanggal >> << Bulan >> << Tahun >>

Studi Ilmu Hukum



*Harvia Santri*

Harvia Santri, S.H., M.H.



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284  
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id) Email: [info@uir.ac.id](mailto:info@uir.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR**  
**SEMESTER GENAP TA 2022/2023**

NPM : 191010596  
 Nama Mahasiswa : RANI YOLANDA  
 Dosen Pembimbing : 1. Dr. DESI APRIANI SH., M.H  
 Program Studi : ILMU HUKUM  
 Judul Tugas Akhir : TANGGUNG JAWAB HUKUM DARI PENGELOLA LABERSA WATER PARK RIAU FANTASI KABUPATEN KAMPAR TERHADAP KESELAMATAN PENGUNJUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : LEGAL RESPONSIBILITY OF LABERSA WATER PARK RIAU FANTAS MANAGEMENT, KAMPAR REGENCY FOR VISITOR SAFETY BASED ON LAW NO. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION  
 Lembar Ke : .....

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	Senin, 26/06/2023	Perbaiki Setelah Sempro	Perbaiki Tabel Responden dan Daftar Pustaka	
2	Jumat, 30/06/2023	BAB I	Lengkapi materi latar belakang dan perbaiki penulisan footnote	
3	Senin, 03/07/2023	BAB II	Perbaiki penulisan footnote	
4	Kamis, 06/07/2023	BAB III	Perbaiki penulisan tabel dan tambahkan hasil wawancara	
5	Senin, 10/07/2023	Abstrak dan Kata Pengantar	Perbaiki Penulisan abstrak	
6	Kamis, 13/07/2023	BAB IV	Perbaiki Kesimpulan	
7	Senin, 17/07/2023	Daftar Pustaka	Perbaiki Penulisan	
8	Kamis, 20/07/2023	ACC Skripsi	Dapat dilanjutkan kesimilarity dan diujikan	

Pekanbaru, 20 Juli 2023

Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTKXMDEWNTK2

(.....)

**Catatan**

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau – 28284

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

Website : [law.uir.ac.id](http://law.uir.ac.id) – e-mail : [law@uir.ac.id](mailto:law@uir.ac.id)

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

#### JUDUL SKRIPSI :

TANGGUNG JAWAB HUKUM DARI PENGELOLA LABERSA WATER PARK  
RIAU FANTASI KABUPATEN KAMPAR TERHADAP KESELAMATAN  
PENGUNJUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### NAMA MAHASISWA :

RANI YOLANDA

#### NPM MAHASISWA :

191010596

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Pembimbing;

**Pembimbing**

**(Dr. Desi Apriani, SH., MH)**

**Mengetahui**

**Dekan,**

**(Dr. M. Musa, S.H., M.H)**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
Nomor : 258/Kpts/FH/2023  
**TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang**
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
  2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru Besar
  3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  7. Surat Keputusan BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Pengangkatan Dekan Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan**
1. Menunjuk  
Nama : Dr. Desi Apriani, S.H., M.H  
NIP/NPK : 11 11 02 431  
Pangkat/Golongan : Penata / III/c  
Jabatan Fungsional : Lektor  
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa  
  
Nama : RANI YOLANDA  
NPM : 19 101 0596  
Program Studi/Departemen : Ilmu Hukum /Hukum Perdata  
Judul skripsi : Tanggung Jawab Hukum Dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989 tentang Pedoman Penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  4. Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 21 Juni 2023  
Dekan  
  
**Dr. Desi Apriani, S.H., M.H.**  
Kuasa No.1062/A-UIR/5-H/2023

*Tembusan : Disampaikan kepada :*

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
3. Yth. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR

**NOMOR : 315/KPTS/FH-UIR/2023**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
  2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
  2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
  3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi
  4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
    - a. Nomor : 232/U/2000
    - b. Nomor : 234/U/2000
    - c. Nomor : 176/U/2001
    - d. Nomor : 045/U/2002
  5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
  6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
  8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
    - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
    - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
    - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
  9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau :

Nama	:	Rani Yolanda
NPM	:	191010596
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Judul Skripsi	:	Tanggungjawab Hukum Dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- |                                   |   |  |
|-----------------------------------|---|--|
| Dr. Desi Apriani, S.H., M.H       | : | Ketua merangkap Penguji Materi Skripsi |
| Dr. H. Zulfikri Toguan, S.H., M.H | : | Anggota merangkap Penguji Methodologi  |
| Esy Kurniasih, S.H., M.H          | : | Anggota merangkap Penguji Sistematika  |

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal 24 Juli 2023  
Dekan,



**Dr. M. Musa, S.H., M.H**  
NIDN.1009116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 315/KPTS/FH-UIR/2023 Tanggal 24 Juli 2023**, pada hari ini **Senin, 31 Juli 2023** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama	:	Rani Yolanda
N P M	:	191010596
Program Study	:	Ilmu Hukum
Judul Skripsi	:	Tanggungjawab Hukum Dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Tanggal Ujian	:	31 Juli 2023
Waktu Ujian	:	09.00 - 10.00 WIB
Tempat Ujian	:	Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK	:	3,82
Predikat Kelulusan	:	Dengan tujian

### Dosen Penguji

### Tanda Tangan

1. Dr. Desi Apriani, S.H., M.H
2. Dr. H. Zulfikri Toguan, S.H., M.H
3. Esy Kurniasih, S.H., M.H

1.

2.

3.



Pekanbaru 31 Juli 2023  
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H  
NIK. 950202223

## ABSTRAK

Tanggung Jawab Hukum oleh pelaku usaha kepada konsumen diatur dalam Pasal 19 sampai 28 Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung Jawab Hukum dilaksanakan agar posisi antara pelaku usaha dan konsumen adil serta tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Di Labersa Water Park Riau Fantasi di beberapa wahana permainannya terdapat kerusakan yang menyebabkan beberapa pengunjung yang menggunakan wahana tersebut mengalami cedera/kerugian fisik. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa posisi konsumen yang berada diposisi dirugikan. Maka dari itu perlu adanya tanggung jawab hukum dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi kepada pengunjung/konsumen yang mengalami kerugian fisik akibat dari menggunakan wahana permainan yang mereka sediakan.

Adapun yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, Bagaimana Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, Apa saja yang menjadi hambatan dari Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Hukum Sosiologis (empiris) dan bersifat deskriptif analitis yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan informasi-informasi data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan yang ditujukan kepada penerapan hukum. Lokasi yang dipilih untuk melakukan penelitian adalah Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar.

Adapun hasil penelitian yang penulis peroleh adalah *Pertama*, tanggung jawab dari pihak pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi, yaitu dengan memberikan perawatan kesehatan dan/atau santunan berupa biaya pengobatan apabila pengunjung mengalami cedera ringan maupun berat akibat menggunakan wahana permainan yang rusak sesuai dalam Pasal 19 ayat (2) Undang Undang Perlindungan Konsumen. Hanya saja pihak pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung terkait wahana permainan yang aman digunakan. *Kedua*, yang menjadi hambatan bagi Pengelola Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar dalam melaksanakan tanggung jawabnya yaitu yang pertama adalah faktor alam yang tidak dapat dihindari sehingga dalam melakukan pembersihan di beberapa wahana yang kotor pihak Labersa mengalami kesulitan. Dan hambatan yang kedua yaitu beberapa pengunjung/konsumen yang mengalami cedera/kerugian fisik tidak melapor kepada pihak Labersa akan kerugian yang mereka alami sehingga pihak Labersa tidak mengetahui hal tersebut dan membuat pihak Labersa kesulitan melaksanakan tanggung jawab mereka.

*Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen, Labersa Water Park Riau Fantasi*

## ABSTRACT

Legal responsibility by business actors to consumers is regulated in Articles 19 to 28 Chapter VI of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Legal responsibility is carried out so that the position between business actors and consumers is fair and no party feels disadvantaged. At Labersa Water Park Riau Fantasi, some of the rides were damaged which caused some visitors who used the rides to suffer physical injuries/losses. In this case it can be seen that the position of consumers who are in a disadvantaged position. Therefore, it is necessary to have legal responsibility from the Management of Labersa Water Park Riau Fantasi to visitors/consumers who experience physical harm as a result of using the rides they provide.

The main issues in this study are as follows: First, what is the legal responsibility of the Labersa Water Park Riau Fantasi Manager in Kampar Regency for Visitor Safety Based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Second, what are the obstacles from the Management of Labersa Water Park Riau Fantasi, Kampar Regency to the Implementation of Visitor Safety Responsibilities Based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

This research uses the Sociological Law research method (empirical) and is analytical descriptive in nature, namely research by collecting primary data information obtained directly in the field aimed at applying the law. The location chosen to conduct the research was Labersa Water Park Riau Fantasi, Kampar Regency.

The results of the research that the author obtained are First, the responsibility of the management of Labersa Water Park Riau Fantasi, namely by providing health care and/or compensation in the form of medical expenses if visitors experience minor or serious injuries as a result of using damaged game rides according to Article 19 paragraph (2) Consumer Protection Act. It's just that the business actor must provide clear information to visitors regarding game rides that are safe to use. Second, the obstacles for the Management of the Labersa Water Park Riau Fantasi, Kampar Regency, in carrying out their responsibilities, namely the first, are natural factors that cannot be avoided, so that in carrying out the cleaning of several dirty rides, Labersa has difficulty. And the second obstacle is that some visitors/consumers who experienced physical injuries/losses did not report to Labersa the losses they experienced so that Labersa did not know about this and made it difficult for Labersa to carry out their responsibilities.

*Keywords: Legal Responsibility, Consumer Protection, Labersa Water Park Riau Fantasi*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih dan berkatNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**. Penulis menyusun skripsi ini guna untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang istimewa untuk kedua orang tua terkasih yaitu Ayahanda Jelison Hutagalung dan Ibunda Marlise Lumbantobing, serta kakak-kakak dan adik saya, Yessie Octorin Hutagalung, Betharia Nurmaida Hutagalung, dan Daniel Sintong Marion Hutagalung. Terimakasih untuk segala doa, dukungan, kasih sayang, kesabaran, dan perhatian yang diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena dengan segala keterbatasan yang ada. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis sangat membutuhkan dukungan dan masukan pemikiran berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam kesempatan kali ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi S.H., M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau

2. Bapak Dr. M. Musa, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah meluangkan waktunya untuk penulis membantu dalam hal pengurusan administrasi sehingga penulis dapat melangsungkan Ujian Skripsi
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau sekaligus dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan yang bersifat membangun sehingga penulis bisa menyelesaikan dan melangsungkan Ujian Skripsi
5. Bapak S.Parman, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah meluangkan waktunya untuk penulis membantu dalam hal pengurusan administrasi sehingga penulis dapat melangsungkan Ujian Skripsi
6. Ibu Selvi Harvia Santri, S.H., M.H, selaku Kaprodi dan Ibu Moza Dela Fudika, S.H., M.H selaku sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah membantu dalam hal memberikan informasi terkait alur pengurusan skripsi
7. Bapak Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., S.Ag., MIS, selaku Ketua Departemen Hukum Perdata yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan kepada penulis terkait pemilihan judul skripsi

8. Bapak Togi Panjaitan dan Ibu Nuryati Sibarani selaku HRD Labersa Water Park Riau Fantasi serta Bapak Tigor Hutahaeen selaku Kepala Regu Divisi Life Guard yang telah membantu dan memberikan izin serta memberikan data yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi
9. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan dan Pendidikan selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
10. Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang selama ini telah banyak membantu memberikan layanan administrasi kepada penulis
11. Teman-teman seperjuangan Lolyta L.P Panggabean, Suciani Soleha Nirwan, Miftah Rizqina, In Sumarni serta teman-teman Angkatan 19 lainnya

Pekanbaru, 23 Juni 2023

Penulis

Rani Yolanda

191010596

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN

SERTIFIKAT ORIGINALITAS

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI

SURAT KEPUTUSAN PENGUJI SKRIPSI

BERITA ACARA KOMPREHENSIF SKRIPSI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Tinjauan Pustaka .....	11
E. Konsep Operasional .....	21

F. Metode Penelitian .....	23
----------------------------	----

## **BAB II TINJAUAN UMUM**

A. Tinjauan Umum tentang Tanggung Jawab Hukum .....	27
B. Tinjauan Umum tentang Pariwisata .....	38
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....	45
D. Tinjauan Umum tentang Labersa Water Park Riau Fantasi Kabupaten Kampar .....	53

## **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa <i>Water Park</i> Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	63
B. Hambatan dari Pengelola Labersa <i>Water Park</i> Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	81

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91

## **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

## **LAMPIRAN**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kecenderungan perkembangan kepariwisataan dunia dari tahun ke tahun menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal itu disebabkan, antara lain, oleh perubahan struktur sosial ekonomi negara di dunia dan semakin banyak orang yang memiliki pendapatan lebih yang semakin tinggi. Selain itu, kepariwisataan telah berkembang menjadi suatu fenomena global, menjadi kebutuhan dasar, serta menjadi bagian dari hak asasi manusia yang harus dihormati dan dilindungi.<sup>1</sup> Setiap instansi pemerintah maupun pihak-pihak yang bersangkutan dalam pariwisata dan masyarakat berkewajiban menjamin setiap hak orang dalam berwisata sehingga dapat mendukung tercapainya kesejahteraan harkat dan martabat manusia.

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah”<sup>2</sup>. Pariwisata merupakan salah satu bidang yang memiliki peran penting dalam pemasukan devisa bagi pembangunan negara. Dengan memberikan dan mengeluarkan ide maupun kreatifitas baru yang dapat

---

<sup>1</sup> Gledys I.M. Semueil, “*Hak dan Kewajiban Pengusaha Dalam Melakukan Usaha Pariwisata*”, Lex Privatum 1, no. 2 (2013):156

<sup>2</sup> Pasal 1 ayat (3) Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

mempertahankan dan meningkatkan daya saing yang sehat dan dapat memenuhi kebutuhan setiap masyarakat yang berkunjung atau disebut dengan wisatawan.

Untuk memenuhi kebutuhan bagi wisatawan pengusaha wisata atau pengelola wisata harus memberikan pesona wisata segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran dan daerah tujuan wisata.<sup>3</sup> Dalam mewujudkan kepariwisataan pengelola wisata dapat memenuhi kebutuhan wisata dengan memberikan keindahan wisata bagi pengunjung dan jasa layanan fasilitas hiburan yang nyaman dan aman bagi pengunjung wisata sehingga dapat menikmati jasa wisata yang mereka inginkan.

Setiap manusia adalah konsumen sehingga muncullah dengan apa yang disebut dengan kepentingan konsumen. Sebagai konsumen jasa rekreasi, manusia yang merupakan anggota masyarakat memiliki sejumlah hak yang selama ini tidak disadari. Hal tersebut di sebabkan kedudukan yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini adalah penyedia jasa rekreasi.<sup>4</sup> Ketidakseimbangan yang dimaksud yaitu konsumen yang belum mengetahui sepenuhnya hak-hak mereka sebagai wisatawan dan pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa rekreasi yang belum maksimal dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab mereka sehingga pihak konsumen selalu berada di posisi yang dirugikan.

---

<sup>3</sup> Hendrikus Mariano Suku Depo, "Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata", Jurnal Sosial, Pendidikan dan Keagamaan 18, no. 3 (2021): 746

<sup>4</sup> Jamaluddin Jahid, *Perencanaan Kepariwisataan*, (Cet. 1; Makassar; Alauddin University Press, 2014), h. 3.

Dalam dunia Pariwisata, perlindungan hukum terhadap wisatawan masih rendah, karena pengelola objek wisata cenderung hanya mementingkan kepuasan wisatawan tanpa memperhatikan keselamatan wisatawan. Dibalik keindahan objek wisata yang disuguhkan oleh pengelola objek wisata kepada wisatawan, terdapat musibah yang dialami oleh wisatawan yang diakibatkan oleh fasilitas hiburan wisata yang tidak aman sehingga mengakibatkan suatu kerugian pada tubuh wisatawan. Maka dari itu, penting untuk pengelola objek wisata untuk memperhatikan keselamatan wisatawan karena meskipun wisata tersebut merupakan tempat rekreasi maupun hiburan tetapi tidak menutup kemungkinan terjadi suatu kecelakaan yang akan merugikan wisatawan dan mengingat wisatawan yang berkunjung tidak hanya dari kalangan dewasa saja tetapi bahkan didominasi oleh kalangan anak-anak.

Hak dan Kewajiban pelaku usaha dalam bidang wisata tercantum dalam Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, pada pasal 26 huruf e menyebutkan bahwa “setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi”.<sup>5</sup>

Di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak konsumen. Seiring perkembangan pola konsumerisme masyarakat, pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa dalam praktiknya sering memiliki

---

<sup>5</sup> Pasal 26 huruf e Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

posisi yang lebih superior dibandingkan dengan konsumen barang dan/atau jasa itu sendiri.<sup>6</sup> Untuk itu konsumen dalam hal ini wisatawan membutuhkan suatu perlindungan yang dapat melindungi hak-hak mereka akibat tindakan maupun perbuatan oleh pelaku usaha.

Setiap wisatawan selaku pengguna jasa wisata harus mendapatkan hak perlindungan hukum. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf a menyebutkan hak-hak konsumen yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.<sup>7</sup>

Secara filosofi atau alasan lahirnya hukum perlindungan konsumen di Indonesia, dapat dilihat dalam konsiderans “menimbang” undang-undang tersebut. “Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, mendukung tumbuhnya dunia usaha tanpa mengakibatkan kerugian konsumen, meningkatkan harkat dan martabat konsumen, melindungi kepentingan konsumen” merupakan alasan utama lahirnya undang undang perlindungan konsumen. Pada intinya kelahiran undang-undang perlindungan konsumen didasari oleh keinginan untuk mencapai tujuan masyarakat sejahtera, adil dan makmur bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>8</sup> Dengan diberlakukannya UUPK sangat diharapkan dapat melindungi hak setiap orang dalam menggunakan maupun menikmati barang dan/atau jasa

---

<sup>6</sup> Desi Apriani, Esy Kurniasih, Fadli Hidayatullah, “Penyuluhan Hukum Membangun Pemahaman Konsumen Jasa Transportasi Umum Di Rokan Hilir Provinsi Riau,” *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4, no. 3 (2021): 270

<sup>7</sup> Pasal 4 huruf a Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>8</sup> Desi Apriani dan Syafrinaldi, “Konflik Norma Antara Perlindungan Usaha Kecil Menurut Hukum Persaingan Usaha Indonesia dengan Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 4, no 1, (2022): 23

yang mereka dapatkan, agar setiap konsumen tahu apa yang menjadi hak mereka dan dapat menuntut hak mereka sebagai konsumen. Dalam hal pelaku usaha juga diatur mengenai kewajiban dan tanggung jawab yang wajib mereka patuhi dan penuhi sehingga terciptanya kesetaraan baik konsumen maupun pelaku usaha dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Provinsi Riau memiliki berbagai macam jenis objek wisata maupun tujuan wisata yang tersebar diberbagai daerah yang memiliki ciri khas maupun pesonanya masing masing. Daerah Proinsi Riau khususnya Kabupaten Kampar yang menjadi tujuan wisatawan untuk berkunjung dan menghabiskan waktu berlibur bersama keluarga. Objek wisata yang bisa untuk semua kalangan usia merupakan objek wisata yang paling banyak diminati dan dikunjungi oleh wisatawan, karena dapat mengajak siapa saja dan menikmati bersama objek wisata tersebut. Objek Wisata yang dimaksud adalah Labersa *Water Park* Riau Fantasi.

Labersa *Water Park* Riau Fantasi merupakan salah satu objek wisata yang dijadikan sebagai pusat rekreasi hiburan serta menawarkan banyak pilihan fasilitas yang menarik untuk liburan dan berwisata di Kabupaten Kampar. Objek wisata ini beralamat di Jl. Labersa, Kec. Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Prov. Riau. Labersa *Water Park* Riau Fantasi dibangun di atas lahan kira-kira seluas 8 hektar pada wilayah Labersa *Grand Park* terbagi atas 5 hektar untuk *Waterpark*, 1,5 hektar untuk *Themepark*, dan 1,5 hektar untuk area parkir dan taman. Labersa Riau Fantasi ini diresmikan pada tanggal 28 Maret 2009 dibawah pengelolaan dari Hutahaean

Group pemilik dari H.W Hutahaeen salah seorang pengusaha besar di Provinsi Riau.<sup>9</sup>

Labersa *Waterpark* Riau Fantasi memiliki 5 area kolam, yaitu kolam dewasa (*adult pool*) memiliki kedalaman 1,5 meter, kolam adventure (*adventure pool*) memiliki luas 1800m<sup>2</sup> dengan berbagai permainan seperti seluncuran, air mancur, ember raksasa yang dapat menumpahkan air sebanyak 3000 liter, kolam arus (*lazy river pool*) yaitu sungai buatan yang mengelilingi area labersa *waterpark* dengan panjang 950 meter dan kedalaman 1 meter serta merupakan *lazy river* terpanjang di Indonesia, kolam bayi (*baby pool*) merupakan kolam khusus untuk anak dan balita dengan kedalaman 30cm dilengkapi dengan air mancur kecil dan perahu anak yang dapat berkeliling sepanjang kolam, dan kolam Buaya (*Crocodile river*) memiliki luas 1200m<sup>2</sup> dan kedalaman 1,2 meter dan merupakan wahana permainan seluncuran, *race slide*, *spiral slide*, *vertical slide* dan *big jump slide* yang dapat menguji adrenaline pengunjung.<sup>10</sup>

Wahana maupun fasilitas di Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar beberapa diantaranya mengalami kerusakan sehingga membuat sebagian besar wisatawan yang berkunjung kesana merasa tidak aman saat menikmati wahana permainan tersebut, kerusakan yang dimaksud seperti adanya beberapa keramik dan perosotan kolam renang yang pecah sehingga menimbulkan patahan tajam yang dapat membahayakan keselamatan pengunjung dan air kolam renang

---

<sup>9</sup> Nevistra Vivi Yanti, “*Komunikasi Marketing PT. Labersa Hutahaeen dalam Membangun Brand Image*”, **Skripsi** Fakultas Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018

<sup>10</sup> Labersa Water Park Oasis di Bumi Pekanbaru, <https://www.nativeindonesia.com/labersa-waterpark/>, diakses pada tanggal 20 Desember 2022 Pukul 13.20 WIB

yang tidak rutin dibersihkan sehingga menyebabkan ruam/gatal pada kulit. Beberapa hal tersebut dapat membuat wisatawan yang berkunjung mengalami kerugian fisik. Seperti halnya pada bulan Januari sampai Februari 2023 terdapat 25 orang pengunjung wisata Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar yang mengalami kerugian fisik akibat beberapa wahana yang rusak.<sup>11</sup>

Maka perlu adanya tanggung jawab terhadap perbuatan maupun perilaku yang dilakukan oleh pengelola objek wisata berkaitan dengan hukum yang berlaku agar tercapainya keadilan antara kedua belah pihak. Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.<sup>12</sup> Dalam pasal ini harus memenuhi beberapa unsur yang menjadikan perbuatan melanggar hukum tersebut dapat dituntut kerugian, yaitu : 1. adanya perbuatan yang melawan hukum; 2. perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya; 3. adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut; dan 4. adanya hubungan kausal antara perbuatan melanggar hukum dari pelaku usaha dengan kerugian konsumen. Hal-hal tersebut dapat memberatkan konsumen yang mengalami kerugian, sebab konsumen akan mendapatkan ganti kerugian apabila berhasil membuktikan adanya unsur kesalahan pada pihak pelaku usaha.

---

<sup>11</sup> Hasil Data Olahan Penulis dari Ulasan Pengunjung di Sosial Media Labersa Water Park Riau Fantasi

<sup>12</sup> Pasal 1365 KUHPerdara

Berbeda dengan KUHPer, tanggung jawab dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.<sup>13</sup> “Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”<sup>14</sup> Dimana aturan tersebut merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang menegaskan apabila konsumen mengalami kerugian dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha dapat menuntut tanggung jawab secara perdata terhadap pelaku usaha atas kerugian yang dialami. Begitu juga dengan Pasal 28 UUPK yang menyebutkan “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”<sup>15</sup> Dalam hal ini, konsumen tidak lagi dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha karena beban pembuktian dilimpahkan kepada pihak pelaku usaha.

Melihat kerusakan beberapa wahana yang ada di Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar yang menyebabkan sebagian besar pengunjung mengalami luka pada tubuh atau kerugian fisik, maka sudah seharusnya pelaku

---

<sup>13</sup> Pasal 19 ayat (1) Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>14</sup> Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>15</sup> Pasal 28 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

usaha pariwisata dalam hal ini Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar memberikan tanggung jawab penuh kepada pengunjung/pengguna jasa wisata tersebut atas kerugian fisik yang dialami berdasarkan aturan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas maka penulis bermaksud ingin mengkaji hal yang lebih dalam mengenai **“Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Pelaksanaan Tanggung Jawab Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan serta pengetahuan kepada masyarakat terkait hak-haknya sebagai pihak pengguna jasa wisata
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran yang akan dijadikan referensi bagi teman-teman mahasiswa lainnya dan juga bagi calon peneliti lain yang ingin melakukan penelitian yang sejenis

#### D. Tinjauan Pustaka

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya pertanggungjawaban hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa ia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa ia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan sebaliknya”.<sup>16</sup> Lebih lanjut, Hans Kelsen mengatakan bahwa:<sup>17</sup>

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan”.

Konsep tanggung jawab hukum dan kewajiban hukum memiliki keterkaitan. Dimana subjek hukum memiliki tanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu yang melanggar kewajiban hukum terhadap aturan hukum yang berlaku dengan ancaman berupa sanksi.

Menurut Hans, “tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban kepada subyek hukum. Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban maka akan

---

<sup>16</sup> Hans Kelsen, *General Theori of Law and State*, 1949, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, 2007, BEE Media Indonesia, Jakarta, hlm. 81

<sup>17</sup> Ibid, hlm. 83

menimbulkan sanksi. Sanksi ini merupakan tindakan paksa dari aturan hukum supaya kewajiban dapat dilaksanakan dengan baik oleh subyek hukum. Menurut Hans, subyek hukum yang dikenakan sanksi tersebut dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.”<sup>18</sup>

Menurut Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

1. “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>18</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Nusamedia, Bandung, 2008, hlm. 136

7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”<sup>19</sup>

Menurut Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

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

---

<sup>19</sup> Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.<sup>20</sup>

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya dan salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.<sup>21</sup>

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.<sup>22</sup>

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.<sup>23</sup>

Menurut Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.<sup>24</sup> Kemudian dalam penjelasannya ditegaskan bahwa perlindungan

---

<sup>20</sup> Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>21</sup> Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 18

<sup>22</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>23</sup> J. Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 39

<sup>24</sup> Pasal 2 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. “Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
5. Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.”<sup>25</sup>

Menurut Pasal 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tujuan Perlindungan Konsumen yaitu:

1. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T Raja Grafindo, Jakarta, 2004, hlm. 25

<sup>26</sup> Pasal 3 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

6. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>27</sup>

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

<sup>27</sup> Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”<sup>28</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, menyebutkan bahwa “Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha”.<sup>29</sup>

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk menjadi bahan perbandingan dan acuan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dari itu dalam Tinjauan Pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>29</sup> Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Tabel I.I  
 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
1.	Princess Innoz Primantara (2015) Universitas Udayana Denpasar	Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan dalam pasokan jasa pariwisata oleh biro perjalanan wisata	Metode Penelitian Hukum Empiris	Penelitian ini berfokus pada norma pengaturan standar keamanan dan keselamatan wisatawan dalam pasokan jasa pariwisata biro perjalanan, serta kesiapan biro perjalanan wisata dalam melaksanakan perlindungan bagi wisatawan
2.	Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma	Pengaturan Perlindungan Hukum dan	Metode Penelitian Hukum	Penelitian ini berfokus pada bagaimana

(2016)	Keamanan	Normatif	mengenai tempat
Universitas	Terhadap	dengan	dan jenis gangguan
Udayana	Wisatawan	pendekatan	terhadap keamanan
Denpasar		<i>statute</i>	dan keselamatan
		<i>approach</i>	wisatawan serta
		(pendekatan	bagaimana
		undang-	mengenai
		undang)	pengaturan
			perlindungan
			hukum dan
			keamanan terhadap
			wisatawan

Dengan demikian terlihat jelas perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan. Princess Innoz Primantara meneliti tentang norma pengaturan standar keamanan dan keselamatan wisatawan dalam pasokan jasa pariwisata biro perjalanan, serta kesiapan biro perjalanan wisata dalam melaksanakan perlindungan bagi wisatawan. Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma meneliti tentang mengenai tempat dan jenis gangguan terhadap keamanan dan keselamatan wisatawan serta bagaimana mengenai pengaturan perlindungan hukum dan keamanan terhadap wisatawan. Sedangkan peneliti memfokuskan pada Tanggung Jawab Hukum dan yang menjadi hambatan dari

Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **E. Konsep Operasional**

Untuk menghindari kekeliruan dalam penelitian ini, penulis perlu membatasi pengertian sesuai judul penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Hukum adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.<sup>30</sup>
2. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>31</sup>
3. Perlindungan Hukum adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau penguasa untuk melindungi kepentingan seseorang dengan aturan peraturan hukum yang berlaku.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Soekidjo Notoadmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 62

<sup>31</sup> Pasal 1 ayat 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

<sup>32</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/> Diakses pada tanggal 26 Juni 2023 Pukul 12.31 WIB

4. Konsumen adalah setiap orang yang memakai atau menggunakan barang dan/atau jasa baik untuk kepentingannya sendiri maupun kepentingan bersama.<sup>33</sup>
5. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>34</sup>
6. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.<sup>35</sup>
7. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.
8. Labersa *Water Park* Riau Fantasi merupakan salah satu destinasi wisata terbesar di Kabupaten Kampar. Labersa *Water Park* Riau Fantasi ini diresmikan pada tanggal 28 Maret 2009 dibawah pengelolaan Hutahaean Grup.

Konsep Operasional ini berisikan batasan-batasan mengenai terminologi yang terdapat dalam judul dan ruang lingkup penelitian agar memudahkan pembaca untuk memahami judul.

---

<sup>33</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen> Diakses Pada Tanggal 26 Juni 2023 Pukul 12.36 WIB

<sup>34</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>35</sup> Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

## F. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan penulis inginkan serta untuk mencapai data yang akurat dan relevan, maka penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi-informasi data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan yang ditujukan kepada penerapan hukum yaitu tentang Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sedangkan sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif analitis yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang realitas pada obyek yang diteliti secara obyektif.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Labersa *Water Park* Riau Fantasi yang beralamat di Jalan Labersa, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau, Indonesia. Pilihan lokasi penelitian tersebut karena banyaknya keluhan dari beberapa pengunjung yang mengunjungi lokasi tersebut.

### 3. Populasi dan Responden

Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut dari masalah yang diteliti.<sup>36</sup> Populasi dalam penelitian adalah pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi, dan pengunjung/wisatawan yang mengalami kerugian fisik.

Responden adalah seseorang atau lebih yang memberikan tanggapan maupun jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini responden ditetapkan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.<sup>37</sup>

Responden dalam penelitian ini adalah pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi 1 orang, dan pengunjung/wisatawan yang mengalami kerugian fisik 12 orang.

---

<sup>36</sup> Nursalam, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta, 2003, hlm. 93

<sup>37</sup> Admiral, dkk, *Buku Panduan Penyelesaian Tugas Akhir*, Pekanbaru: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, 2021, hlm. 9

Tabel I.II

Populasi dan Responden

No	Kriteria Responden	Populasi	Responden
1.	Pengelola Labersa <i>Water Park</i> Riau Fantasi	1	1
2.	Pengunjung/wisatawan yang mengalami kerugian fisik	12	12
<b>Jumlah</b>		13	13

Sumber: Data Lapangan Penulis Januari-Februari 2023

4. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Berdasarkan penelitian ini, penulis memperoleh data primer langsung dari responden dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, KUHPerdata, dan buku-buku literasi lainnya yang mendukung dengan penelitian.

5. Alat Pengumpul Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan proposal ini meliputi:

- a. Observasi, peneliti melakukan pengamatan terhadap objek secara langsung ke lokasi penelitian yaitu Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar
  - b. Wawancara, peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden yaitu Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar
  - c. Kuesioner, peneliti membuat daftar pertanyaan secara tertutup (internet) atau terbuka (langsung) kepada responden yaitu pengunjung wisata yang mengalami kerugian fisik
6. Analisis Data

Setelah melakukan penelitian, maka data yang didapatkan kemudian dianalisa dengan menggunakan metode normatif kualitatif. Normatif karena penelitian hukum berpangkal pada peraturan-peraturan yang ada sebagai norma hukum, sedangkan kualitatif karena semua data disusun dan disajikan secara sistematis, kemudian dianalisis oleh peraturan perundang-undangan atau ketentuan yang dijadikan sebagai data sekunder oleh peneliti dalam bentuk deskripsi dan tidak memakai perhitungan atau rumus statistik.<sup>38</sup>

#### 7. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode Penarikan Kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deduktif, yaitu dengan merumuskan kesimpulan dari yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.

---

<sup>38</sup> Ibid., hlm. 10

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya, bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.<sup>39</sup> Tanggung Jawab adalah kesadaran dari manusia atas tingkah laku maupun perbuatan yang dilakukannya yang dapat merugikan orang lain baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Dalam sebuah perbuatan atau korelasi hukum yang dilakukan subyek hukum akan mengakibatkan tanggung jawab hukum, maka dengan adanya tanggung jawab hukum akan mengakibatkan hak serta kewajiban bagi subyek hukum. Oleh sebab tanggung jawab hukum adalah suatu prinsip yang disebabkan adanya hubungan hukum yang wajib dilakukan.

Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>40</sup> Menurut hukum, tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> KBBI

<sup>40</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 26

<sup>41</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 62

Tanggung jawab hukum dalam bahasa Inggris diterjemahkan dari kata “*responsibility*” atau “*liability*”. Sama halnya dalam kamus hukum, *responsibility* dan *liability* juga menunjuk pada pertanggungjawaban. *Liability* merupakan istilah hukum yang digunakan dalam artian luas yang mana mengandung makna menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab yang pasti, yang bergantung, atau yang mungkin. *Liability* diartikan untuk menunjuk semua karakter dan kewajiban. *Liability* juga merupakan kondisi tunduk kepada kewajiban secara actual atau potensial, yaitu kondisi tanggung jawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau beban, kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang.<sup>42</sup> Sedangkan *responsibility* merupakan hal-hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam dua pengertian tersebut, *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.

Menurut pandangan Abdulkadir Muhammad, teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori yaitu:<sup>43</sup>

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan

---

<sup>42</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 334

<sup>43</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503

perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.

- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Konsep pertanggungjawaban hukum berkaitan dengan pertanggungjawaban secara hukum atas perbuatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang yang melanggar peraturan perundang-undangan. Maka berdasarkan hal tersebut tanggung jawab memiliki dua sifat yaitu berdasarkan individual dan berdasarkan kelompok organisasi maupun sosial yang mana kedua hal tersebut harus dilakukan secara adil dan seimbang dalam segala bentuk dan ruang lingkungannya. Baik antara pemilik, manager, karyawan, masyarakat, sosial, maupun negara.

Pengaturan mengenai tanggung jawab juga diatur dalam KUHPerdara (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mana tertulis dalam Pasal 1365 sampai Pasal 1367 KUHPerdara. Dalam Pasal 1365 tertulis “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian

tersebut”<sup>44</sup>. Kemudian pada Pasal 1366 KUHPerdato menyatakan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya”<sup>45</sup>. Selanjutnya pada Pasal 1367 KUHPerdato menjelaskan bahwa “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”<sup>46</sup>. Maka dari tanggung jawab perbuatan melawan hukum, KUHPerdato melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Berawal dari membuat perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban. Jika dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban tidak melaksanakan kewajiban yang seharusnya dilakukan maka pihak tersebut dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas hal itu pihak yang melakukan wanprestasi dapat dimintakan padanya tanggung jawab atas kelalaian yang diperbuatnya. Sedangkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.<sup>47</sup>

Dalam Hukum Perdata, dasar tanggung jawab dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Maka dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa

---

<sup>44</sup> Pasal 1365 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

<sup>45</sup> Pasal 1366 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

<sup>46</sup> Pasal 1367 Kitab Undang Undang Hukum Perdata

<sup>47</sup> Djodirdjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita, 1982, hlm.55

kesalahan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*).<sup>48</sup> Maksud dari pertanggungjawaban atas dasar kesalahan yaitu seseorang yang melakukan kesalahan yang mana perbuatannya merugikan orang lain harus bertanggungjawab atas kesalahannya tersebut. Kemudian maksud dari pertanggungjawaban risiko yaitu konsumen penggugat tidak diwajibkan melainkan produsen tergugat yang langsung bertanggungjawab sebagai risiko usahanya.

Pertanggungjawaban dalam hukum perdata dapat berupa pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Dalam Hukum Perdata berkaitan dan banyak digunakan dengan asas-asas hukum mengenai hubungan/masalah konsumen yaitu didalam Buku Ketiga Tentang Perikatan dan Buku Keempat mengenai Pembuktian dan Daluarsa. Dimana Buku Ketiga berisi tentang berbagai hubungan hukum konsumen.<sup>49</sup>

Yang dimaksud dengan Hubungan Hukum Konsumen adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdata).<sup>50</sup> Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1313 sampai Pasal 1351 KUHPerdata. Pada Pasal 1313 menyebutkan bahwa suatu hubungan hukum secara sukarela antara konsumen dan produsen yang mana membuat suatu perjanjian

---

<sup>48</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 503

<sup>49</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 43

<sup>50</sup> <http://repository.uib.ac.id/691/5/S-1351068-Chapter2.pdf> Diakses Pada Tanggal 10 Mei 2023 Pukul 13.10 WIB

tertentu. Maka dari hubungan hukum tersebut dapat menimbulkan hak maupun kewajiban dari masing-masing pihak yang terkait.<sup>51</sup>

Perbuatan melawan hukum tidak hanya melanggar peraturan perundang-undangan, tetapi juga melanggar hak orang lain yang mana bertentangan dengan kesusilaan dan bertentangan dengan kepatutan dan kepantasan dalam lalu lintas hidup bermasyarakat.

Dalam hal pertanggungjawaban yang berhubungan dengan hubungan hukum yang muncul dari antara pihak yang bersangkutan menurut pertanggungjawaban yang dituntut untuk pertanggungjawaban dapat dibedakan menjadi:

- a. Pertanggungjawaban atas dasar resiko, adalah tanggung jawab yang harus ditanggung oleh pihak pelaku usaha sebagai resiko atas kerugian usaha yang sedang dijalaninya
- b. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, adalah tanggung jawab yang timbul karena adanya wanprestasi, timbul perbuatan hukum, dan perbuatan yang kurang hati-hati

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen dapat dibagi sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian

---

<sup>51</sup> Ibid

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.<sup>52</sup>

Prinsip ini berdasarkan pada kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan suatu kerugian pada konsumen yang menjadi faktor penentu adanya hak konsumen yang dilanggar dan untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha atas kelalaian yang dilakukannya. Prinsip ini dapat dijadikan dasar gugatan apabila memenuhi ketentuan-ketentuan berikut ini:

- a. Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
  - b. Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
  - c. Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.<sup>53</sup>
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa pihak tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, dan beban pembuktian ada pada pihak tergugat. Undang-

---

<sup>52</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004, hlm 46.

<sup>53</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004, hlm 148.

Undang Perlindungan Konsumen menggunakan sistem pembuktian ini, yang mana tercantum dalam Pasal 19, 22, 23, dan 28.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, yang mana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.<sup>54</sup>

- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict liability*) ini adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan atau mengharuskan pelaku usaha secara langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum itu.

Prinsip ini tidak mempermasalahkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan maupun kelalaian, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh produknya yang cacat maupun mengalami kerusakan, karena pelaku usaha yang kurang

---

<sup>54</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm.62

hati-hati dan kurang menyadari apa yang menjadi kewajiban mereka dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*).

Bentuk-bentuk tanggung jawab dalam Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. *Contractual Liability*, atau pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam pertanggungjawaban kontraktual ini terdapat kontrak maupun perjanjian langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.
- b. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- c. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Tanggung jawab produk (*Product Liability*) ini didefinisikan bahwa produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas

penggunaan produk yang dipasarkannya. Pada prakteknya tuntutan atas dasar *product liability* ini dapat didasarkan pada tiga hal:<sup>55</sup>

- a. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat / cita rasa tidak sesuai dengan yang tertera dalam kemasan produk. Pelanggaran jaminan yang berkaitan dengan jaminan dalam konteks barang yang dihasilkan atau dijual oleh produsen / pelaku usaha tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*constructions defect*), design (*design defect*) dan / atau pelebelan (*labeling defect*).
- b. Ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standard pembuatan produk yang baik. Kelalaian dapat dinyatakan terjadi bila pelaku usaha / produsen yang dituntut gagal membuktikan bahwa ia telah berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang lebel atau mendistribusikan suatubarang.
- c. Menerapkan aturan tentang tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Selain tanggung jawab tersebut diatas, dalam hukum perlindungan konsumen terdapat juga tanggung jawab profesional *Liability*. Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional (*profesional liability*) merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Sejalan dengan tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional ini timbul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan klien atau akibat kelalaian penyedia

---

<sup>55</sup> Rudolf S. Mamengko, "Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia", Jurnal Ilmu Hukum 3, no 9, (2016): 3

jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian / perbuatan melawan hukum. Jenis jasa yang diberikan dalam hubungan antara profesional dengan kliennya dapat dibedakan dalam beberapa hal:

- a. Jasa yang diperjanjikan menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*), sebagai contoh jasa profesional dokter gigi, bertanggung jawab atas hasil kerja yang diminta pasiennya;
- b. Jasa mengupayakan sesuatu (*inspannings verbintenis*), jasa seorang advokat yang sedang menangani perkara secara etik dilarang menjanjikan hasil kemenangan dalam menangani perkara di pengadilan. Dalam konteks ini, tanggung jawab profesional hanya mengupayakan agar kepentingan hukum kliennya dapat dilindungi seoptimal mungkin.

Tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility* (CSR) adalah suatu konsep bahwa organisasi, khususnya perusahaan adalah memiliki suatu tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan seperti terhadap masalah-masalah yang berdampak pada lingkungan seperti polusi, limbah, keamanan produk dan tenaga kerja.

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) menyebutkan bahwa “Tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang

bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.”<sup>56</sup>

Pasal 74 Undang-Undang nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) menyebutkan bahwa:<sup>57</sup>

1. Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.
2. Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan kewajiban perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajiban.
3. Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan diatur dengan Peraturan Pemerintah. Banyak penelitian yang menemukan terdapat hubungan positif antara tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) dengan kinerja keuangan, walaupun dampaknya dalam jangka panjang.

---

<sup>56</sup> Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

<sup>57</sup> Pasal 74 Undang-Undang nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

## B. Tinjauan Umum Pariwisata

Apabila ditinjau secara etimologi, istilah pariwisata sendiri berasal dari bahasa sansakerta yang memiliki persamaan makna dengan *tour*, yang berarti berputar-putar dari suatu tempat ke tempat lain. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kata “pariwisata” terdiri dari dua suku kata yaitu “pari” dan “wisata”. “Pari” berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap dan “Wisata” berarti perjalanan, bepergian.<sup>58</sup>

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, “Pariwisata adalah segala jenis aktivitas wisata dan didukung dengan segala fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, maupun pemerintah daerah”. Pariwisata adalah serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan atau keluarga atau kelompok dari tempat tinggal asalnya ke berbagai tempat lain dengan tujuan melakukan kunjungan wisata dan bukan untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan. Kunjungan yang dimaksud bersifat sementara dan pada waktunya akan kembali ke tempat tinggal semula.<sup>59</sup> Ciri- ciri dari Pariwisata adalah sebagai berikut:<sup>60</sup>

- a. Seseorang yang melakukan perjalanan dan keluar meninggalkan tempat tinggalnya.
- b. Perjalanan itu dilakukan keluar jauh dari lingkungan tempat tinggalnya yang semula.

---

<sup>58</sup> A.Yoeti. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Cetakan Pertama Pradnya Paramita. Jakarta. hlm

<sup>59</sup> Muljadi A.J, *Kepariwisataan dan Perjalanan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hal 10

<sup>60</sup> Ibid, hlm.47

- c. Perjalanan itu dilakukan sendirian atau bersama-sama dengan orang lain (rombongan atau group).
- d. Perjalanan itu dilakukan hanya untuk sementara waktu dan bisa melebihi waktu 24 jam atau sehari-semalam penuh.
- e. Perjalanan itu terkait dengan kegiatan atau rekreasi, atau usaha menyenangkan dirinya.
- f. Orang-orang yang melakukan perjalanan tidak untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi.
- g. Selama dalam perjalanan tinggal di suatu tempat/akomodasi.
- h. Dalam melakukan perjalanan, melalui alat transportasi laut, darat atau udara.

Menurut Pasal 3 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, “Kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat”. Pada Pasal 4 menyatakan “Kepariwisataan bertujuan untuk: meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghapus kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya, memajukan kebudayaan, mengangkat citra bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa dan, mempererat persahabatan antarbangsa”.

Objek wisata atau daya tarik wisata adalah suatu bentuk dari aktivitas dan fasilitas yang berhubungan, yang menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk

datang ke suatu daerah atau tempat tertentu.<sup>61</sup> Objek wisata dan daya Tarik wisata ini sangat mempengaruhi gaya maupun kebutuhan wisatawan, karena setiap wisatawan yang berkunjung ingin mendapatkan sesuatu tertentu yang baru saat mereka mengunjungi objek wisata tersebut. Dalam usaha menarik minat wisatawan diperlukan penanganan yang profesional atas sektor pariwisata terutama tentang produk wisata yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan.<sup>62</sup>

Daya tarik wisata menurut Cooper dkk mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) komponen yang harus dimiliki oleh sebuah objek wisata, yaitu:

- a. *Attraction* (Atraksi) Merupakan komponen yang signifikan dalam menarik wisatawan suatu daerah, dapat menjadi tujuan wisata jika kondisinya mendukung untuk dikembangkan menjadi sebuah atraksi wisata. Modal atraksi yang dapat menarik kedatangan wisatawan itu ada tiga, yaitu: *Natural Resources* (Alami), Atraksi Wisata Budaya, dan Atraksi buatan manusia itu sendiri.
- b. *Accessibility* (Aksesibilitas) merupakan hal yang paling penting dalam kegiatan pariwisata. Akses ini diidentikkan dengan transferabilitas, yaitu kemudahan untuk bergerak dari daerah yang satu ke daerah yang lain. Jika suatu daerah memiliki potensi pariwisata harus dilengkapi aksesibilitas yang memadai sehingga daerah tersebut mudah untuk dikunjungi.

---

<sup>61</sup> Marpaung Happy, *Pengetahuan Kepariwisata*, Bandung: Alfabeta, 2002, hlm. 78

<sup>62</sup> Ajeng Fitri Nurlestari, *Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Niat Kunjungan Ulang Wisatawan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor*, Jurnal Pariwisata, Vol.02No.1Tahun 2016, hlm. 1

- c. *Amenity* (Fasilitas atau Akomodasi) merupakan segala macam sarana dan prasarana yang diperlukan oleh wisatawan selama berada didaerah tujuan wisata. Sarana dan prasarana yang harus tersedia seperti: penginapan, rumah makan, tempat rekreasi, tempat berkemah, transportasi dan agen perjalanan. Adapun prasarana yang banyak diperlukan untuk pembangunan sarana-sarana pariwisata ialah jalan raya, persediaan air atau toilet, tenaga listrik, tempat pembuangan sampah.
- d. *Ancilliary* (pelayanan tambahan) Pelayanan harus disediakan oleh pemda suatu daerah tujuan wisata baik untuk wisatawan maupun untuk pelaku pariwisata

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, bahwa keadaan alam, tumbuh-tumbuhan, dan hewan sebagai ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, begitu juga peninggalan sejarah, seni, dan juga budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terdapat dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam undang-undang tersebut, yang termasuk obyek dan daya tarik wisata diantaranya adalah:

1. Objek daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa, yang berbentuk wisata alam serta tumbuh-tumbuhan dan hewan, seperti: pemandangan alam, panorama indah, hutan hijau yang rindang dengan tumbuhan hutan tropis serta hewan-hewan langka yang dilindungi.

2. Objek dan daya tarik wisata hasil karya manusia yang berbentuk museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya, pertanian (wisata agro), wisata tirta (air), wisata petualangan, taman rekreasi, dan tempat hiburan lainnya.
3. Sasaran wisata minat khusus, seperti: berburu, mendaki gunung, gua, industri, dan juga kerajinan, tempat perbelanjaan, sungai air deras, tempat-tempat ibadah, tempat ziarah dan lain-lain.
4. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang-bidang tersebut. Dengan demikian pariwisata meliputi semua kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan wisata.

Pada umumnya daya tarik suatu objek wisata dilihat dari adanya sumber daya yang dapat menimbulkan rasa senang, indah, nyaman, aman dan bersih, adanya aksesibilitas yang tinggi untuk dapat mengunjungi objek wisata tersebut, adanya ciri khas atau khusus atau spesifikasi yang bersifat langka, sarana dan prasarana penunjang untuk melayani para wisatawan yang hadir, serta memiliki daya tarik yang tinggi terhadap keindahan alamnya ataupun nilai khusus suatu objek hasil karya manusia pada masa lampau. Tujuan melakukan kegiatan pariwisata sangat beragam, antara lain: mendapatkan kenikmatan atau kepuasan yang berbeda dengan tempat asal, mengetahui sesuatu, memperbaiki Kesehatan, berolahraga, menjalankan tugas, berziarah, dan lain-lain.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Nugroho SBM, *Beberapa Masalah Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Di Indonesia*, Jurnal Pariwisata, Vol.7No.2Tahun 2020, hlm.125

Dalam dunia Pariwisata tidak lepas juga dari fasilitas wisata. Fasilitas wisata adalah pelengkap daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang sedang menikmati perjalanan wisata. Fasilitas wisata dibuat untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam menikmati objek wisata yang dikunjungi, sebagai sarana prasarana untuk mendukung konsep atraksi wisata yang sudah ada. Selain daya tarik wisata, kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan membutuhkan fasilitas wisata yang mendukung kegiatan wisata tersebut. Dengan fasilitas wisata yang aman dan nyaman membuat komponen saling berkaitan dalam rangkaian wisata mulai dari daya tarik wisata, kegiatan wisata, sampai dengan fasilitas wisata merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini penting karena dengan adanya pariwisata diharapkan dapat memberikan manfaat dan tidak merugikan baik bagi wisatawan yang mengunjungi daerah tersebut maupun juga masyarakat yang tinggal disana.<sup>64</sup>

Pariwisata dapat diklasifikasikan menurut letak geografis, menurut pengaruhnya terhadap neraca pembayaran, menurut alasan atau tujuan perjalanan, menurut saat atau waktu berkunjung dan menurut obyeknya. Jenis pariwisata tersebut adalah sebagai berikut:<sup>65</sup>

1. Menurut letak geografis di mana kegiatan pariwisata berkembang
  - a. Pariwisata lokal (*local tourism*)
  - b. Pariwisata regional (*regional tourism*)

---

<sup>64</sup> Ikke Febriandhika & Teguh Kurniawan, *Pengembangan Pariwisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Implementasi Kebijakan*, Jurnal Pariwisata Pesona, Vol.05No.1Tahun 2020, hlm.3

<sup>65</sup> Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa, Bandung, 1996, hlm. 119-126

- c. Pariwisata nasional (*national tourism*)
- d. Pariwisata regional-internasional
- e. Kepariwisataan dunia (*international tourism*)
2. Menurut pengaruhnya terhadap neraca pembayaran
  - a. *In Tourism* atau pariwisata aktif
  - b. *Out-going Tourism* atau pariwisata pasif
3. Menurut alasan atau tujuan perjalanan
  - a. *Business tourism*
  - b. *Vocation tourism*
  - c. *Educational tourism*
4. Menurut saat atau waktu berkunjung
  - a. *Seasonal tourism*
  - b. *Occasional tourism*
5. Menurut obyeknya
  - a. *Cultural tourism*
  - b. *Recuperational tourism*
  - c. *Commercial tourism*
  - d. *Sport tourism*
  - e. *Political tourism*
  - f. *Social tourism*
  - g. *Religion tourism*

### C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Kehadiran maupun adanya hukum dalam lingkungan masyarakat merupakan suatu pembuka jalan agar terciptanya ketentraman, kedamaian, dan keadilan dalam hubungan antar anggota masyarakat dan kepentingan kehidupan bermasyarakat. Hukum merupakan benteng maupun perlindungan bagi kepentingan manusia dalam kehidupan bermasyarakat yang berbentuk norma dan kaedah. Hukum sebagai kumpulan aturan atau kaedah mengandung isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang, dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta menentukan bagaimana cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah.<sup>66</sup>

Implementasi dari peran hukum dalam kehidupan masyarakat yaitu memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat yang kepentingan maupun haknya terganggu dan dilanggar. Perselisihan yang terjadi dalam masyarakat harus memiliki jalan keluar yang adil yaitu berdasarkan hukum yang berlaku. Tujuan utama hukum sebagai perlindungan bagi kepentingan manusia adalah dengan menciptakan tatanan kehidupan masyarakat yang tertib dan seimbang.

Adanya hukum bertujuan supaya dalam hubungan masyarakat itu tertib agar kepentingan setiap masyarakat dapat terlindungi dalam mencapai tujuannya dan dapat bertugas membagi hak dan kewajiban perorangan dalam bermasyarakat, membagi wewenang dan memprioritaskan penyelesaian masalah hukum serta

---

<sup>66</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm. 39

menjaga kepastian hukum. Tujuan hukum juga mengabdikan pada tujuan negara yaitu menciptakan kemakmuran, keadilan, dan kebahagiaan bagi rakyatnya.

Pada pelaksanaannya, terdapat hubungan hukum antara subjek hukum dan objek hukum yang mendapat perlindungan hukum dan menimbulkan kewajiban. Hak dan kewajiban yang timbul dari hubungan hukum tersebut harus mendapatkan perlindungan dari hukum, sehingga dalam melaksanakan setiap kepentingannya masyarakat merasa aman. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang telah menjadi hak dan kewajibannya sehingga yang bersangkutan merasa aman.<sup>67</sup> Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan menyebabkan pihak pelanggar dapat dituntut dipengadilan.<sup>68</sup>

Perlindungan konsumen merupakan hal yang tak terpisahkan dari kegiatan maupun hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya dimana konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, sehingga mereka dapat menuntut atau menggugat apabila mereka merasa dirugikan dan hak-hak mereka dilanggar oleh pelaku usaha. Agar terciptanya kegiatan maupun hubungan yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha maka perlu adanya keseimbangan dalam perlindungan hukum antara

---

<sup>67</sup> Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 169

<sup>68</sup> Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, P.T Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, Hlm. 131

konsumen dan pelaku usaha. Tidak adanya keseimbangan dalam perlindungan hukum menyebabkan konsumen berada di posisi yang lemah. Sedangkan perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan pada kepentingan-kepentingan hukum dari konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut resolusi perserikatan bangsa-bangsa nomor 39/284 tentang *Guidelines for consumer protection*, sebagai berikut:<sup>69</sup>

- a. Perlindungan dari bahaya-bahaya terhadap Kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Posisi maupun kedudukan konsumen yang sangat lemah harus mendapatkan perlindungan dari hukum. Yang mana salah satu sifat maupun tujuan dari hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.

---

<sup>69</sup> Celina Ciwi Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 115

Sehingga hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen merupakan dua aturan hukum yang tidak dapat dipisahkan. Aturan-aturan yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>70</sup>

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen mengatur dan membahas hal yang sama, yaitu sama sama membahas mengenai kepentingan hukum maupun hak-hak konsumen. Bagaimana hukum itu mengatur hak-hak konsumen dan diakui secara hukum serta menegakkan hak-hak konsumen dalam praktik kehidupan bermasyarakat. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum-hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang timbul dalam kegiatan maupun hubungannya untuk memenuhi kebutuhannya. Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin memberikan adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa

---

<sup>70</sup> A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 37

hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.<sup>71</sup>

Menurut Ali Mansyur kepentingan konsumen dapat dibagi menjadi empat macam kepentingan yaitu sebagai berikut:<sup>72</sup>

### 1. Kepentingan Fisik

Kepentingan fisik ini identik dengan badan atau tubuh manusia yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam menggunakan barang dan /atau jasa. Kepentingan fisik ini juga berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan tubuh dan jiwa, maka dari itu pelaku usaha wajib memperhatikan kepentingan fisik konsumen.

### 2. Kepentingan Sosial dan Lingkungan

Kepentingan Sosial dan Lingkungan konsumen adalah terpenuhinya keinginan konsumen untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari pemakaian pendapatan ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan/atau jasa yang mereka inginkan yang mana merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen perlu mendapatkan informasi yang benar mengenai barang dan/jasa yang mereka gunakan, karena jika tidak maka akan terjadi ketidakpuasan dan gejolak sosial apabila konsumen menggunakan barang dan/atau jasa yang tidak aman.

### 3. Kepentingan Ekonomi

---

<sup>71</sup> Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Jurnal Ilmiah Advokasi 4, no. 1 (2016): 53

<sup>72</sup> M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, Hlm. 81

Kepentingan ekonomi pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya adalah sesuatu yang wajar, akan tetapi daya beli konsumen juga harus diperhatikan maksudnya yaitu jangan hanya terpaku pada keuntungan mereka saja tetapi biaya rill produksi atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan harus diperhatikan.

#### 4. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum konsumen merupakan jalan untuk mendapatkan keadilan bagi konsumen dari perilaku pelaku usaha yang dapat merugikan atau melanggar hak-hak konsumen.

Dalam membahas mengenai Perlindungan Konsumen itu mempersoalkan mengenai jaminan maupun kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang luas yaitu meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, berawal dari mendapatkan barang dan /atau jasa sampai ke akibat-akibat yang ditimbulkan karena penggunaan barang dan/atau jasa tersebut.

Dalam setiap Undang-Undang yang dibuat oleh pembentuk Undang-Undang biasanya dikenal dengan asas-asas atau prinsip yang menjadi alasan Undang-Undang tersebut dibentuk. Asas-asas hukum merupakan landasan suatu Undang-Undang dan peraturan pelaksanaannya.<sup>73</sup> Kriteria pelanggaran hak-hak

---

<sup>73</sup> Abdoel Djamali, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo Jakarta, 2006, Hlm. 3

konsumen yang diuraikan oleh Yusuf Shofie ini bertentangan dengan 5 (lima) asas yang diatur didalam Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menganut 5 asas yaitu:<sup>74</sup>

- a. Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat;
- b. Perlindungan Konsumen berasaskan keadilan;
- c. Perlindungan Konsumen berasaskan keseimbangan;
- d. Perlindungan Konsumen berasaskan keamanan dan keselamatan konsumen;
- e. Perlindungan Konsumen berasaskan serta kepastian hukum.

Di Indonesia Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan hukum bagi konsumen diperuntukkan bagi konsumen untuk menjaga hak-haknya. Dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dikatakan bahwa konsumen berada dalam posisi yang lemah. Karena itu ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu tujuan hukum yaitu memberikan perlindungan bagi masyarakat.<sup>75</sup> Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:<sup>76</sup>

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (pasal 3 huruf c)

---

<sup>74</sup> Sri Arlina, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, UIR Law Review Volume 02, Nomor 01, April 2018, Hlm. 5-6

<sup>75</sup> Ni Putu Januaryanti Pande, *Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPOM Denpasar*, Udayana Master Law Journal Volume 6, Nomor 1, Mei 2017, Hlm. 18

<sup>76</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, Hlm. 9

- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (pasal 3 huruf d)
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e)

#### **D. Tinjauan Umum tentang Labersa Water Park Riau Fantasi**

Labersa Group berdiri pada tahun 2003, yang dibangun pertama kali yaitu area kawasan dengan bangunan Labersa *Golf & Country Club* lalu beberapa tahun kemudian pada tahun 2009 berkembang dan mendirikan Labersa *Grand Hotel & Convention Center* lalu dengan berkembangnya secara bersamaan kemudian pada tahun 2015 dibangun sarana rekreasi yaitu Riau Fantasi. Labersa Group ini fokus pada management perhotelan, property, mall, rekreasi, dan akan mengelola semua kawasan yang dimiliki dan yang akan dibangun oleh PT. Labersa Hutahaean. Labersa Riau Fantasi ini beralamat di Jl. Labersa, Kec. Siak Hulu, Kab. Kampar, Prov. Riau.

Labersa Riau Fantasi merupakan sebuah perusahaan yang menawarkan jasa dibidang pariwisata dibawah naungan PT. Labersa Hutahaean yang mana merupakan bagian dari Hutahaean Grup yang ada di Riau. Hutahaean Grup merupakan perusahaan di Pulau Sumatera yang memiliki beberapa perusahaan yang

bergerak di berbagai sektor usaha yang berbeda. Pemilik dari Hutahaeen Grup ini bernama Harangan Wilmar Hutahaeen.

Riau Fantasi dibangun diatas lahan kira-kira seluas 8 hektar, dan diresmikan pada tanggal 28 Maret 2009. Terbagi atas 5 hektar untuk Water Park, 1,5 hektar untuk Theme Park, dan 1,5 hektar untuk area parkir dan taman. Berawal dari kurangnya tempat wisata/rekreasi di Riau, maka dibangun Labersa Riau Fantasi ini dan merupakan tempat wisata/rekreasi terbesar pertama di Provinsi Riau. Dengan dibangunnya Labersa Riau Fantasi ini diharapkan masyarakat Pekanbaru dan sekitarnya tidak perlu jauh-jauh keluar kota untuk menikmati berbagai macam wahana untuk hiburan. *(Sumber: PT. Labersa Hutahaeen Group)*

#### **1. Visi dan Misi Labersa Riau Fantasi**

##### **Visi Riau Fantasi**

- a. Menjadikan perusahaan Riau Fantasi tempat rekreasi yang memiliki pondasi kuat guna menjaga kesinambungan perusahaan dengan berorientasi pada system manajemen yang sehat dan dapat dipercaya
- b. Serta menjadikan Riau Fantasi “*One Step Recreation*”

##### **Misi Riau Fantasi**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang rekreasi Riau Fantasi memiliki misi yaitu :

- a. Kepuasan pelanggan adalah segalanya

- b. Mengembangkan usaha yang lebih besar untuk mendapatkan pendapatan semua komponen perusahaan. *(Sumber: PT. Labersa Hutahaeen Riau Fantasi)*

## 2. Logo Perusahaan



**Gambar 2.1 Logo PT. Labersa Hutahaeen Riau Fantasi**

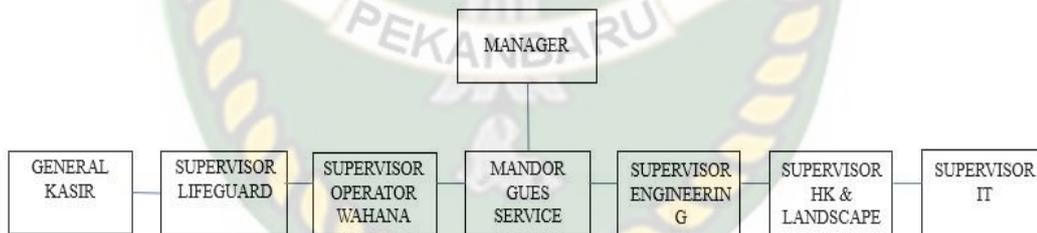
## 3. Peraturan dan Tata Tertib Labersa Riau Fantasi

1. Mematuhi tata tertib dan peraturan yang ada di Riau Fantasi Labersa *Water Park*
2. Berbusana renang/berbusana yang sopan
3. Masing-masing orang tua bertanggung jawab terhadap keselamatan anaknya
4. Mengikuti dan mematuhi seluruh perintah/anjuran *Life Guard* dan petugas yang ada di lapangan. Para Pengunjung dilarang:
  - a. Dilarang membawa masuk hewan peliharaan
  - b. Dilarang membawa atau mengonsumsi makanan maupun minuman dari luar *(Sumber: PT. Labersa Hutahaeen Riau Fantasi)*

## 4. Struktur Organisasi Labersa Riau Fantasi

Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi karena kegunaannya sangat membantu pelaksanaan tanggung jawab dari masing-masing pekerjaan. Adapun kegunaan dari struktur organisasi ini dapat menentukan pelaksanaan pekerjaan, pembagian pekerjaan, pelimpahan wewenang dan hal kekuasaan lainnya. Labersa Riau Fantasi merupakan perusahaan yang memiliki struktur organisasi yang mana kekuasaan tertinggi terletak pada posisi *General Manager*. Dibawah *General Manager* terdapat tiga bagian induk yaitu manager operasional. Berikut ini dapat dilihat secara rinci struktur organisasi dari Labersa Riau Fantasi:

### Struktur Organisasi PT. Labersa Hutahaeen Riau Fantasi



*Sumber: PT. Labersa Hutahaeen Riau Fantasi*

#### 4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Perusahaan

Labersa Riau Fantasi membuat maupun menyusun suatu struktur organisasi dengan menguraikan beberapa tugas dan tanggung dari masing-masing bagian. Adapun uraian tugas dari setiap bagian/unit adalah sebagai berikut:

1. Manager
  - a. Memimpin, mengurus, mengusahakan, dan menjamin terlaksananya usaha dan kegiatan PT. Labersa Hutahaean Riau Fantasi
  - b. Mengembangkan tujuan dan sasaran yang cenderung tumbuh dan berkembang
  - c. Merancang dan mengimplementasikan rencana strategi bisnis untuk mempromosikan pencapaian tujuan
  - d. Atur dan koordinasikan operasi dengan cara yang memastikan produktivitas maksimum
  
2. General Kasir
  - a. Menerima seluruh hasil penjualan tunai dari hasil penjualan *outlet* Riau Fantasi *Water Park*
  - b. Menerima seluruh hasil penagihan utang dari yang bersangkutan
  - c. Menerbitkan bukti penerimaan kas serta menyerahkan bukti penerimaan kas atas tagihan
  - d. Menyetorkan hasil penjualan tunai
  - e. Menerima giro dari *AP Clerk* untuk pembayaran kepada *supplier*
  - f. Menerima *Voucher Payment* (bukti penjualan kas) dari AP untuk pembayaran supplier
  
3. *Supervisor Life Guard*

- a. Memastikan kinerja penjaga pantai tingkat pertama selama jam kolam renang, memberikan keamanan maksimum dan kepuasan pelanggan
  - b. Memposisikan anggota tim penjaga pantai di seluruh area hiburan dan mengawasi operasi penjaga umum
  - c. Mengawasi personel serta menyelenggarakan pelatihan *life guard* yang berfokus pada keselamatan, profesionalisme, dan layanan pelanggan
4. Supervisor Operator Wahana
    - a. *Briefing* dan menyiapkan material
    - b. Mengoperasikan mesin dan melakukan setting program mesin produksi
    - c. Menjaga produktivitas dan kualitas produksi
    - d. Memberi informasi saat pergantian *shift*
    - e. Memastikan lingkungan kerja terpelihara baik
    - f. Membuat laporan
  5. Mandor *Gues Service*
    - a. Melakukan peninjauan dan pengukuran lapangan (*setting out*)
    - b. Menghitung perkiraan volume pekerjaan, kebutuhan tenaga kerja, bahan dan alat
    - c. Menghitung harga satuan ongkos kerja serta merundingkan harga Borongan pekerjaan
    - d. Membuat jadwal dan rencana kerja

- e. Menyiapkan dan mengatur pembagian tugas para tukang dan pekerja
  - f. Mengawasi kegiatan para tukang dan pekerja dalam melaksanakan pekerjaan
  - g. Melaporkan hasil kegiatan pelaksanaan pekerjaan dan menagih pembayaran
  - h. Membayar upah para tukang dan pekerja
6. *Supervisor Engineering*
- a. Mengkoordinasi kepada bawahan atas pekerjaan yang ada di lapangan dari segi perbaikan dan perawatan mesin produksi di bidang elektrikal seperti program mesin, cara kerja mesin, dan lain lainnya
  - b. Menginformasikan kepada atasan setingkat tentang perkembangan di lapangan dari segi *Safety*, adanya *trouble* atau masalah mesin produksi yang menyangkut elektrikal seperti program mesin *error*; mesin produksi tidak bisa running normal, dan lain-lainnya
  - c. Menginformasikan kepada atasan setingkat tentang kondisi dan situasi *spare part* mesin produksi seperti *spare motor drive*, *inverter*, *monitor touch screen*, tombol operation, dan lain-lainnya
  - d. Menjalin kerja sama dan komunikasi yang intensif antar sesama divisi dari segi *quality* dan *productivity* atau *request* program mesin
7. Supervisor Hk & Landscape
- a. Memberikan briefing kepada semua section

- b. Mengecek kehadiran seluruh staff dan mengawasi standar kerja semua section serta memberikan training program
  - c. Mengecek bagian kantor maupun wahana sudah dibersihkan
  - d. Bertanggung jawab atas semua kesiapan dan kebersihan
  - e. Mengarahkan staff *housekeeping* sesuai *job description* masing-masing
  - f. Menjaga dan mengawasi keamanan dan keselamatan kerja Riau Fantasi
8. Supervisor IT
- a. Mengatasi masalah jaringan serta mengembalikan system yang bermasalah saat digunakan user dengan waktu singkat
  - b. Melakukan pembaharuan secara berkala pada system ataupun aplikasi
  - c. Memasang UPS pada setiap computer dan memperbaiki semua jaringan computer yang bermasalah
  - d. Menginstal dan konfigurasi antivirus demi keamanan computer
  - e. Membersihkan computer yang digunakan user saat terkena atau teridentifikasi virus
  - f. Membuat atau merangkai jaringan dan kabel data (*Sumber: PT. Labersa Hutahaeen Riau Fantasi*)

## 5. Harga Tiket Masuk

*Weekday* (Senin-Jumat) = Rp 40.000

*Weekend* (Sabtu-Minggu) = Rp 50.000 (Hari Libur Nasional)

## 6. Jam Operasional

*Weekday* (Senin-Jumat) = 09.00 – 17.00

*Weekend* (Sabtu-Minggu) = 09.00 – 18.00 (Hari Libur Nasional)

Riau Fantasi dilengkapi dengan system pembayaran yang sudah canggih yaitu menggunakan *smart tag* untuk seluruh transaksi di semua area. Seluruh pengunjung maupun wisatawan Labersa Riau Fantasi *Water Park* yang berenang akan selalu diawasi dan dijaga oleh *Life Guard* yang sudah berpengalaman. Dan seluruh pengunjung atau wisatan yang berkunjung dilindungi oleh asuransi kecelakaan sehingga dapat membuat seluruh pengunjung merasa aman dan nyaman. Dan seluruh kawasan wahana Riau Fantasi ini sudah dilengkapi dengan system pengawas CCTV, dan juga terdapat fasilitas internet yaitu jaringan free wifi diseluruh kawasan wahana Riau Fantasi. Labersa *Water Park* Riau Fantasi menawarkan atraksi wisata yang mana hamper Sebagian besar atraksi tersebut berhubungan dengan air. Di Labersa *Water Park* Riau Fantasi ini terdapat beberapa atraksi atau wahana antara lain:

- a. *Lazy River Pool*, merupakan kolam arus yang berkedalaman 1 meter dan memiliki Panjang 950 meter, dan disekeliling kolam arus ini terdapat beberapa patung hewan-hewan khas Asia Timur
- b. *Crocodile Beach*, merupakan pantai buaya yang disulap menjadi kolam bermain yang memiliki luas 1200m<sup>2</sup> dan kedalaman 1,2 meter
- c. *Vertical Slide*, merupakan seluncuran yang memiliki ketinggian 12 meter diatas permukaan air kolam yang dibangun hamper tegak lurus, seluncuran ini dapat menguji nyali pengunjung/wisatawan

- d. *Adventure Pool*, merupakan wahana seluas 1800m<sup>2</sup> yang terdiri dari beberapa menara yang dapat dijelajahi oleh pengunjung, dan juga terhubung dengan jembatan goyang, dan di atasnya terdapat drum/ember raksasa yang siap menumpahkan air sebanyak 3000 liter
- e. *Race Slide*, merupakan wahana dengan jalur balapan air yang dilengkapi dengan matras, dimana pengunjung/wisatawan dapat meluncur tengkurap dengan cepat menggunakan matras dan harus sesuai dengan intruksi
- f. *Adult Pool*, merupakan kolam renang khusus untuk orang dewasa yang mana kolam ini memiliki kedalaman 1,5 meter
- g. *Baby Pool*, merupakan kolam renang khusus anak dan balita yang mana kolam ini memiliki kedalaman 30 cm dan dilengkapi dengan 28 rentetan air mancur kecil dan perahu anak
- h. *Spirall Slide*, merupakan permainan berupa seluncuran tertutup yang berbelok-belok yang dapat menguji nyali pengunjung/wisatawan karena wahana ini memiliki ketinggian 15 meter dari atas permukaan air kolam
- i. *Big Jump Slide*, merupakan seluncuran besar yang dapat menguji nyali pengunjung/wisatawan karna memiliki ketinggian 12 meter dari atas permukaan air kolam
- j. *Flying Fox*, merupakan wahana permainan dengan atraksi meluncur dari atas ketinggian dengan posisi kemiringan tertentu, bagi pengunjung/wisatawan yang ingin mencoba wahana ini harus mengikuti intruksi atau perintah yang ada

- k. *High Rope*, pengunjung/wisatawan dapat menguji nyali atau adrenalin dengan mencoba 8 permainan *High Rope* yang ada di Labersa *Water Park* Riau Fantasi ini yaitu: *Elvis Walk, Double Line, Pirate Crossing, Burma Log, Burma Swing, Burma Bridge, Burma Island, Log line*
- l. Gazebo, merupakan tempat untuk beristirahat dan bersantai bagi pengunjung, tersedia juga kamar mandi dan toilet. Gazebo ini tersedia untuk Gazebo VIP, deluxe, dan gazebo standart (Sumber: PT. Labersa Hutahaean Riau Fantasi)

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Tanggung Jawab Pelaku Usaha kepada konsumen terhadap kerusakan, pencemaran, maupun kerugian yang dialami konsumen akibat dari mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam menggunakan maupun mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, konsumen berhak mendapatkan perlindungan keamanan dan keselamatan apabila barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha rusak maupun tidak aman bagi konsumen.

Setiap barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha harus terjamin kondisi mutu dan keamanannya, karena tidak bisa dipungkiri bahwa dalam menggunakan maupun mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, konsumen harus mengeluarkan sejumlah biaya dengan harapan barang dan/atau jasa yang mereka gunakan atau konsumsi boleh berguna dan bermanfaat bagi diri mereka.

Salah satunya dalam jasa pariwisata. Pariwisata identik dengan keindahan alam maupun buatan tangan manusia yang dapat dinikmati oleh pengunjung atau konsumen untuk berlibur sendiri maupun bersama teman-teman dan keluarga. Dibalik keindahan pesona yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada pengunjung, tidak dapat dipungkiri bahwa perlu diperhatikan tidak semua objek wisata aman untuk pengunjung. Salah satunya objek wisata besar yang berada di Provinsi Riau yaitu Labersa *Water Park* Riau Fantasi. Yang mana objek wisata tersebut belakangan ini mendapatkan beberapa kritikan dari pengunjung yang datang kesana yaitu mengenai keramik kolam renang yang sudah retak dan pecah begitu juga dengan air kolam renang yang kurang bersih karena masih dijumpai beberapa dedaunan kering yang mengotori kolam renang.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil responden menggunakan kuesioner sebanyak 12 orang. Yaitu 12 orang yang pernah mengalami cedera/kerugian fisik saat menggunakan wahana permainan di Labersa *Water Park* Riau Fantasi.

Cedera/kerugian fisik yang dialami oleh beberapa pengunjung ini beragam. Ada yang luka atau cedera pada kaki akibat keramik yang pecah dan juga gatal-gatal akibat dari kolam renang yang kotor, dapat dilihat pada Tabel III.1 berikut ini:

**Tabel III.1**

**Jenis Cedera/Kerugian Fisik Yang Dialami oleh Pengunjung**

No	Jenis Cedera/Kerugian Fisik	Jumlah	Persentase
1.	Cedera kaki	9 orang	75%
2.	Gatal-gatal	3 orang	25%
	Jumlah	12 orang	100%

Dari tabel diatas dapat penulis jelaskan bahwa ada 9 orang pengunjung yang mengalami luka atau cedera pada kaki akibat keramik kolam renang yang pecah dan 3 orang pengunjung yang mengalami gatal-gatal akibat kolam renang yang kotor.

Berhubungan dengan Perlindungan Terhadap Konsumen maka diharapkan kepada pelaku usaha untuk tidak mengabaikan dan juga lalai dalam melakukan apa yang menjadi tanggung jawabnya akan halnya dengan memberikan hak-hak konsumen. Adapun yang menjadi hak-hak konsumen pada ketentuan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>77</sup>:

- a. “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

<sup>77</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 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”

Pada ketentuan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:<sup>78</sup>

- a. “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

---

<sup>78</sup> Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Dari penjelasan mengenai kewajiban pelaku usaha diatas maka apabila pelaku usaha tidak melaksanakan perbaikan maupun pemeliharaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sehingga dapat membahayakan konsumen yang menggunakannya dan membuat para konsumen mengalami kerugian, dalam hal tersebut maka pelaku usaha tentu sudah melanggar aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana seharusnya pelaku usaha dalam melakukan

usahanya berkewajiban memperhatikan dan memeriksa keamanan dan kualitas maupun kuantitas barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya berdasarkan ketentuan standar kelayakan yang sudah ditetapkan di Indonesia berdasarkan pasal 7 huruf d UUPK sehingga aman digunakan oleh para konsumen dan tetap menjaga hak-hak konsumen atau pengguna jasa berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen memiliki hak memperoleh keamanan, keselamatan dan kenyamanan menggunakan barang dan/atau jasa yang sudah digunakan.

Apabila konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha akibat barang dan/atau jasa yang digunakannya maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>79</sup> Namun dalam kenyataannya masih banyak konsumen yang bingung bagaimana harus memperjuangkan hak-haknya jika terjadi sesuatu hal yang merugikan diri mereka, banyak dari mereka yang memilih untuk diam dan mengatasi kerugian tersebut dengan biaya sendiri tanpa meminta ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan.

Kemudian dalam hal ini hasil kuesioner yang penulis bagikan kepada pengunjung terkait melapor atau tidaknya pengunjung kepada pihak Labersa Water

---

<sup>79</sup> Pasal 19 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Park Riau Fantasi terhadap kerugian yang dialami akibat dari menggunakan wahana permainan yang ada disana.

**Tabel III.2**

**Jawaban Pengunjung Terkait Melapor atau Tidak Melapor kepada pihak Labersa atas kerugian yang dialami**

No	Kuesioner	Jawaban	Persentase
1.	Melapor	5	41,7 %
2.	Tidak Melapor	7	58,3 %
	Jumlah	12	100 %

Dari tabel diatas dapat penulis jelaskan bahwa ada 5 orang pengunjung yang melaporkan kerugian yang dialaminya akibat dari menggunakan wahana permainan kepada pihak Labersa *Water Park* Riau Fantasi dan ada 7 orang pengunjung yang tidak melaporkan kerugian yang dialaminya akibat menggunakan wahana permainan kepada pihak Labersa *Water Park* Riau Fantasi.

Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:<sup>80</sup>

- a. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri;

<sup>80</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Kenyataannya berdasarkan hasil persentase kuesioner yang penulis berikan kepada pengunjung yang mengalami cedera akibat menggunakan wahana yang rusak lebih banyak pengunjung yang memilih untuk tidak melaporkan akan kerugian fisik yang mereka alami dari pada pengunjung yang memilih untuk melaporkan. Hal ini dapat dilihat bahwa masih kurangnya kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen sehingga hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan tidak bisa mereka terima

Kerugian yang diderita oleh konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan memberikan konsekuensi berupa tanggung jawab

yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi. Pemberian ganti rugi berkaca pada tiga hal, yaitu: cedera pribadi (termasuk didalamnya kematian dan gangguan mental), kerusakan barang pribadi (*property*) dan pada beberapa keadaan kehilangan keuntungan ekonomi. Tujuan utamanya adalah memberikan hukuman berupa kewajiban membayar kompensasi kepada konsumen akibat Tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>81</sup> Bagi konsumen, untuk mendapatkan tanggung jawab berupa ganti rugi dari pelaku usaha merupakan hal yang sangat diinginkan dan diperlukan karena mereka mengalami kerugian akibat dari menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tanggung jawab kesalahan pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkannya. Dikatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas:<sup>82</sup>

1. Kerusakan;
2. Pencemaran;
3. Kerusakan dan kerugian konsumen; dan
4. Kerugian konsumen

Di Indonesia, tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang dan/atau jasa yang menyebabkan sakit, cedera, atau matinya konsumen pengguna barang dan/atau jasa tersebut, dapat diterapkan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1367

---

<sup>81</sup> David Oughton and Jhon Lowry, *Question & Answers Laws of Torts*, Blackstone Press Limited, London 1999, hlm. 223

<sup>82</sup> Usman Rachmadi, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000, hlm. 218

Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.<sup>83</sup> Pertanggungjawaban berdasarkan pasal tersebut mewajibkan pelaku usaha sebagai pihak yang menghasilkan barang dan/atau jasa tersebut untuk menanggung segala kerugian yang mungkin disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.

**Tabel III.3**

**Jawaban Pengunjung Yang Melapor ke Pihak Labersa Terkait Perawatan Kesehatan yang diberikan akibat cedera penggunaan wahana yang rusak**

No	Kuesioner	Jawaban	Persentase
1.	Diobati	5	100%
2.	Tidak Diobati	0	0%
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat penulis jelaskan bahwa seluruh pengunjung yang melapor ke pihak Labersa akibat cedera yang mereka alami dalam

<sup>83</sup> Pasal 1367 Ayat (1) KUHPer

menggunakan wahana yang rusak mendapatkan pengobatan maupun perawatan Kesehatan langsung dari pihak Labersa.

Apabila pelaku usaha dalam menjalankan usahanya barang dan/atau jasa yang diperdagangkan mengalami kerusakan yang menimbulkan kerugian atau cedera hak kepada konsumen maka pelaku usaha itu wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen sampai konsumen tersebut mendapatkan apa yang menjadi hak-hak mereka. Sebagaimana dalam ketentuan Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha yaitu ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, perawatan Kesehatan atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berikut hasil penulis mewawancarai dan menanyakan kepada pihak Labersa Water Park Riau Fantasi terkait masalah tersebut, penulis mewawancarai Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard*, mengatakan bahwa:

*“Memang betul banyak terjadi kecelakaan yang menyebabkan rating dari Labersa Water Park Riau Fantasi menurun di media sosial, kami pun tidak pungkiri itu, memang kami benarkan. Tetapi itu semua sudah kami perbaiki, jadi mengenai semua yang terjadi di lapangan maka kami dari pihak management memperbaikinya dengan mengganti keramik kolam renangnya. Jadi lantai keramiknya semua sudah kami bongkar dan kami ganti dengan namanya epoksi dan bersyukur sampai saat ini belum ada kejadian dan semua sudah aman, maka*

*dari itu kami dari personal kepada pihak management menyampaikan agar segera ada perbaikan dan pergantian. Dan pihak management menanggapi kami dari pihak lapangan maka dari itu kami ganti dengan epoksi, jadi semua lantai kolam renang tidak ada lagi yang menggunakan lantai keramik. Jadi jangan lagi takut ke Labersa karena kita sudah cepat tanggap dengan apa yang terjadi di lapangan dan di media sosial”*

Selanjutnya mengenai kolam renang yang kurang bersih, Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard*, mengatakan bahwa:

*“Kami mengerjakan dengan pelan-pelan, maksudnya semua taman disinikan penuh dengan pohon dan pohonnya pun sudah rimbun. Jadi apabila ada angin kencang, semua daunnya turun dan gugur. Di pagi hari kami sudah membersihkan semua kolam, di jam operasional pun kami sambil membersihkan juga, tetapi jika ada pengunjung yang lagi berenang yaa tidak mungkin disitu kami bersihkan dan ambil daun itu didepan mereka karena kurang sopan juga, jadi kami biarkan mereka lewat dulu setelah itu kami bersihkan. Bukannya kami tidak tanggap, tetapi yang namanya angin pasti membuat daun daunnya jatuh lagi lalu kami bersihkan lagi, jadi jika ada pengunjung yang lihat daun-daun tersebut mengira kami tidak tanggap, padahal kami sudah bolak balek membersihkan kolam”*

Berdasarkan jawaban dari pihak Labersa diatas bahwa mereka memang membenarkan adanya kerusakan di beberapa wahana permainan yang mereka sediakan yang mana membuat beberapa pengunjung yang menggunakan wahana

permainan tersebut mengalami cedera atau kerugian fisik. Hal ini tentu sudah melanggar atau mencederai hak konsumen yang seharusnya konsumen dapatkan yang tertera dalam Pasal 4 huruf a Undang Undang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Mengenai kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.<sup>84</sup> Artinya pelaku usaha harus memiliki itikad baik dalam kegiatan usahanya yaitu memeriksa Kembali barang dan/jasa yang mereka hasilkan atau dagangkan agar aman dan nyaman dan tidak menimbulkan kerugian saat digunakan oleh konsumen. Pelaku usaha menurut hukum bertanggung jawab akibat perbuatan melawan hukum atas kelalaian (*negligence tort liability*) yang dilakukan dan dibuktikan dengan kerusakan di beberapa wahana permainan yang menyebabkan beberapa pengunjung mengalami luka/cedera dan agar pelaku usaha berkewajiban memberikan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkannya. Pengawasan ini harus dilakukan secara teliti sebab jika tidak maka pelaku usaha selaku pihak yang menghasilkan barang dan/atau jasa dapat dianggap lalai dan kelalaian ini yang kemudian dapat menyebabkan sakit, cedera, atau mati/meninggalnya konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa yang dihasilkannya, maka pelaku usaha dalam hal ini harus dapat

---

<sup>84</sup> Pasal 7 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mempertanggungjawabkannya.<sup>85</sup> Namun dalam kenyataannya beberapa pelaku usaha masih ada yang tidak memperhatikan barang dan/atau jasa yang dihasilkannya apakah sesuai atau tidak dengan standar keamanan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, dan hal tersebut tentu saja sudah melanggar salah satu hak konsumen yang telah disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>86</sup> Dalam hal ini pihak Labersa *Water Park* Riau Fantasi juga memiliki kewajiban atas keamanan dan kenyamanan setiap wahana permainan yang ada. Mengenai hal tersebut Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard* menanggapi bahwa:

*“Sebelum operasional, kami melakukan pengecekan disetiap wahana dan itu kami langsung tes, apakah layak dan apakah kami menemukan kerusakan. Apabila kami menemukan kerusakan, kami langsung melapor ke pihak engineering untuk perbaikan, dan apabila dari pihak engineering tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya pada hari itu juga, kami akan tutup wahananya dan tidak kami operasionalkan. Dan setelah jam operasional pun kami melakukan pengecekan kembali dan memastikan apakah pengunjung masih ada atau tidak dan melihat ada atau tidaknya kerusakan pada wahana, setelah itu baru kami bisa pulang, dan itu kami lakukan setiap hari”.*

Berdasarkan pemaparan diatas dari pihak Labersa selaku pelaku usaha, bahwa menurut Pasal 7 Undang -Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

---

<sup>85</sup> Adrian Sutedi, Op.Cit, hlm. 82-83

<sup>86</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen telah menyebutkan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha yaitu menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Tanggung Jawab pelaku usaha tersebut merupakan dari kewajiban yang mengikat mereka dalam kegiatan usaha yang disebut dengan istilah *Product Liability* (Tanggung Jawab Produk). *Product Liability* (Tanggung Jawab Produk) merupakan tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortius liability*). Hal ini juga dinyatakan dalam Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam praktiknya timbul suatu kerugian sebagai akibat dari penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan suatu barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, maka dalam hal ini keluhan dari konsumen harus didengarkan. Konsumen juga berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila hak-hak mereka dalam menggunakan barang dan/jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha dilanggar. Dan sebaliknya pelaku usaha berkewajiban mendengarkan keluhan dari konsumen dan memberikan ganti rugi akibat kerugian yang dialami konsumen.<sup>87</sup> Terhadap kebenaran pelaku usaha telah menyebabkan

---

<sup>87</sup> Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang*

kerugian pada konsumen diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana inti pokoknya menyatakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian dapat berupa:<sup>88</sup>

1. Pengembalian Uang;
2. Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
3. Perawatan Kesehatan; dan
4. Pemberian Santunan

Pada Pasal 26 huruf e Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan menyebutkan bahwa “Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi”.<sup>89</sup> Mengingat adanya kerusakan beberapa wahana dan juga wahana-wahana yang memiliki risiko tinggi di Labersa *Water Park* Riau Fantasi, maka Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard* menanggapi bahwa:

*“Mengenai biaya apabila terjadi cedera pada pengunjung kami menggunakan perlindungan asuransi, nama asuransinya Bosowa. Jadi setiap ada kecelakaan kami tanggap, kami obati dan apabila itu layak dirujuk kami akan bawa ke Rumah Sakit, yaitu Rumah Sakit Syafira. Jadi mengenai biaya ditanggung*

---

*Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal) Vol.6 No.4 hlm 529

<sup>88</sup> Abuyozid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, Jurnal Hukum, Vol.16 No. 12, 2018, hlm. 163

<sup>89</sup> Pasal 26 huruf e Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

*asuransi semua, tapi ada limitnya. Diatas Rp 6 juta itu ditanggung pihak keluarga, tetapi kalau masih dibawah Rp 6 juta itu ditanggung oleh asuransi tersebut”*

Berdasarkan penuturan diatas dari pihak Labersa yang bertindak sebagai pelaku usaha bahwa setiap pengunjung yang mengalami cedera atau luka serius yang mengharuskan untuk dibawa ke Rumah Sakit maka dari pihak Labersa menggunakan perlindungan asuransi dan biaya pengobatan Rumah Sakit ditanggung oleh asuransi tersebut dengan memiliki batas limitnya. Maka dari itu pelaku usaha dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan ganti rugi dalam hal ini perawatan kesehatan tidak hanya sebatas menyediakan pengobatan ringan saja tetapi memberikan tanggung jawab penuh dengan membiayai pengobatan apabila kerugian yang dialami konsumen cukup berat agar ketentuan aturan dalam Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha dapat dilaksanakan secara penuh dan konsumen bisa mendapatkan kembali apa yang menjadi hak-hak mereka.

Bagi pengunjung/konsumen, setiap keindahan, keunikan, dan kreativitas dari objek wisata menjadi ketertarikan mereka untuk mengunjungi objek wisata tersebut. Dengan tujuan berliburan bersama keluarga dan teman, pengunjung/konsumen berharap akan kenyamanan dan keamanan objek wisata yang dituju. Apabila terjadi kerusakan atau cedera di wahana permainan pada objek wisata, tidak hanya konsumen saja yang mengalami kerugian dan merasa hak-hak mereka dilanggar, akan tetapi pelaku usaha juga akan menerima rasa kekecewaan pengunjung/konsumen dan kehilangan kepercayaan dari pengunjung/konsumen yang mengunjungi objek wisata tersebut. Hal itu akan membuat

pengunjung/konsumen enggan untuk kembali lagi ke objek wisata tersebut. Maka perlu tindakan cepat tanggap dari pelaku usaha untuk memprioritaskan keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengunjung/konsumen. Mengenai hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara penulis kepada Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard* menanggapi bahwa:

*“Iya kami tetap melakukan perbaikan, perawatan. Kami juga tidak mau wahana kami rusak, makanya kami setiap bulan puasa itu ada namanya Project, setiap sekali setahun itu di bulan puasa kami project. Disitu kami semua total untuk perbaikan dan perawatan, contohnya warna wahana yang sudah kusam, kami ganti dengan warna yang baru, jadi kalau project besar nya disitu. Tetapi setiap hari kami selalu perbaikan, makanya sebelum operasional kami melakukan pengecekan dulu, apabila kami menemukan kerusakan, kami langsung melaporkan ke pihak engineeringnya supaya mereka melakukan perbaikan”.*

Dalam hal tanggung jawab dalam perlindungan konsumen ada yang namanya Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) yaitu merupakan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mewajibkan atau mengharuskan pelaku usaha secara langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum itu, pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh produknya yang cacat maupun mengalami kerusakan, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan kurang menyadari apa yang menjadi kewajiban mereka dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu. Jadi apapun kerugian yang dialami konsumen akibat dari menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha maka sudah

menjadi kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab penuh atas kerugian tersebut sehingga konsumen mendapatkan kembali hak-hak mereka.

Berbicara mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha itu berarti membahas mengenai ganti rugi. Ganti rugi yang diberikan oleh Pelaku Usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat dari menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pelaksanaan ganti rugi tersebut dilakukan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi<sup>90</sup>. Maka dalam 7 (tujuh) hari tersebut pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen sampai konsumen mendapatkan kembali hak-hak mereka. Aturan-aturan hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Sehingga baik dari pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha masing-masing dapat mengetahui dan memahami aturan-aturan dalam kegiatan usaha dan dapat terhindar dari tingkah laku yang dapat menimbulkan kerugian bagi satu sama lain. Maka dari itu, ketaatan dan kepatuhan terhadap hukum dapat menciptakan keadilan dan kedamaian dalam kegiatan usaha dalam hal ini khususnya kegiatan usaha jasa pariwisata.

#### **B. Hambatan dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

---

<sup>90</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Persoalan yang masih sering terjadi pada saat ini dari penyelesaian sengketa konsumen adalah belum terlaksana sepenuhnya aturan yang melindungi hak konsumen sehingga belum dapat melindungi kepentingan konsumen dengan seadil-adilnya. Dimana posisi konsumen yang masih sangat lemah, terutama mengenai hal keberhasilan gugatan ganti kerugian yang memberi syarat adanya pembuktian lawan yang diajukan oleh pelaku usaha. Berhubungan dengan lemahnya konsumen dalam hal membuktikan kesalahan pelaku usaha karena lemahnya pengetahuan dan sarana yang memuaskan maka dari itu digunakan prinsip pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*).

*Strict Liability* adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana pada *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.<sup>91</sup> Pelaku usaha dianggap harus bertanggung jawab apabila konsumen merasa dirugikan akibat dari mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dihasilkan maka dari itu pelaku usaha harus menggantikan kerugian tersebut kepada konsumen. Sebaliknya pelaku usahalah yang harus membuktikan bahwa mereka tidak bersalah akan kerugian yang dialami oleh konsumen bahwa ia telah melakukan produksi dengan benar, melakukan setiap langkah pengamanan untuk barang dan/atau jasa yang digunakan

---

<sup>91</sup> Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm.101

oleh konsumen, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan keamanan produk barang dan/atau jasa.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai hambatan dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pengunjung kepada Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard*:

*“Ya kalau untuk hambatannya seperti yang saya bilang tadi, seperti membersihkan kolam renang itu tadi. Karena disekeliling kolam renang ini kan banyak pepohonan, jadi daunnya berjatuh ke dalam air kolam, dan dilihat oleh pengunjung seakan-akan kami tidak membersihkan, padahal selalu rutin kami bersihkan. Kami juga tidak mau Labersa *Water Park* ini mendapat kesan yang tidak bagus atau buruklah dari pengunjung. Juga mengenai ulasan buruk di sosial media tadi tentang keramik kolam renang itu, kami dari pihak Labersa menyediakan kotak P3K kok bagi pengunjung yang mengalami cedera atau luka ringan dan jika memang harus dirujuk ya kami rujuk ke Rumah Sakit. Tetapi ada juga beberapa dari pengunjung ini yang diam-diam saja, tidak memberitahu kami kalau mereka ada yang terluka. Jadi kan kami tidak tau kalau mereka luka, bagaimana kami mau tanggap untuk mengobati kalau mereka diam saja tidak memberitahu kami”.*

Berdasarkan penuturan dari pihak Labersa diatas dapat dilihat bahwa pihak Labersa sudah memiliki itikad baik yaitu mau melaksanakan kewajiban mereka yaitu dengan membersihkan wahana permainan yang kotor tetapi karena faktor alam yang tidak dapat dihindari sehingga pihak Labersa mengalami kesulitan dalam

melaksanakan kewajibannya serta memberikan tanggung jawab mereka kepada konsumen yang mengalami cedera akibat dari menggunakan wahana permainan mereka yang rusak. Dengan menyediakan kotak P3K dan tanggap untuk mengobati pengunjung yang mengalami cedera. Tetapi beberapa dari pengunjung yang mengalami cedera tersebut memilih untuk tidak melapor ke pihak Labersa sehingga dari pihak Labersanya pun tidak mengetahui akan hal yang terjadi terhadap pengunjung tersebut.

Kemudian penulis juga memberikan pertanyaan kepada pengunjung/konsumen melalui kuesioner yang penulis sebarkan apakah dari pihak Labersa memberitahu mengenai kondisi wahana permainan yang rusak kepada pengunjung/konsumen yang menggunakan wahana permainan tersebut.

**Tabel III. 4**

**Jawaban Pengunjung apakah mereka diberitahu atau tidak mengenai wahana permainan yang rusak**

No.	Kuesioner	Jawaban	Persentase
1.	Diberitahu	3	25%
2.	Tidak Diberitahu	9	75%
	Jumlah	12	100%

Berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner yang penulis berikan kepada pengunjung/konsumen dapat dilihat bahwa lebih banyak pengunjung yang tidak diberitahu sebanyak 9 orang (75%) dari pada pengunjung yang diberitahu sebanyak

3 orang (25%) mengenai wahana permainan yang rusak. Maka dapat dilihat bahwa sudah jelas dari pihak Labersa selaku pelaku usaha sudah melanggar Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen tentang Kewajiban Pelaku Usaha yang antara lain salah satunya yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Sehingga Sebagian besar dari pengunjung/konsumen yang menggunakan wahana permainan tersebut tidak mengetahui apakah wahana permainan tersebut aman atau tidak untuk digunakan. Dan karena ketidaktahuan akan hal itu dan tidak mendapatkan informasi yang benar dan jelas dari pelaku usaha mengenai wahana permainan yang mereka sediakan maka pengunjung/konsumen yang menggunakan wahana permainan yang terjadi kerusakan tersebut mengalami cedera atau kerugian fisik dan hal tersebut juga melanggar Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai Hak Konsumen yaitu diantaranya hak katas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, kemudian hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis mengenai informasi atau himbauan dari pihak Labersa kepada pengunjung/konsumen terkait wahana permainan yang aman untuk digunakan kepada Bapak Tigor Hutahaean sebagai Kepala Regu Divisi *Life Guard*:

*“Kalau untuk himbauan kepada pengunjung terkait wahana yang aman untuk pengunjung gunakan kami ada yang Namanya Life Guard. Jadi Life Guard ini bertugas untuk menjaga di setiap wahana yaa memberikan arahanlah kepada*

*pengunjung agar tidak salah-salah menggunakan wahananya dan pengunjung juga aman saat bermain di wahana tersebut, seperti contohnya lah kolam renang yang untuk dewasa yaa kami awasi itu jangan sampai ada pengunjung yang tidak memenuhi syarat tinggi badan yang masuk ke situ, dan kami selalu berpencar itu di setiap wahana yaa punya tugasnya masing-masing lah untuk mengamankan pengunjung. Dan kebetulan juga saya sebagai Kepala Regu nya jadi sebelum jam operasional sudah menghimbau kepada anggota anggota untuk benar-benar memperhatikan setiap pengunjung saat bermain wahana, dan di setiap wahana juga kami beri peringatan atau keterangan sesuai batas umur setiap pengunjung. Kalau yang seperti adek bilang tadi mengenai pengunjung yang tidak mengetahui ada beberapa wahana yang sedikit rusak, terkadang ada waktu dimana kami yaa lumayan kewalahan lah saat pengunjung itu jumlahnya membludak, nah itu saat hari libur biasanya terkadang rombongan dari luar daerah yang datang, disitu dengan anggota Life Guard kami yang kalah jauh lah dengan jumlah pengunjung dan kemudian anggota anggota saya juga nggak terbilang ke semua pengunjung gitu karna saking banyaknya yang datang. Tapi kami sebagai Life Guard semaksimal mungkin lah untuk memantau dan menjaga pengunjung di setiap wahana, kami juga tidak mau lah pengunjung kami kenapa-kenapa”.*

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak Labersa diatas dapat dilihat bahwa dari pihak Labersa selaku pelaku usaha membentuk tim yang namanya *Life Guard*, yang bertugas memberikan himbauan dan memantau setiap pengunjung yang menggunakan wahana permainan. Dan setiap wahana permainan juga diberi peringatan atau keterangan untuk batas-batas usia setiap pengunjung.

Tetapi memiliki kendala disaat pengunjung yang datang jumlahnya diluar perkiraan yang membuat pihak Labersa kewalahan dalam memberi peringatan atau informasi mengenai wahana permainan yang ada disana. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa dari pihak Labersa dalam kegiatan usahanya menjalankan kewajibannya yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha yang diantaranya yaitu beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dihasilkannya.

Kemudian penulis juga memberikan pertanyaan kepada pengunjung/konsumen melalui kuesioner yang penulis sebarakan apakah mereka mengetahui atau tidak mengenai adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen

**Tabel III. 5**

**Jawaban Pengunjung apakah mereka mengetahui atau tidak mengenai adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

No.	Kuesioner	Jawaban	Persentase
1.	Mengetahui	1	8,3%
2.	Tidak Mengetahui	11	91,7%
	Jumlah	12	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kebanyakan pengunjung yang berjumlah 11 orang (91,7%) menjawab tidak mengetahui adanya Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen, dan hanya 1 orang (8,3%) yang mengetahui adanya Undang Undang mengenai Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan kurangnya minat membaca dan rasa ingin tahu dari masyarakat yang mengakibatkan masyarakat menjadi buta hukum dan dalam menjalani kehidupannya tidak paham mengenai aturan hukum yang berlaku dan mudah untuk dibodohi oleh pihak yang mencari keuntungan dengan merugikan hak orang lain.

Perlindungan hukum itu sesungguhnya berfungsi untuk menyetarakan kedudukan konsumen dan pelaku usaha agar seimbang dan adil. Keadaan seimbang antara kedua belah pihak yang saling berhubungan akan menimbulkan kedamaian dan keselarasan sebagaimana yang diinginkan oleh tujuan dari bangsa dan negara ini. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dalam banyak hal, maka perlindungan terhadap konsumen semakin terasa mengingat ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang yang semakin maju yang merupakan penyokong bagi produktivitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan untuk mencapai sasaran tujuan usaha mereka. Dalam rangka untuk mencapai sasaran tujuan tersebut, pada akhirnya konsumenlah pada umumnya yang merasakan dampaknya, dalam hal ini upaya-upaya yang memadai untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu yang harus ada solusinya.

Mengenai bagaimana upaya hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dari barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka diperlukan pemahaman secara normatif mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan mengetahui larangan bagi pelaku usaha dapat dipahami bagaimana perlindungan hukum dilakukan terhadap konsumen agar tidak dirugikan karena menggunakan barang yang rusak, cacat, dan tercemar.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup> Marcelo Leonardo Tuella, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*, Lex Privatum, Vol.2No.3, 2014, hlm. 57

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi kepada pengunjung/konsumen yang mengalami cedera/kerugian fisik akibat dari menggunakan wahana permainan yang rusak berupa perawatan Kesehatan dengan P3K bagi pengunjung yang mengalami cedera ringan dan membiayai pengobatan bagi pengunjung yang mengalami cedera berat yang mengharuskan untuk dirujuk ke Rumah Sakit dengan perlindungan asuransi.
2. Hambatan dari Pengelola Labersa *Water Park* Riau Fantasi Kabupaten Kampar Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu kurang terbukanya pengunjung/konsumen dalam hal melaporkan kerugian yang terjadi pada mereka sehingga pihak Labersa tidak mengetahui akan hal itu dan kurangnya pengetahuan dari pengunjung/konsumen mengenai

Undang Undang Perlindungan Konsumen serta faktor alam yang tidak bisa dihindari sehingga wahana permainan yang kotor sulit untuk tetap terlihat bersih.

## **B. Saran**

Adapun saran yang penulis rekomendasikan berkaitan dengan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan tanggung jawabnya kepada pengunjung/konsumen, pihak Labersa *Water Park* Riau Fantasi harusnya membangun komunikasi yang lebih baik lagi kepada pengunjung/konsumen dan memberikan informasi yang benar dan jelas terlebih lagi mengenai wahana permainan yang mengalami kerusakan seharusnya pihak Labersa *Water Park* Riau Fantasi memberikan peringatan untuk pengunjung/konsumen untuk berhati-hati dalam menggunakan wahana permainan tersebut. Sehingga pengunjung/konsumen yang berkunjung kesana lebih berhati-hati lagi apabila menggunakan wahana permainan yang mengalami kerusakan.
2. Labersa *Water Park* Riau Fantasi diharapkan lebih meningkatkan lagi sistem pembersihan wahana agar pengunjung/konsumen yang berkunjung merasa nyaman saat menggunakan wahana permainan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

Abdoel Djamali, Pengantar Ilmu Hukum Indonesia, Raja Grafindo Jakarta, 2006

Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010

Admiral, dkk, *Buku Panduan Penyelesaian Tugas Akhir*, Pekanbaru: Fakultas

Hukum Universitas Islam Riau, 2021

Adrian Sutedi, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008,

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, P.T Raja Grafindo, Jakarta, 2004.

Andi Hamzah, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, 2005

A.Yoeti. 2002. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Cetakan Pertama Pradnya Paramita. Jakarta.

A.Z. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2006

Celina Ciwi Tri Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2009,

David Oughton and Jhon Lowry, *Question & Answers Laws of Torts*,  
Blackstone Press Limited, London 1999

Djarwanto, *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis Penulisan Skripsi*, Liberty, Yogyakarta, 1994.

Djojodirdjo, M.A. Moegni, *Perbuatan Melawan Hukum*, Pradnya Paramita,  
1982

Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Nusamedia, Bandung, 2008

Hans Kelsen, *General Theori of Law and State*, 1949, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, 2007, BEE Media Indonesia, Jakarta

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004

J. Sidobalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Jamaluddin Jahid, *Perencanaan Kepariwisataaan*, (Cet. 1; Makassar; Alauddin University Press, 2014)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Marpaung Happy, *Pengetahuan Kepariwisataaan*, Bandung: Alfabeta, 2002

Muljadi A.J, *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009

M. Ali Manyur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007

Nursalam, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta, 2003.

Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa, Bandung, 1996

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010

Sajipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006

Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, P.T Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010

Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2003

Sugiyono, *Metode Penelitian*, CV Alfa Beta, Bandung, 2001

Usman Rachmadi, Hukum Ekonomi Dalam Dinamika, Djambatan, Jakarta,  
2000

## B. ARTIKEL DAN JURNAL

Abuyozid Bustomi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian  
Konsumen, Jurnal Hukum, Vol.16 No. 12, 2018

Ajeng Fitri Nurlestari, Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Niat  
Kunjungan Ulang Wisatawan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai  
Variabel Intervening Pada Taman Safari Indonesia Cisarua Bogor,  
Jurnal Pariwisata, Vol.02No.1Tahun 2016

Desi Apriani, Esy Kurniasih, Fadli Hidayatullah, *“Penyuluhan Hukum  
Membangun Pemahaman Konsumen Jasa Transportasi Umum Di  
Rokan Hilir Provinsi Riau,”* Empowerment: Jurnal Pengabdian  
Masyarakat, Volume 4 no. 3 2021

Desi Apriani dan Syafrinaldi, *“Konflik Norma Antara Perlindungan Usaha  
Kecil Menurut Hukum Persaingan Usaha Indonesia dengan  
Perlindungan Konsumen”*, Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia,  
Volume 4 no 1 2022

Gledys I.M. Semueil, *“Hak dan Kewajiban Pengusaha Dalam Melakukan  
Usaha Pariwisata”*, Lex Privatum, Volume 1 no. 2 2013

Hendrikus Mariano Suku Depo, *“Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan  
Jika Terjadi Kecelakaan di Tempat Pariwisata”*, Jurnal Sosial,  
Pendidikan dan Keagamaan Volume 18 no. 3 2021

- Ikke Febriandhika & Teguh Kurniawan, Pengembangan Pariwisata Melalui Pemberdayaan Masyarakat Dilihat Dari Perspektif Implementasi Kebijakan, *Jurnal Pariwisata Pesona*, Vol.05No.1Tahun 2020
- Marcelo Leonardo Tuela, Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan, *Lex Privatum*, Vol.2No.3, 2014
- Nevistra Vivi Yanti, “*Komunikasi Marketing PT. Labersa Hutahaeen dalam Membangun Brand Image*”, **Skripsi** Fakultas Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018
- Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* Vol.6 No.4
- Ni Putu Januaryanti Pande, Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPOM Denpasar, *Udayana Master Law Journal* Volume 6, Nomor 1, Mei 2017
- Nugroho SBM, Beberapa Masalah Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Di Indonesia, *Jurnal Pariwisata*, Vol.7No.2Tahun 2020
- Rudolf S. Mamengko, “Product Liability dan Profesional Liability di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no 9, (2016)
- Sri Arlina, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat

Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, UIR  
Law Review Volume 02, Nomor 01, April 2018

Wahyu Simon Tampubolon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen  
Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, Jurnal  
Ilmiah Advokasi 4, no. 1 (2016)

### **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

Undang-Undang nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang

Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

### **D. WEBSITE**

<https://www.nativeindonesia.com/labersa-waterpark/>

<http://repository.uib.ac.id/691/5/S-1351068-Chapter2.pdf>

<https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>