

**PENERAPAN ASAS KEHATI-HATIAN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN
PENYEDIA JASA PARIWISATA**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH:

**NAMA : RANTI WAHYUNI
NPM : 2274201266
KONSENTRASI : PERDATA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

**PENERAPAN ASAS KEHATI-HATIAN DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DENGAN PENYEDIA JASA PARIWISATA**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : RANTI WAHYUNI
NPM : 2274201266
KONSENTRASI : PERDATA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN


**PENERAPAN ASAS KEHATI-HATIAN DALAM PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN DENGAN PENYEDIA JASA PARIWISATA**

Hari :
Tanggal :

Penyusun:

RANTI WAHYUNI
NPM. 2274201266

Dosen Pembimbing


Mikho Ardinata, S.H., M.H
NIDN. 0202059104

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas

Muhammadiyah Bengkulu, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Maret 2026

DEWAN PENGUJI

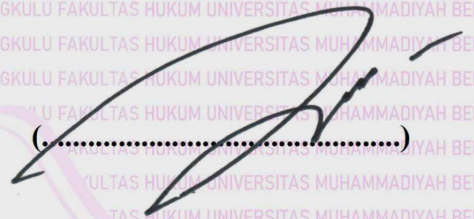
NAMA

TANDA TANGAN

1. Dr. Sinung Mufti Hangabei, S.H., M.H

NIDN. 0225028801

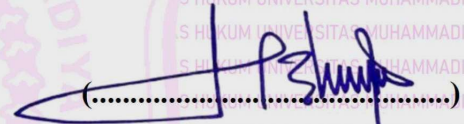
(Ketua Penguji)



2. Hendi Sastra Putra, S.H., M.H

NIDN. 0226058403

(Anggota Penguji)



3. Mikho Ardinata, S.H., M.H

NIDN. 0202059104

(Anggota Penguji)

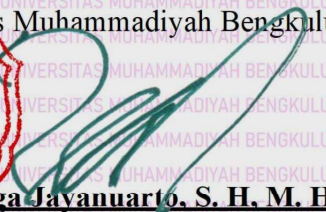


Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Bengkulu



Dr. Rangga Jayanuarto, S. H. M. H

NP. 19850125 201110 1 099



PERNYATAAN ORISINALITAS

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ranti Wahyuni
NPM : 2274201266
Tahun Terdaftar : 2022
Program Studi : Strata Satu (S1)
Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan Skripsi yang saya tulit dengan judul "*Penerapan Asas Kehati-Hatian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Penyedia Jasa Pariwisata*" merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dan dari skripsi orang lain kecuali yang sumbernya dicantumkan. Apabila dikemudian hari pernyataan say aini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut dari predikat kelulusan dan kejasanaannya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnta, tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bengkulu, __ Februari 2026
Yang membuat pernyataan



Ranti Wahyuni

Ranti Wahyuni
NPM. 2274201266

MOTTO

“Setiap proses yang dijalani dengan kesabaran, doa, dan kerja keras tidak akan pernah sia-sia, karena di balik setiap kesulitan selalu Allah siapkan kemudahan dan keberhasilan yang indah pada waktunya.”

“Kesuksesan bukanlah tentang seberapa cepat kita mencapai tujuan, melainkan tentang seberapa kuat kita bertahan, belajar dari kegagalan, dan terus melangkah hingga mampu menyelesaikan apa yang telah kita mulai.”

“Ilmu yang diperoleh bukan sekadar untuk dibanggakan, tetapi untuk diamalkan, memberi manfaat bagi sesama, serta menjadi bekal dalam mengabdikan kepada masyarakat, bangsa, dan agama.”

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur yang sedalam-dalamnya ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, serta disertai rasa hormat dan terima kasih yang tulus dari lubuk hati terdalam, skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa syukur dan wujud cinta atas doa, dukungan, bimbingan, pengorbanan, serta semangat yang senantiasa diberikan oleh berbagai pihak yang setia mendampingi penulis dalam setiap tahapan perjalanan akademik, sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya karya ilmiah sederhana ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas nikmat kesehatan, kelapangan rezeki, serta kekuatan lahir dan batin yang dianugerahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa melimpahkan kasih sayang, doa, motivasi, serta pengorbanan tanpa batas, sebagai sumber kekuatan terbesar dalam menempuh perjalanan pendidikan penulis.
3. Dosen pembimbing, dosen penguji, dan seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bengkulu, atas segala bimbingan, arahan, serta ilmu pengetahuan yang diberikan dengan penuh kesabaran selama proses studi hingga penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini melalui kebersamaan, dukungan, serta semangat saling menguatkan dalam suka maupun duka.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan moral, motivasi, dan doa dengan tulus sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan.

ABSTRAK

PENERAPAN ASAS KEHATI-HATIAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PENYEDIA JASA PARIWISATA

Oleh :

Ranti Wahyuni

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya perkembangan industri pariwisata yang tidak selalu diikuti dengan optimalnya perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya dalam penyelesaian sengketa akibat kelalaian penyedia jasa. Asas kehati-hatian menjadi prinsip penting untuk mencegah terjadinya kerugian dan sebagai dasar pertanggungjawaban hukum pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum penyedia jasa pariwisata terhadap konsumen apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam penerapan asas kehati-hatian dan mengidentifikasi hambatan dalam penerapan asas kehati-hatian pada penyelesaian sengketa konsumen serta upaya penguatannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pelaku usaha jasa pariwisata, konsumen, serta pejabat Dinas Pariwisata dan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban hukum dilakukan melalui musyawarah, pemberian ganti rugi (*refund, reschedule*, kompensasi), serta melalui lembaga penyelesaian sengketa apabila diperlukan. Namun, penerapan asas kehati-hatian masih menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi hukum konsumen, belum optimalnya standar operasional prosedur dan manajemen risiko pelaku usaha, serta lemahnya pengawasan dan koordinasi antarinstansi. Simpulannya, asas kehati-hatian memiliki peranan strategis sebagai instrumen preventif dan korektif dalam perlindungan konsumen sektor pariwisata. Disarankan adanya penguatan edukasi hukum konsumen, peningkatan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan transparan guna mewujudkan kepastian hukum dan keadilan.

Kata Kunci: Asas Kehati-Hatian, Jasa Pariwisata, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum, Sengketa Konsumen.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ranti Wahyuni
NPM : 2274201266
Tahun Terdaftar : 2022
Program Studi : Strata Satu (S1)
Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan Skripsi yang saya tulit dengan judul "*Penerapan Asas Kehati-Hatian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Penyedia Jasa Pariwisata*" merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dan dari skripsi orang lain kecuali yang sumbernya dicantumkan. Apabila dikemudian hari pernyataan say aini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut dari predikat kelulusan dan keajarsanaannya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnta, tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bengkulu, __ Februari 2026
Yang membuat pernyataan



Ranti Wahyuni

Ranti Wahyuni
NPM. 2274201266

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “*Penerapan Asas Kehati-Hatian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Penyedia Jasa Pariwisata*” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor UM Bengkulu selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu, atas kepemimpinan dan kebijakan yang mendukung iklim akademik yang kondusif di lingkungan universitas.
2. Bapak Dr. Ranga Jayanuarto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bengkulu, penulis mengucapkan terimakasih atas segala bimbingan selama proses menempuh pendidikan di Fakultas Hukum UM Bengkulu.
3. Bapak Dr. Sinung Mufti Hangabei, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I sekaligus dosen penguji skripsi, penulis mengucapkan terimakasih atas segala masukan dan saran yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Hendi Sastra Putra, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bengkulu sekaligus penguji skripsi, penulis ucapkan terimakasih atas segala masukan dan saran yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Mikho Ardinata, S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi, atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta waktu yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Bengkulu, atas ilmu pengetahuan, wawasan, dan motivasi yang diberikan selama masa studi, yang menjadi bekal berharga bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi isi maupun teknik penyajian. Oleh karena itu, masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, baik secara akademik maupun praktis, serta bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Bengkulu, __ Februari 2026

Ranti Wahyuni
NPM. 2274201266

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Konsumen.....	8
B. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	11
C. Hak dan Kewajiban Konsumen	17
D. Penerapan Asas Kehati-Hatian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Pariwisata.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Sumber Data	33

C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Jasa Pariwisata terhadap Konsumen Apabila Terjadi Pelanggaran.....	38
B. Hambatan Penerapan Asas Kehati-Hatian pada Penyelesaian Sengketa Konsumen di Sektor Jasa Pariwisata	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Sektor ini tidak hanya berperan sebagai penggerak ekonomi nasional, tetapi juga menjadi sarana promosi budaya dan pembangunan daerah. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kemajuan teknologi informasi, berbagai penyedia jasa pariwisata bermunculan dengan menawarkan beragam produk dan layanan seperti agen perjalanan, biro wisata, hotel, transportasi daring, hingga paket wisata digital.¹ Namun, pesatnya pertumbuhan industri ini tidak selalu diikuti dengan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen, terutama dalam hal penyelesaian sengketa.

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Sektor ini tidak hanya berperan sebagai penggerak ekonomi nasional, tetapi juga menjadi sarana promosi budaya dan pembangunan daerah. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kemajuan teknologi informasi, berbagai penyedia jasa pariwisata bermunculan dengan menawarkan beragam produk dan

¹ Sukma, Andhi., Rochman, Didit Damur., Murnawan., Nugraha, Ucu., Anggakarti., Deden Maulana. How Digital Technology Shapes Traveller Awareness And Engagement In Sustainable Tourism In Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*. 12. 2025. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102072>

layanan seperti agen perjalanan, biro wisata, hotel, transportasi daring, hingga paket wisata digital.² Namun, pesatnya pertumbuhan industri ini tidak selalu diikuti dengan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen, terutama dalam hal penyelesaian sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum utama yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Undang-undang ini menegaskan adanya kewajiban bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Selain itu, undang-undang ini juga menekankan prinsip-prinsip dasar seperti keadilan, keseimbangan, dan tanggung jawab. Namun, penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam sektor pariwisata masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait asas kehati-hatian dalam pelayanan.³

Asas kehati-hatian (*prudential principle*) merupakan prinsip umum yang menuntut pelaku usaha untuk bertindak secara cermat, profesional, dan memperhatikan kepentingan konsumen dalam setiap kegiatan usahanya. Dalam konteks jasa pariwisata, asas ini mengandung makna bahwa penyedia jasa harus memperhitungkan semua risiko yang mungkin timbul selama proses pelayanan, mulai dari tahap promosi, pemesanan, perjalanan, hingga pasca-pelayanan. Penerapan asas kehati-hatian menjadi penting untuk

² Sucipto, Limbang, 2017 Potensi Objek Wisata Riligi Di Bukit Doa kota Tomohon, *jurnal Holistik* Volume 15 No. 2, hal 8-18.

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

meminimalkan terjadinya sengketa serta melindungi reputasi pelaku usaha di mata publik.⁴

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak penyedia jasa pariwisata belum sepenuhnya menerapkan asas kehati-hatian secara konsisten. Masih sering ditemukan kasus di mana agen perjalanan gagal memberikan informasi yang benar, tidak memverifikasi mitra kerja sama seperti hotel atau transportasi, serta mengabaikan tanggung jawab ketika terjadi gangguan layanan. Ketidakhati-hatian tersebut berujung pada kerugian konsumen dan menimbulkan sengketa hukum yang tidak jarang berlarut-larut.

Penyelesaian sengketa konsumen di sektor pariwisata dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, antara lain melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mediasi, arbitrase, maupun pengadilan. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian sengketa sering terkendala oleh minimnya bukti, ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya, serta lemahnya penerapan asas kehati-hatian oleh pelaku usaha sebagai dasar pencegahan dan mitigasi risiko. Akibatnya, banyak sengketa yang berakhir tanpa keadilan substantif bagi pihak konsumen.⁵

Selain itu, karakteristik jasa pariwisata yang bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan sangat bergantung pada kepercayaan memperkuat urgensi

⁴ Farrum, Ravena Ida., Purwanto, Aldira Mara Ditta Caesar. Prinsip Kerahasiaan dan Prinsip Kehati-Hatian dalam Perlindungan Data Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Wajah Hukum*. 8 (2). 2024. hlm: 744-456

⁵ Umna, Aminah., Priyono. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perbuatan Wanprestasi Travel Agency Dalam Perjalanan Wisata Luar Negeri yang Gagal Berangkat. *Diponegoro Law Review*, 9 (2). 2024. hlm: 26-37

penerapan asas kehati-hatian.⁶ Konsumen membeli pengalaman, bukan sekadar barang fisik, sehingga segala bentuk kelalaian kecil dapat menimbulkan kekecewaan besar dan berpotensi menjadi sengketa. Oleh karena itu, kehati-hatian dalam memberikan informasi, menjamin keselamatan, dan menjaga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan publik.⁷

Asas kehati-hatian berkaitan erat dengan tanggung jawab kontraktual dan non-kontraktual penyedia jasa terhadap konsumen. Dalam setiap hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, terdapat kewajiban untuk beritikad baik (*good faith*) dan menghindari tindakan yang dapat menimbulkan kerugian.⁸ Apabila pelaku usaha lalai dalam menerapkan asas ini, maka ia dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁹

Lebih lanjut, penerapan asas kehati-hatian juga sejalan dengan prinsip tanggung jawab sosial pelaku usaha sebagaimana diamanatkan dalam

⁶ Chusnida, Nabilah Luthfiyah., Widyanti, Yenny Eta., Djumikasih. Analysis of the Application of Article 18 of the Consumer Protection Law in Tourism Services. *International Journal of Business. Law and Education*. 5 (1). 2024. hlm: 668-680

⁷ Sasongko, Gatot., Kameo, Daniel Daud., Siwi, Virgiana Nugransih., Wahyudi, Yutinus., Huruta, Andrian Dolfriandra. The Effect of Service Quality and Heritage Tourism on Tourist Loyalty: The Case of Borobudur Temple. *Journal Heritage*. 8 (77). 2025. hlm: 1-33

⁸ Mokoagow, Muhammad Indra Surya Patra., Soepeno, Muhammad Hero. Korah, Revy M. penerapan asas kehati-hatian bank Untuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana (Studi Kasus Transaksi Elektronik Bank). *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum*. 13 (1). 2024. hlm: 1-12

⁹ W Bagiartha, I Putu Pasek. Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku. *Kajian Hukum dan Keadilan IUS*. 1 (1). 2023. hlm: 60-76

berbagai kebijakan pembangunan pariwisata berkelanjutan. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menegaskan pentingnya perlindungan terhadap wisatawan dan penyelenggara usaha pariwisata agar tercipta kegiatan wisata yang aman, nyaman, dan berkualitas. Dengan demikian, penerapan asas kehati-hatian tidak hanya relevan secara hukum, tetapi juga merupakan bagian dari etika bisnis pariwisata yang berkelanjutan.

Permasalahan yang muncul adalah bahwa belum terdapat pedoman hukum yang secara eksplisit mengatur standar penerapan asas kehati-hatian bagi penyedia jasa pariwisata dalam menghadapi potensi sengketa konsumen. Hal ini menimbulkan perbedaan interpretasi dalam praktik dan berpotensi menciptakan ketidakpastian hukum. Oleh sebab itu, perlu dilakukan kajian hukum yang mendalam untuk memahami bagaimana asas kehati-hatian diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta sejauh mana prinsip tersebut dapat dijadikan dasar pertanggungjawaban hukum bagi penyedia jasa pariwisata.

Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran yuridis mengenai implementasi asas kehati-hatian dalam hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa pariwisata. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan model penyelesaian sengketa yang efektif dan berkeadilan dengan mengedepankan prinsip perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha. Dengan memahami penerapan asas kehati-hatian, diharapkan dapat mengurangi potensi sengketa di masa mendatang.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Penerapan Asas Kehati-hatian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Penyedia Jasa Pariwisata” memiliki urgensi yang tinggi. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia serta kontribusi praktis bagi penyedia jasa pariwisata agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya. Pada akhirnya, penerapan asas kehati-hatian secara konsisten akan menciptakan hubungan hukum yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, serta mendukung pembangunan pariwisata nasional yang berkeadilan dan berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum penyedia jasa pariwisata terhadap konsumen apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam penerapan asas kehati-hatian?
2. Apa saja hambatan dalam penerapan asas kehati-hatian pada penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa pariwisata, serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk memperkuat penerapannya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum penyedia jasa pariwisata terhadap konsumen apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam penerapan asas kehati-hatian.

2. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan asas kehati-hatian pada penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa pariwisata, serta upaya yang dapat dilakukan untuk memperkuat penerapannya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum pariwisata, dengan menelaah penerapan asas kehati-hatian dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa pariwisata. Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya literatur akademik terkait tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa serta memperkuat pemahaman mengenai penerapan prinsip kehati-hatian sebagai bagian dari asas-asas umum pemerintahan yang baik dan good governance dalam pelayanan sektor pariwisata.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dalam meningkatkan perlindungan hukum di sektor pariwisata. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi kebijakan, pedoman tanggung jawab usaha, serta meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hak atas pelayanan yang aman, adil, dan transparan.