

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bentuk pertanggungjawaban hukum penyedia jasa pariwisata terhadap konsumen apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian dalam penerapan asas kehati-hatian pada dasarnya dapat diklasifikasikan dalam tiga bentuk, yaitu penyelesaian secara musyawarah, pemberian ganti rugi, serta penyelesaian melalui mekanisme formal baik administratif, perdata, maupun pidana. Secara empiris, penyelesaian melalui musyawarah dan pemberian kompensasi (refund, reschedule, upgrade layanan, atau fasilitas tambahan) merupakan bentuk yang paling dominan diterapkan di lapangan. Namun secara normatif, tanggung jawab tersebut memiliki dasar hukum yang kuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Kepariwisata, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan pelayanan yang aman, transparan, serta bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Dalam hal terdapat unsur kesengajaan, penipuan, atau pelanggaran serius terhadap hak konsumen, pertanggungjawaban dapat berkembang ke ranah sanksi administratif bahkan pidana. Dengan demikian, penerapan asas kehati-hatian tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga kewajiban hukum yang menuntut akuntabilitas penuh dari penyedia jasa pariwisata.

2. Hambatan dalam penerapan asas kehati-hatian pada penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa pariwisata meliputi rendahnya literasi hukum konsumen, belum optimalnya standar operasional prosedur dan manajemen risiko pelaku usaha, serta lemahnya pengawasan dan koordinasi antarinstansi terkait. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan penerapan prinsip kehati-hatian cenderung bersifat reaktif dan belum sepenuhnya preventif. Untuk memperkuat penerapannya, diperlukan upaya komprehensif berupa peningkatan edukasi dan literasi hukum konsumen, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha agar memiliki SOP dan sistem manajemen risiko yang terstandar, serta penguatan koordinasi kelembagaan melalui sistem pengawasan terpadu dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses. Dengan langkah tersebut, asas kehati-hatian dapat diimplementasikan secara konsisten sebagai instrumen pencegahan sengketa sekaligus sebagai dasar pertanggungjawaban hukum yang adil, transparan, dan berkepastian hukum dalam sektor jasa pariwisata.

B. Saran

1. Kepada pelaku usaha jasa pariwisata dan pemerintah daerah, disarankan untuk memperkuat penerapan asas kehati-hatian melalui penyusunan dan implementasi standar operasional prosedur (SOP) yang berbasis manajemen risiko serta berorientasi pada perlindungan konsumen. SOP tersebut harus mencakup kejelasan informasi promosi, transparansi

klausul perjanjian, mekanisme pembatalan dan pengembalian dana, serta tata cara penanganan pengaduan secara cepat dan proporsional. Pemerintah daerah melalui dinas terkait juga perlu meningkatkan pembinaan dan pengawasan secara berkala, tidak hanya pada aspek perizinan administratif, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen. Dengan demikian, pertanggungjawaban hukum tidak hanya bersifat reaktif setelah sengketa terjadi, tetapi juga preventif dalam mencegah timbulnya kerugian konsumen.

2. Kepada konsumen dan instansi yang berwenang di bidang perlindungan konsumen, disarankan untuk meningkatkan literasi dan kesadaran hukum masyarakat melalui sosialisasi, penyuluhan, serta pemanfaatan media digital yang mudah diakses. Konsumen perlu didorong untuk memahami hak dan kewajibannya serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, sehingga memiliki posisi tawar yang lebih seimbang dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Selain itu, perlu dibangun sistem pengaduan dan koordinasi antarinstansi yang lebih terpadu dan responsif agar setiap laporan sengketa dapat ditangani secara efektif dan transparan. Upaya ini diharapkan mampu memperkuat implementasi asas kehati-hatian sebagai instrumen perlindungan hukum yang berkeadilan dan berkepastian dalam sektor jasa pariwisata.