

PERLINDUNGAN KONSUMEN BERUPA GANTI KERUGIAN SEBAGAI PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK PENGELOLA TAMAN WISATA

Achmad Ichsan Maliki ^[1] dan Mas Anienda Tien Fitriyah ^[2]

Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur

E-mail: ichsanmaliki01@gmail.com ^[1] masanienda.ih@upnjatim.ac.id ^[2]

ARTICLE INFO

A

ABSTRACT

There are problems in tourist parks to the detriment of visitors, with this it is necessary to question consumer protection and legal responsibility. The purpose of this research is to explore the implementation of consumer protection in the form of compensation as the responsibility of the management of the tourist park. The type of research used is empirical juridical, with a qualitative approach. Field studies were carried out at the Kenjeran Park & Atlantis Land tourist park in Surabaya. The results of the study show that consumer protection for visitors to tourist parks in a preventive manner cannot be realized properly, as evidenced by the existence of collapsed facilities to the detriment of consumers. However, repressive protection has been well realized. This legal responsibility has been carried out properly by the management of the tourist park.

Keywords: *Tourism Park Management, Consumer Protection, Legal Liability*

Keywords: *Tourism Park Management, Consumer Protection, Legal Liability*

ABSTRAK

Adanya permasalahan di taman wisata hingga merugikan pengunjung dengan ini perlu dipertanyakan mengenai perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban hukumnya. Tujuan penelitian ini ialah untuk menggali pelaksanaan perlindungan konsumen berupa ganti kerugian sebagai pertanggungjawaban pihak pengelola taman wisata. Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan kualitatif. Studi lapangan dilakukan di taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap pengunjung taman wisata secara preventif belum dapat diwujudkan dengan baik, terbukti adanya fasilitas yang roboh hingga merugikan konsumen. Namun perlindungan secara represif telah diwujudkan dengan baik. Pertanggungjawaban hukum dengan ini telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola taman

wisata.

Kata Kunci: Pengelola Taman Wisata, Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban Hukum

© 2020 MJN. All rights reserved.

A. PENDAHULUAN

Taman wisata merupakan salah satu sarana rekreasi yang menawarkan berbagai macam jenis hiburan seperti wisata pantai, taman bermain, waterpark, dan lain-lain. Taman wisata merupakan bentuk dari kegiatan rekreasi, yang merupakan bentuk daripada usaha pariwisata sebagaimana diatur di Pasal 14 huruf g Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Pelaku usaha taman wisata yang menawarkan bermacam-macam wahana tentu harus selalu memperhatikan kenyamanan dan keamanan bagi setiap pengunjung sebagai hal yang utama dalam menjalankan bisnisnya tersebut dari pengecekan fasilitas umum hingga keamanan dan kenyamanan dari setiap sarana dan prasarana yang ada di taman wisatanya tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak bisa terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/ atau jasa tersebut. Pentingnya peran satu sama lain antara pelaku usaha dan konsumen yang saling berhubungan satu sama lainnya tidak dapat dilepaskan dalam suatu kegiatan penyedia jasa taman wisata (I Putu H., 2020). Apabila perlindungan

konsumen tidak terpenuhi dalam suatu bisnis, maka keseimbangan hukum antara produsen dengan konsumen juga tidak dapat terjadi, sehingga menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang lemah.

Lemahnya posisi konsumen menjadikan konsumen tersebut rentan untuk dirugikan oleh pelaku usaha. Kerugian tersebut dapat bersifat material dan nonmaterial. Kerugian yang mudah dideteksi merupakan kerugian material, untuk kerugian yang non-material harus ditelusuri secara benar agar dapat diketahui letak kesalahan yang terjadi (Chandra, I Nyoman P., Ni Made P., 2023). Bentuk tanggung jawab atas kerugian diatur dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta). Kerugian yang diderita konsumen sendiri diatur oleh Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta). Kedua pasal tersebut pada pokoknya mengatur bahwa ganti kerugian waib diberikan atas tindakannya hingga kelalaiannya atas hal yang dibawah pengawasannya. Kedua pasal tersebut sejatinya merupakan dasar upaya perwujudan perlindungan terhadap konsumen. Upaya pemerintah untuk melindungi hak-hak konsumen sejatinya telah diatur di Peraturan Perundang-Undangan, yaitu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosnumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Kedua undang-undang tersebut juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha,

tanggung jawab pelaku usaha, pemenuhan jaminan, dan lain-lain.

Taman wisata Kenjeran Park merupakan salah satu objek wisata yang berada di Surabaya, tepatnya berada di Sukolilo Baru, Kecamatan Bulak. Lokasi taman wisata tersebut dapat dengan mudah dijangkau dengan berbagai jenis kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Tragedi robohnya perosotan (seluncuran air) di Taman Wisata Kenjeran Park Surabaya pada Sabtu siang tanggal 7 Mei 2022 merupakan salah satu gambaran kasus pelanggaran hak konsumen pada pelaku usaha taman wisata. Pada kasus tersebut sebanyak 17 (tujuh belas) pengunjung yang sedang menaiki wahana perosotan (seluncuran air) tiba-tiba roboh dan berjatuh dari perosotan (seluncuran air) dengan ketinggian 10 (sepuluh) meter yang mengakibatkan banyak terjadi korban yang dirugikan. Kasus ini merupakan salah satu fakta lemahnya perlindungan konsumen di Indonesia dalam jaminan keamanan yang berakibat merugikan konsumen.

Berdasarkan data observasi lapangan di Kenjeran Park menunjukkan masih tingginya minat konsumen untuk berkunjung pada taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya. Hal tersebut dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengunjung. Pada Novermber 2022 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung ialah 15.200 (lima belas ribu dua ratus), sedangkan pada Desember 2022 meningkat menjadi 16.500 (enam belas ribu lima ratus) pengunjung. Dalam hal ini pengunjung sebagai konsumen yang telah melakukan kewajibannya dengan membayar dan/atau membeli tiket untuk menikmati wahana, pengelola taman wisata sebagai pelaku usaha sudah seharusnya menunaikan

kewajibannya untuk menjamin keselamatan konsumen dengan memperhatikan tingkat keamanan dan keselamatan pengunjung selama dalam taman wisata itu sendiri. Bahkan ketika terjadi hal-hal yang merugikan konsumen, pelaku usaha sudah seharusnya melakukan ganti kerugian. Penelitian ini menjadi urgensi untuk digali, mengingat novelty yang dibahas pada penelitian ini sangatlah kompleks. Sisi yang dibahas ialah kaitannya perlindungan terhadap konsumen dengan melihat aspek preventif sekaligus represif. Selain itu juga menggali secara langsung kaitannya dengan teori perlindungan dan pertanggungjawaban hukum.

B. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pengolahan data kualitatif yaitu pendekatan permasalahan mengenai hal-hal yang bersifat yuridis dan kenyataan yang ada mengenai hal-hal yang bersifat yuridis. Secara langsung metode kualitatif berasal dari tradisi etnografi dan studi kasus dalam antropologi dan sosiologi, yang dimana tipe penelitian yang digunakan adalah studi lapangan. Studi lapangan dilakukan di taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya. Penelitian ini dimaksud untuk menganalisis dan menjelaskan terkait bagaimana tanggung jawab pengelola taman wisata terhadap kerugian konsumen yang ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosnumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Sumber data dalam penelitian hukum yuridis empiris ini adalah data primer sebagai data utama dan data sekunder yang berupa bahan hukum yang

dipakai sebagai pendukung. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang didapat dari sumber pertama, seperti hasil dari observasi dan wawancara. Data sekunder sendiri didalamnya meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang diperoleh dari dokumen resmi seperti peraturan perundang-undangan dan buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian, serta hasil penelitian yang telah dilakukan seperti jurnal, skripsi, tesis, dan sebagainya. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Data tersebut kemudian dipadukan dengan teori-teori yang berasal dari studi dokumen dan peraturan perundang-undangan untuk memberikan jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini (Kashiram, 2019).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Bentuk pemberian perlindungan hukum bagi konsumen yaitu dengan pemenuhan hak konsumen oleh pelaku usaha. Konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bukan hanya orang yang menggunakan produk dari hasil industri perdagangan saja, namun juga pengguna jasa. Jika dikaitkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, maka wisatawan dapat disebut konsumen. Hal tersebut karena wisatawan adalah orang

yang memanfaatkan jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya.

PT. Granting Jaya sebagai perusahaan pengelola tempat pariwisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya pada dasarnya berkewajiban untuk bertanggung jawab dimulai saat pengunjung sebagai konsumen datang untuk menikmati jasa yang telah ditawarkan dan setelah membayar tiket sesuai dengan yang telah ditetapkan sekaligus disepakati. Akan tetapi apabila kemudian pengunjung tersebut mengalami suatu kerugian secara materi maupun secara immateriil yang diakibatkan kerusakan, pencemaran, kecelakaan, kehilangan, dan kekecewaan di area Kenjeran Park maupun Atlantis Land ataupun pada saat menaiki wahana, pengelola wajib bertanggung jawab.

Mekanisme pemberian ganti rugi kepada wisatawan selaku konsumen oleh pelaku usaha selaku pengusaha pariwisata sebagai berikut:

1. Pengunjung yang merasa mengalami kerugian menyampaikan pengaduan kepada PT. Granting Jaya tentang kerugian yang dialami dengan melampirkan bukti-bukti dan dokumentasi
2. PT. Granting Jaya akan melakukan identifikasi dan investigasi terhadap laporan tersebut.
3. Laporan kerugian yang sudah diidentifikasi dan evaluasi diproses untuk disampaikan pada pengunjung. Apabila ternyata kerugian tersebut disebabkan oleh pengunjung itu sendiri, maka kerugian bukan menjadi tanggung jawab PT. Granting Jaya. Tetapi apabila ternyata kerugian tersebut disebabkan

karena kelalaian dari PT. Granting Jaya, maka kerugian yang dialami konsumen tersebut diganti sesuai dengan kesepakatan.

4. Pemberian Ganti Rugi dapat berupa materi, asuransi, atau dengan penggantian barang yang rusak sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Kasus robohnya perosotan (seluncuran air) di Taman Wisata Kenjeran Water Park Surabaya, pada Sabtu siang Pukul 13.45 WIB tanggal 7 Mei 2022 telah memakan korban sebanyak 17 (tujuh belas) pengunjung yang sedang menaiki wahana perosotan (seluncuran air). Perosotan tersebut tiba-tiba roboh dan pengunjung berjatuh dari perosotan (seluncuran air) dari ketinggian 10 (sepuluh) meter. Atas insiden tersebut, tujuh belas wisatawan selaku konsumen yang menjadi korban dengan kelompok usia anak-anak berjumlah 7 korban, kelompok usia remaja berjumlah 7 (tujuh) korban, dan kelompok usia dewasa berjumlah 3 (tiga) korban. Kasus ini menunjukkan bahwa terdapat unsur kelalaian pada pelaku usaha. Pengunjung sebagai konsumen sendiri pada dasarnya sudah melaksanakan kewajibannya agar dapat menikmati fasilitas yang disediakan. Jika timbul kelalaian yang merugikan konsumen, tentu konsumen dapat menggugat sebagaimana hak yang dimiliki konsumen sesuai Pasal 4 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengatur bahwa wisatawan sebagai konsumen harus mendapatkan

perlindungan hukum dan keamanan dalam menikmati tempat wisata yang diberikan oleh pengusaha pariwisata selaku pelaku usaha. Pemberian perlindungan hukum dan keamanan ini dapat berupa pemenuhan hak, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi, kelayakan taman wisata hingga pemberian asuransi untuk menghindari terjadi hal yang tidak diinginkan seperti kerugian, kecelakaan, hingga kematian. Pasal 20 huruf f Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengatur mengenai hak wisatawan untuk mendapat perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban pengusaha pariwisata selaku pelaku usaha untuk memberikan dan mempersiapkan asuransi bagi wisatawan selaku konsumen. Karena dengan adanya asuransi wisatawan selaku konsumen akan merasa lebih nyaman dan merasa aman dalam berwisata.

Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Lis Sumarti selaku Kepala Bidang Divisi Humas Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya mengatakan bahwa Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya telah mempersiapkan dan memberikan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisatanya. Asuransi yang digunakan oleh pengusaha pariwisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya selaku pelaku usaha yaitu asuransi dari Bank Panin yang mengcover semua apabila terdapat kecelakaan yang terjadi. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 26 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengenai kewajiban pengusaha pariwisata, yaitu wajib memberi perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi, yang

mana sesuai dengan hak wisatawan sebagaimana teruang pada Pasal 20 huruf f Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yaitu setiap wisatawan melekat hak untuk memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Tujuan adanya asuransi ialah untuk menjamin wisatawan selaku konsumen akan merasa lebih nyaman dan merasa aman dalam berwisata di Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya.

Penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tertuang pada Pasal 45. Pada Ayat (1) pasal tersebut mengatur bahwa konsumen dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Pada Ayat (2) kemudian diatur bahwa opsi pemilihan penyelesaian sengketa untuk dapat ditempuh tersebut ialah atas dasar pilihan para pihak secara sukarela yang bersengketa. Ayat (3) kemudian mengatur bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tak menghilangkan tanggung jawab pidana Upaya penyelesaian sengketa apabila dilakukan di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh ketika upaya luar pengadilan dinyatakan tak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa. Pasal 46 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya mengatur bahwa pihak yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran maupun kelalaian yang dilakukan pelaku usaha ialah seorang

konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, serta pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa yang ditempuh pada kasus robohnya perosotan (seluncuran air) di Taman Wisata Kenjeran Water Park Surabaya pada awalnya melalui litigasi dengan adanya gugatan, namun seiring berjalannya kasus tersebut berujung penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan proses pencabutan gugatan yang berakhir damai. Hal tersebut karena para pengunjung sebagai konsumen yang dirugikan merasa hak-hak yang dibutuhkan sudah terpenuhi, seperti pada saat terjadinya kecelakaan tersebut pihak Kenjeran Park melakukan tanggung jawabnya dengan langsung melakukan pertolongan pertama membawa ke puskesmas/klinik dan para korban yang terluka serius langsung dilarikan ke Rumah sakit untuk dilakukan perawatan lebih lanjut. Rumah sakit yang dirujuk adalah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soewandhi Surabaya dan Rumah Sakit Umum dr. Soetomo Surabaya. Total biaya yang dikeluarkan kurang lebih sebesar Rp. 600.000.000,- (enam ratus juta rupiah). Selain pengobatan fisik dan psikis yang diberikan, pihak pengelola taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya juga memberikan jaminan asuransi jenis *Personal Accident* yang dijamin dengan rincian sebagai berikut:

1. Pengunjung apabila meninggal dunia akibat kecelakaan, mendapat sebesar Rp 30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah);
2. Cacat tetap akibat kecelakaan, mendapat sebesar Rp 30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah);
3. Pengobatan akibat kecelakaan maksimum sebesar Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah); dan
4. Uang santunan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:
 - a. Uang santunan untuk operasi berat mendapat Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah);
 - b. Uang santunan untuk operasi sedang sebesar Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah); dan
 - c. Uang santunan terhadap luka ringan sebesar Rp 2.500.000,- (dua ribu lima ratus rupiah).

Korban yang sudah cukup umur kemudian juga diberi lowongan pekerjaan untuk bekerja di Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya.

Berdasarkan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen pada dasarnya dapat berupa:

- a. Pengembalian uang;
- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
- c. Perawatan kesehatan; dan/atau
- d. Pemberian santunan.

Rumusan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha berbentuk *optional* atau pilihan, namun bersifat wajib. Dengan kata lain jika pengelola taman wisata selaku pelaku usaha melaksanakan salah satu dari pemberian ganti rugi tersebut, maka dapat dikatakan

bahwa pengelola taman wisata selaku pelaku usaha sudah melaksanakan tanggung jawabnya. Apabila dilihat dari fenomena atau kejadian di lapangan yang sudah terjadi seharusnya kerugian tersebut tidak dapat dinilai dengan uang, namun jika dikaitkan dengan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut Pihak Kenjeran telah memenuhi unsur-unsur, seperti penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan. Hal ini dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengelola taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya selaku pelaku usaha telah memenuhi tanggung jawabnya dengan baik (Abdul dan Rani, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, perwujudan perlindungan konsumen terhadap pengunjung taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya perlu dilihat dari teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon. Pengelola taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya sebagai pelaku usaha terhadap pengunjungnya sebagai konsumen berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon. Bentuk perlindungan tersebut pada dasarnya wajib ditegakkan, yang berupa perlindungan preventif atau pencegahan sekaligus perlindungan represif atau penanggulangan (Endah, 2022). Kasus robohnya perosotan (seluncuran air) di Taman Wisata Kenjeran Water Park Surabaya menunjukkan bahwa dalam hal ini perlindungan hukum preventif belum dapat diwujudkan dengan baik. Namun adanya pelaksanaan tanggung jawab oleh pengelola taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya telah menunjukkan bahwa perlindungan hukum represif terhadap

pengunjung sebagai konsumen telah terwujud dengan baik. Hal tersebut telah sesuai pula dengan teori perlindungan konsumen menurut Az. Nasution, bahwa adanya pelaksanaan perlindungan terhadap kepentingan konsumen yang menjadi korban (Rosmawati, 2018). Adanya pelaksanaan pertanggungjawaban hukum oleh pengelola taman wisata Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya sebagai pelaku usaha terhadap pengunjungnya dengan ini menunjukkan bahwa teroi pertanggungjawaban hukum menurut Hans Kalsen telah terwujud dengan baik. Menurut Hans Kalsen, pertanggungjawaban hukum adalah dimana seseorang melekat tanggung jawab secara hukum atas tindakannya atau bertanggungjawab atas suatu sanksi ketika tindakannya tak sebagaimana mestinya (Santhos, 2019).

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengelola taman wisata Kenjeran Park melekat kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawabnya, ketika terdapat ketidaksesuaian dalam pelaksanaannya hingga merugikan pengunjungnya sebagai pihak konsumen. Pengunjung dengan ini dapat menggugat pelaku usaha. Hal tersebut sebagaimana ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Rumusan Ayat (2) pada pasal tersebut menunjukkan bahwa ganti rugi bersifat wajib, namun berbentuk *optional* atau pilihan yang mana dengan dipenuhinya salah satu bentuk ganti rugi maka pelaku usaha dapat dikatakan sudah memenuhi tanggung jawabnya. Pada kasus robohnya perosotan (seluncuran air) seharusnya kerugian tersebut tidak dapat dinilai dengan uang, namun kasus tersebut diselesaikan

dengan itikad baik yaitu pembiayaan full rumah sakit, pemberian pengobatan, uang kompensasi, dan pemberian pekerjaan bagi korban yang cukup umur. Apabila dikaitkan dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pihak Kenjeran Park & Atlantis Land Surabaya selaku pelaku usaha dengan ini telah memenuhi tanggung jawabnya dalam melakukan pelayanannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adanya kasus robohnya perosotan menunjukkan bahwa teori perlindungan hukum preventif menurut Philipus M. Hadjon belum terwujud dengan baik, namun perlindungan hukum secara represif telah diwujudkan dengan baik. Hal tersebut telah sesuai dengan teori perlindungan konsumen menurut Az. Nasution dan teori pertanggungjawaban hukum sebagaimana pandangan Hans Kalsen. Pengelola taman wisata selaku pelaku usaha dalam pemberian perlindungan hukum terhadap pengunjungnya sebaiknya harus memperhatikan hak-haknya, dengan seringnya melakukan *maintenance* atau proses pemeliharaan dan perawatan terhadap sesuatu hal dalam pemberian jasa terhadap konsumen, pemberian informasi mengenai pemberian perlindungan hukum mengenai konsumen

E. DAFTAR PUSTAKA

Atsar, Abdul & Apriani, Rani. Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Deepublish. 2019.

Moh., Kashiram. Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif. Malang: UIN-Maliki Press. 2019.

Murdianantha. I Putu H. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Taman Wisata Krisna

Fantastic Land Terhadap Keselamatan Pengunjung. Jurnal Kertha Negara Vol. 8 No 9. 2020.

Prijambodho, Santhos Wachjoe. Bunga Rampai Hukum dan Filsafat Indonesia. Yogyakarta: Deepublish. 2019.

Putra, Chandra Adi G. Budhiarta, I Putu N. Puspasutari, Ni Made. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. Jurnal Analogi Hukum, Vol. 5, No. 1. 2023.

Rosmawati. Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Depok: Prenadamedia Group. 2018.

Truwulandari, Endah. Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen. Bogor: Damara Press. 2022.