

ABSTRAKSI

Kebutuhan atas rekreasi muncul sehubungan dengan kehidupan sehari-hari setiap manusia dan tidak terlepas dari kegiatan rutin yang dijalannya baik di rumah atau di tempat lain. Pengguna wahana wisata merupakan konsumen dan pemakai jasa yang diberikan oleh pihak pengelola pariwisata. Sebagai konsumen, segala sesuatu yang terkait dengan hak-hak konsumen telah dilindungi dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehubungan dengan hak konsumen, telah banyak ditemukan permasalahan/kasus-kasus mengenai pelanggaran atas hak konsumen terkait dengan faktor keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna wahana wisata oleh pihak pengelola wahana wisata. Dalam dunia pariwisata di Indonesia, perlindungan terhadap wisatawan sangat rendah dan fasilitas yang tersedia masih kurang memenuhi standart keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi para pengunjung. Banyak masyarakat Indonesia menganggap hal itu sepele dan mengabaikan akan faktor-faktor tersebut. Kasus-kasus yang sering terjadi dalam wahana wisata sering diakibatkan karena kesalahan pengelolaan teknis terhadap wahana wisata oleh pihak pelaku usaha. Pihak pelaku usaha telah melanggar kewajiban yang seharusnya ditaati oleh setiap pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dalam hal ini, pengguna wahana wisata yang dilanggar hak-haknya dapat mengajukan gugatan PMH kepada pelaku usaha melalui jalur litigasi (melalui lembaga peradilan). Selain itu konsumen juga mengajukan gugatan melalui jalur non-litigasi, melalui BPSK dan penyelesaian dengan damai.

**Kata Kunci : PMH – Wahana Wisata - Tanggung Gugat – Pelaku Usaha -
Konsumen**