

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 berdampak pada banyak sektor industri di Indonesia, khususnya pada sektor pariwisata yang selama ini merupakan salah satu penunjang kemajuan perekonomian Indonesia. Dibukanya kembali destinasi-destinasi pariwisata selama pandemi berlangsung memiliki sisi positif dan negatif. Pengusaha pariwisata dapat kembali menjalankan usahanya dan menjaga roda perekonomian untuk tetap berputar, namun risiko kerugian atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang dapat terjadi terhadap wisatawan juga menjadi lebih tinggi. Penelitian hukum doktrinal ini membahas mengenai hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen dan pengusaha pariwisata sebagai pelaku usaha dan hubungan hukum yang terjalin diantara keduanya, serta perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi wisatawan di masa pandemi COVID-19. Kemudian akan dibahas pula mengenai tanggung gugat pengusaha pariwisata terhadap wisatawan dalam hal protokol kesehatan tidak diterapkan pada destinasi pariwisata yang dikelolanya, serta upaya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan non-litigasi yang dapat ditempuh oleh wisatawan sebagai konsumen atas pelanggaran hak dan kerugian yang dialaminya.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, COVID-19, Wisatawan

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic affects many industrial sectors in Indonesia, particularly the tourism sector which has been supporting the growth of Indonesia's economy. Reopening tourism sites during the pandemic surely has positive and negative sides. Tourism entrepreneurs can re-run their businesses and keep the wheels of the economy moving, but the risk that can occur to the health of visiting tourists is also higher. This doctrinal legal research analyzes the rights and obligations of tourists as consumers and tourism entrepreneurs as producers and the legal relationship between the two, also the legal protection that is provided by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection for tourists during the COVID-19 pandemic. It will also analyze the legal liability of tourism entrepreneurs in case the health protocols isn't implemented at the tourism destinations which they manage and the dispute resolution choices that can be taken by tourists as consumers when their rights of comfort, security, and safety are violated.

Keywords: Consumer Rights, COVID-19, Tourist