

ABSTRAK

Pariwisata merupakan suatu kegiatan wisata dengan didukung berbagai macam fasilitas serta layanan yang disediakan oleh pengelola pariwisata di mana hal tersebut tertuang di dalam Pasal UU Pariwisata. Sama halnya dengan pariwisata berbasis masyarakat yang di mana menjadikan masyarakat sebagai peran utama dalam proses pengembangan pariwisata. Pada pariwisata yang dikelola masyarakat hendaknya tetap memperhatikan hak dari wisatawan sebagai konsumen pariwisata yang harus dilindungi berdasarkan pada UU Perlindungan Konsumen. Hak-hak dari konsumen pariwisata yang harus dilindungi adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum normatif untuk membuat konsep perlindungan pada wisatawan. Pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Dengan didukung beberapa bahan hukum seperti beberapa peraturan perundang-undangan, hasil penelitian terdahulu, dan yang lain sebagainya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan perlindungan hak-hak wisatawan memang sangat diperlukan dengan harapan dapat membuat wisatawan atau konsumen pariwisata merasa nyaman dan aman saat melakukan perjalanan wisata. Perlindungan yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan standar berdasarkan PERMENPAREKRAF oleh pengelola pariwisata berbasis masyarakat yaitu Badan Usaha Milik Desa. Kemudian, apabila tidak terpenuhinya hak konsumen pariwisata dapat melakukan keluhan terhadap pengelola melalui suatu hal khusus yang dibentuk oleh Badan Usaha Milik Desa seperti *Customer Care* yang selanjutnya pihak dari pengelola pariwisata yaitu Badan Usaha Milik Desa akan menyelesaikan permasalahan dengan cara metode alternatif penyelesaian sengketa.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Pariwisata, Pariwisata Berbasis Masyarakat, Badan Usaha Milik Desa.

ABSTRACT

Tourism is a travel activity supported by various facilities and services provided by tourism managers, as stated in the Tourism Law Article. Similarly, community-based tourism involves the community as the main role in the tourism development process. In community-managed tourism, it is important to consider the rights of tourists as consumers of tourism, which should be protected based on the Consumer Protection Law. The protected rights of tourism consumers include the right to comfort, security, and safety. The research method used is normative legal research to establish a concept of protection for tourists. This research also employs legislative and conceptual approaches, supported by legal materials such as regulations, previous research findings, and others. The results of this study indicate that the implementation of tourist rights protection is indeed necessary to ensure that tourists or tourism consumers feel comfortable and safe during their travels. Protection can be achieved by applying standards based on the Ministry of Tourism and Creative Economy's regulations by community-based tourism managers, specifically the Village-Owned Enterprises. In cases where the rights of tourism consumers are not fulfilled, they can file complaints with the managers through a dedicated entity established by the Village-Owned Enterprises, such as a Customer Care department. Subsequently, the Village-Owned Enterprises, as the tourism managers, will resolve the issues through alternative dispute resolution methods.

Keywords: Consumer Protection, Tourism, Community-Based Tourism, Village-Owned Enterprises.