

Analisis Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Anisa Khairunisa¹, Surahmad²

¹Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Corresponding email : anisakhairunisa208@upnvj.ac.id

Abstrak : Implementasi pemenuhan hak konsumen di Indonesia dapat terealisasi dengan baik apabila pelaku usaha menetapkan setiap aturan operasional perusahaan dengan memperhatikan ketentuan hukum yang di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada bagaimana PT Wisata Sapta Pesona menjamin pemenuhan hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melalui regulasi perusahaan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Metode penelitian yang digunakan yakni yuridis normatif – empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan Kualitatif yang bersifat deskriptif; data primer berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), Hasil Survei Perusahaan dan hasil wawancara management perusahaan; data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, jurnal, buku dan artikel hukum. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona telah menjamin 6 (enam) hak konsumen dari 8 (delapan) hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. PT Wisata Sapta Pesona telah berupaya untuk memastikan pengunjung sebagai konsumen terpenuhi hak-haknya dengan beberapa kebijakan atau program berupa kegiatan audit operasional. Training karyawan, Survei kepuasan pengunjung dan review pengunjung.

Kata Kunci : Hak Konsumen, Standar Operasional Prosedur (SOP), PT Wisata Sapta Pesona

Abstract: *Implementation of fulfilling consumer rights in Indonesia can be realized properly if business actors stipulate each company's operational rules by taking into account the legal provisions in Indonesia. This research focuses on how PT Wisata Sapta Pesona guarantees the fulfillment of consumer rights as stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection through company regulations in the form of Standard Operating Procedures (SOP) that apply. The research method used is normative juridical - empirical with a statutory approach and a qualitative descriptive approach; primary data in the form of Standard Operating Procedures (SOP), company survey results and company management interview results; secondary data in the form of laws and regulations, journals, books and legal articles. The results of the research show that the Standard Operating Procedures (SOP) of PT Wisata Sapta Pesona have guaranteed 6 (six) consumer rights out of 8 (eight) consumer rights regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. PT Wisata Sapta Pesona has made every effort to ensure that visitors as consumers have their rights fulfilled with several policies or programs in the form of operational audit activities. Employee training, visitor satisfaction survey and visitor reviews.*

Keywords : *Consumer rights, Standard Operating Procedures (SOP), PT Wisata Sapta Pesona.*

A. Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 tidak hanya berperan sebagai konstitusi politik dan sosial saja, melainkan juga sebagai konstitusi ekonomi Indonesia. Dalam perkembangannya, diperlukannya signifikansi pengaturan terkait elemen-elemen ekonomi nasional termasuk hak konsumen sebagai unsur terciptanya perekonomian nasional. Sehingga dalam hal ini, pemerintah membuat produk hukum sebagai pengaturan atau regulasi terkait hak-hak konsumen yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini menginginkan terciptanya keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha.⁸⁹⁵ Undang-Undang ini telah mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen

895 Resna Pratiwi Maharani. 2018. Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen. *Supremasi Jurnal Hukum*. Vol. 1 No. 1, hlm 74.

serta memberikan batasan atas hak yang dapat mereka perjuangkan dan kewajiban mereka yang harus dilakukan untuk mendapatkan hak tersebut.⁸⁹⁶

Setiap orang dalam suatu tempat, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dengan kondisi apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka masing-masing. Konsumen sebagai pihak yang seringkali berada di posisi yang kurang menguntungkan dan cenderung lemah daya tawarnya.⁸⁹⁷ Implementasi pemenuhan hak konsumen tentunya harus didukung oleh kebijakan pelaku usaha baik perseorangan maupun perusahaan. Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.⁸⁹⁸ Perusahaan yang bertindak sebagai pelaku usaha harus menerapkan suatu aturan atau standar mengenai pelaksanaan aktivitas perusahaan yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pemenuhan hak konsumen. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau dalam bahasa inggris disebut *Standard Operating Procedure* merupakan salah satu bentuk kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan guna terciptanya pelaksanaan aktivitas perusahaan secara tertib dan sebagai bentuk pencegahan adanya aktivitas perusahaan yang melanggar Undang-Undang.

Dalam melayani konsumennya, PT Wisata Sapta Pesona berpedoman pada Standar Prosedur Operasional (SOP) yang telah disusun oleh tim *Quality Assurance* sebagai departemen yang bertugas untuk menjamin kualitas pelayanan konsumen di PT Wisata Sapta Pesona. Beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada konsumen menjadi fokus utama penelitian ini sehingga dengan ini penulis melakukan analisis terhadap Standar Operasional Prosedur

896 Diah wahyulin dan Febry Chrisdanty. 2018. Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen. *Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah*. Vol 5 No. 2.hlm 94.

897 Chandra Dewi Puspitasari, 2010. Peningkatan Kesadaran Hak-Hak Konsumen Produk Pangan Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen. *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol. 15 No.1, Hal. 92

898 Nangin, C. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen*. Vol. VI (No.4), Hlm.62-70

(SOP) tersebut baik dari segi substansi maupun penerapannya untuk mengetahui apakah hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah dipenuhi oleh PT Wisata Sapta Pesona sebagai pelaku usaha atau bahkan terdapat pelanggaran terhadap pemenuhan hak-hak konsumen tersebut.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan terbagi menjadi 2 (dua). Pertama, data primer yang diperoleh dari sumber pertama yakni Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona dan hasil wawancara stakeholders terkait. Kedua, data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer (Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen), bahan hukum sekunder (jurnal, karya ilmiah) dan badan hukum tersier (kamus dan ensiklopedia). Cara pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen dan kepustakaan serta wawancara.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hak konsumen yang terjamin dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona

Penulis telah melakukan analisis terhadap 34 (tiga puluh empat) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan kepada pengunjung di PT Wisata Sapta Pesona. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona telah melalui rangkaian proses pembuatannya hingga kemudian disahkan menjadi regulasi yang berlaku di perusahaan tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat oleh divisi Quality Assurance pada bagian *people development*.

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan secara garis besar bagaimana sinkronisasi antara hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan ketentuan yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona:

Pasal	Bunyi Pasal	SOP terkait
Pasal 4 huruf a	Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Persiapan area, property seluruh wahana mesin maupun non mesin, uji coba kelayakan, keamanan dan memastikan kebersihan. - Penyediaan alat keselamatan dan penjelasan tata cara penggunaan wahana.
Pasal 4 huruf b	Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Compliment yang didapat konsumen setelah mencoba permainan yang disajikan sesuai dengan harga yang dibayar.
Pasal 4 huruf c	Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Seluruh area, wahana, fasilitas yang terdapat di area wisata dilengkapi informasi atau signage, petunjuk pemakaian, petunjuk arah.
Pasal 4 huruf d	Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat Guest Relation officer (GRO) sebagai staff yang bertugas menerima keluhan atau complain dari konsumen dan sebagai fasilitas lost and found.
Pasal 4 huruf g	Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif	<ul style="list-style-type: none"> - Seluruh fasilitas public seperti toilet, mushola, parker dll disediakan untuk seluruh konsumen tanpa terkecuali. - Beberapa fasilitas seperti kursi roda, P3K dan pintu manual disediakan untuk konsumen yang termasuk kategori disabilitas atau yang membutuhkan
Pasal 4 huruf h	Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap pembelian tiket, konsumen berhak mendapatkan struk pembayaran. Jika tidak, maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi sebesar Rp500.000,- - Setiap produk/jasa yang dibeli oleh konsumen memiliki kualitas yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan, maka konsumen diperbolehkan mengajukan ganti rugi.

Dari ke – 34 (tiga puluh empat) Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dianalisis, didalamnya, terdapat beberapa standar yang telah ditetapkan PT Wisata Sapta Pesona sekaligus sebagai hak konsumen, tetapi tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, standar ini bersifat mengedepankan kepuasan konsumen diantaranya :

Hak Konsumen	SOP Terkait
Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan standar perusahaan yang ditetapkan	Setiap wahana, permainan, fasilitas hingga pelayanan, diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar PT WSP yang telah ditetapkan. Sebagai batasan ekspektasi konsumen terhadap perusahaan.
Hak untuk mendapatkan bukti pembayaran atas produk/jasa yang dibelinya.	Setiap pembelian tiket atau produk yang dijual oleh PT WSP, konsumen akan mendapatkan struk pembayaran sebagai bukti transaksi yang telah sah.
Hak untuk mendapatkan arahan penggunaan barang/jasa yang dibeli	Standar pelayanan yang diterapkan oleh PT WSP salah satunya yakni seluruh karyawan wajib memberikan arahan penggunaan/pemakaian terhadap setiap wahanan, permainan atau produk yang dijual kepada konsumen.

2. Upaya PT Wisata Sapta Pesona dalam memenuhi hak konsumen dan menjaga kepuasan pengunjung atas pelayanan yang diberikan

Hak konsumen yang sudah terjamin dengan dituangkan dalam standar perusahaan tersebut tentunya menjadi hal yang harus diperhatikan impelemtasinya dilapangan. Salah satu upaya PT Wisata Sapta Pesona dalam memastikan standar yang ditetapkan telah dijalankan oleh seluruh karyawan adalah dengan adanya program audit. Berikut merupakan jenis audit yang dilaksanakan oleh PT Wisata Sapta Pesona :

- a. Audit Mingguan (*Weekly Audit*) dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) minggu untuk semua *estate* PT Wisata Sapta Pesona.

b. Audit Bulanan (*Monthly Audit*)

dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan dengan mengacu pada ceklis pertanyaan yang telah dibuat dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai dasar pembuatannya.

c. Mystery Guest

Program ini melibatkan pihak luar yang dipilih untuk menjadi pengunjung dan memberikan penilaian terhadap estate yang dikunjungi.

PT Wisata Sapta Pesona juga berupaya untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya program survei dan review. Berdasarkan data yang diperoleh penulis atas survei selama bulan Januari – Maret 2023, didapatkan hasil bahwa hanya 2,7% (dua koma tujuh persen) yang menyatakan “Tidak Puas” dari total keseluruhan responden. Sehingga, 97,3% (sembilan puluh tujuh koma tiga persen) responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Wisata Sapta Pesona (berdasarkan data hasil temuan). Selain itu, PT Wisata Sapta Pesona telah mendapat ulasan buruk sebanyak 33 (tiga puluh tiga) ulasan dari 5.202 (lima ribu dua ratus dua) ulasan yang diberikan pengunjung setelah berwisata pada PT Wisata Sapta Pesona. Dari keseluruhan ulasan pengunjung selama periode, 0,6% (nol koma enam persen) yang memberikan ulasan buruk pada google review PT Wisata Sapta Pesona. Jika dibandingkan dengan total ulasan untuk PT Wisata Sapta Pesona maka dapat dikatakan jumlah ulasan buruk yang diperoleh sangat kecil daripada ulasan positif.

3. Kebijakan PT Wisata Sapta Pesona untuk memastikan standar perusahaan diterapkan oleh seluruh karyawan

Kaleb Yusuf Sinay, S.Tr.Par., M.Par. sebagai Audit Operasional Manager menjelaskan bahwa PT Wisata Sapta Pesona sangat menjunjung tinggi pentingnya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang didapatkan. Terkait jaminan yang diberikan kepada pengunjung, PT Wisata Sapta Pesona telah memiliki 8 (delapan) guarantee yang dijunjung tinggi semua karyawan, diantaranya : Cleanliness (Kebersihan), Greeting (Salam), Grooming (Berpenampilan sesuai standar), Animal Appearance (Kondisi Hewan), Safety Environment (Lingkungan yang aman), *Excellent F&B* (Makanan dan minuman yang terbaik), *Kids Approach* (Pendekatan kepada anak-

anak), dan *Music* (Musik). Selain itu, PT Wisata Sapta Pesona juga membuat kebijakan management yang terbagi menjadi 2 (dua) level. Pertama, pada level *corporate* terdapat rangkaian program internal yang terdiri dari audit operasional, pelatihan dan pengembangan (training) karyawan dan pengembangan regulasi perusahaan. Kedua, pada level *estate*, dibentuk tim leaders secara structural yang terdiri dari Kapten, Koordinator Area, Supervisor, Manager Operasional dan Deputy General Manager yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing untuk menjaga standar perusahaan.

D. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian sesuai rumusan masalah dengan hasil penelitian telah diuraikan pada pembahasan di atas, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis menunjukkan dari 8 (delapan) hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebanyak 6 (enam) Hak Konsumen diantaranya telah terjamin dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona. Namun, ada beberapa hak konsumen yang tidak diatur dalam Undang-Undang tersebut yang telah menjadi standar pelayanan di PT Wisata Sapta Pesona, diantaranya Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan standar perusahaan yang ditetapkan, Hak untuk mendapatkan bukti pembayaran atas produk/jasa yang dibelinya dan Hak untuk mendapatkan arahan penggunaan produk/jasa yang dibeli konsumen.
2. Angka presentase yang kecil terhadap jumlah ulasan buruk pada survei kepuasan pengunjung dan ulasan di google review menunjukkan efektivitas yang tinggi terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Wisata Sapta Pesona sehingga pemenuhan hak konsumen sudah terimplementasi dengan baik dilapangan.

E. Daftar Pustaka

1. Buku

Atmasasmita, Romli. (2001). *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia dan Penegakn Hukum*. Bandung: Mandar Maju.

- Dewi. (2013). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Hadjon, Piliphus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ijadi A.J. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Perasada.
- Imaniyati, Neni Sri. (2002). *Hukum Ekonomi Dan Ekonomi Islam Dalam Perkembangan*. Bandung: Mandar Maju.
- Lupiyoadi, dkk. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ke Dua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, AZ. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- Prabowo, M.Shidqon. 2010. *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*, Yogyakarta: Rangkang.
- Rahardjo, Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sarosa, Samiaji. (2017). *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Shofie, Yusuf. (2003). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya.
- Soebagyo Ahmad. (2020). *Marketing Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soekanto, Soerjono. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. (2008). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Suryadana, Liga. (2002). *Sosiologi Pariwisata*. Bandung : Humaniora.
- Susanto, Happy. (2008). *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Tambunan, Rudi M. (2003). *Pedoman Penyusunan: Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta : Maiestaspublishing.
- Tohirin. (2012). *Metode penelitian kualitatif dalam pendidikan dan bimbingan konseling: pendekatan praktis untuk peneliti pemula dan dilengkapi dengan contoh transkrip hasil wawancara serta model penyajian data*. Jakarta: Pers.
- Wardiyanti. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yoeti, Oka A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Yudho dan Tjandrasari. (1987). *Efektivitas Hukum Dalam Masyarakat*. Jakarta: Majalah Hukum dan Pembangunan, UI Press.

2. Karya Ilmiah

Barkatullah, Abdul Halim. 2007. Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Hukum*. Vol. 14 No. 2

Nangin. C. 2017. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen*. Vol. 6 No. 4

Amelia dan Prasetyo. 2022. Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment) terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Vol 5 No. 2

Sulam, Dkk. 2019. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo. *Jurnal Al-Buhuts*. Vol. 15 No. 2

Didik dan Indah. 2020. Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Hotel dan Pariwisata*. Vol. 2 No. 2

Tampubolon, Wahyu Simon. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*. Vol. 04 No. 01

Setiawati, Wiwien. 2015. Penyusunan Standard Operating Standar Procedures (SOP) pada PT Sketsa Cipta Graha Di Surabaya. *Jurnal Agora*. Vol 3 No. 3

Dahln dan Rasyid. 2017. Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*. Vol. 1 No. 3

Wayan, dkk. 2019. . Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import. *Jurnal Analogi Hukum*. Vol. 1 No. 1

Puspitasarim Chandra Dewi, 2010. Peningkatan Kesadaran Hak-Hak Konsumen Produk Pangan Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen. *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol. 15 No.1

- Wahyulin dan Febry. 2018. Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen. *Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah*. Vol 5 No. 2
- Maharani, Resna Pratiwi. 2018. . Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen. *Supremasi Jurnal Hukum*. Vol. 1 No. 1
- Murni dan Maharani. 2015. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen. *Arena Hukum*. Vol. 8 No. 2
- Wicaksono, Raka, dkk. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*. Vol. 8 No.2

3. Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

4. Sumber Lainnya

- <https://www.sibatakjalanjalan.com/2021/01/jenis-jenis-wisatawan-tourist-dan-contoh-kriteria-wisatawan.html> diakses pada tanggal 1 Juni 2023 Pukul WIB.
- <https://www.atobasahona.com/2018/10/macam-macam-wisatawan-dan-tingkat-kesadarannya.html> diakses pada tanggal 16 Mei 2023 Pukul WIB.
- <https://cimory.com/sub-company.php> diakses pada tanggal 1 Mei 2023 Pukul WIB.
- <https://www.akseleran.co.id/blog/konsumen-adalah/> diakses pada tanggal 10 April 2023 Pukul WIB.
- <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>, diakses pada tanggal 10 Maret 2023, Pukul WIB.