
KAJIAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGATURAN TRAYEK TRANSPORTASI DI DAERAH PARIWISATA LOMBOK

DANDY APRIAL MAULANA

Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: aprianmaulana1801@gmail.com

ARIS MUNANDAR

Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: aprianmaulana1801@gmail.com

AHMAD ZUHAIRI

Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: aprianmaulana1801@gmail.com

Received: 2025-01-29; Reviewed: 2025-04-09; Accetped: 2025-05-26; Published: 2025-05-29

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen terkait pengaturan trayek transportasi di daerah pariwisata Lombok. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan pariwisata, kebutuhan akan transportasi yang aman, nyaman, dan teratur menjadi semakin penting. Namun, implementasi regulasi transportasi kerap menghadapi berbagai tantangan, seperti konflik antara layanan transportasi online dan konvensional. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif-empiris untuk menganalisis regulasi dan kebijakan pemerintah serta perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerugian dalam konflik jasa transportasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah ada, implementasinya belum sepenuhnya efektif karena berbagai kendala, termasuk kurangnya pemahaman pengemudi terhadap regulasi dan pengawasan yang tidak konsisten. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah yang lebih tegas dalam penegakan hukum dan peningkatan kesadaran pelaku usaha transportasi untuk memastikan perlindungan konsumen yang optimal.

Kata Kunci: Pariwisata Lombok; Perlindungan Konsumen; Trayek Transportasi.

ABSTRACT

This study examines the legal protection for consumers concerning the regulation of transportation routes in Lombok's tourism areas. With the rapid growth of the tourism sector, the demand for safe, comfortable, and well-organized transportation has become increasingly vital. However, the enforcement of transportation regulations frequently encounters various challenges, such as conflicts between online and conventional transportation services. This research employs a normative-empirical juridical approach to analyze government regulations and policies, alongside the legal protection afforded to consumers against losses arising from transportation service disputes. The findings reveal that despite the presence of regulations, their implementation remains ineffective due to several obstacles, including inadequate regulatory comprehension among drivers and inconsistent oversight mechanisms. Therefore, more decisive legal enforcement measures and increased awareness among transportation service providers are necessary to ensure optimal consumer protection.

Keywords: Consumers Legal Protection; Lombok Tourism; Transportation route.

I. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara dengan beragam kekayaan alam, peninggalan sejarah, seni dan budaya sebagai modal pembangunan kepariwisataan. Negara Indonesia sebagai Negara Hukum menjadi suatu landasan dalam aspek bernegara, dan menjalankan sektor kepariwisataan yang sesuai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹ Aktivitas kepariwisataan yang begitu pesat mendorong perkembangan fasilitas pariwisata dan sarana pendukung lainnya hal ini menjadi sektor penting dalam meningkatkan devisa dan pertumbuhan ekonomi Indonesia dari destinasi wisata untuk wisatawan domestik maupun Mancanegara.

Pulau Lombok merupakan salah satu dari banyaknya daerah tujuan wisata di Indonesia, Yang merupakan bagian dari Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pembangunan pariwisata di Lombok salah satu cara untuk mendorong dan meningkatkan pertumbuhan dan pemerataan ekonomi di pulau tersebut. Terbukti dengan jumlah kunjungan wisatawan ke Provinsi Nusa Tenggara Barat, lebih tepatnya di pulau Lombok yang mencapai 1,7 juta wisatawan di tahun 2023.² Wisata Lombok memiliki beberapa wisata unggulan yang saat ini menjadi daya tarik wisata di pulau Lombok yaitu Gili Trawangan, Gili Meno, Gili Air, Senggigi, dan Kuta Mandalika. Dalam pariwisata tersebut terdapat elemen yang memungkinkan wisatawan untuk tinggal di daerah wisata khususnya di Lombok. Seperti akomodasi, pelayanan catering, transportasi, sports, dan fasilitas lainnya.

Perkembangan pariwisata selalu mengarah kepada konsep yang lebih spesifik, terkait tentang karaktersitik dan motivasi dari parawisatawan yang sangat beragam. Hal tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan pembentukan kebijakan dalam produk hukum karena dibutuhkan untuk membentuk system pariwisata yang kondusif, sehingga para wisatawan maupun masyarakat sekitar daerah pariwisata Lombok merasakan kenyamanan saat berkunjung. Kebijakan produk hukum dalam pariwisata merupakan sarana lokal, regional, nasional, dan supranasional lembaga dan organisasi untuk mencapai tujuan dalam pengembangan pariwisata. Dalam pengembangannya salah satu elemen penting yang sangat menunjang pengembangan pariwisata tersebut adalah ekonomi pariwisata yaitu infrastruktur transportasi, seperti bus, taxi, rental kendaraan dan transportasi lokasi.

Hal ini merupakan sektor yang penting dalam menunjang sebagai sarana untuk memindahkan wisatawan dari suatu tempat wisata ke wisata lainnya. Adanya faktor jarak dan waktu yang mempengaruhi wisatawan melakukan perjalanan, dengan

1 Firya Oktaviarni, "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata," *Wajah Hukum* 2, no. 2 (November 1, 2018): 138, <https://doi.org/10.33087/wjh.v2i2.34>.

2 Muhammad Yamin, "Hingga Juli 2023, Kunjungan Wisatawan Ke NTB Mencapai 1,7 Juta," NTB Satu, June 12, 2023, <https://ntbsatu.com/2023/08/12/hingga-juli-2023-kunjungan-wisatawan-ke-ntb-mencapai-17-juta.html/2>.

berbagai pilihan dalam angkutan transportasi, menjadikan perjalanan wisatawan lebih efektif dan efisiensi yang mengandung unsur keselamatan dan kenyamanan yang memungkinkan bagi wisatawan untuk mengakses berbagai tempat pariwisata tersebut. Pemerintah yaitu Kementrian Perhubungan melakukan Pengembangan sarana dan prasarana transportasi pariwisata agar disesuaikan dengan karakteristik wilayah pariwisata Lombok untuk memastikan konektivitas antara kota dengan obyek wisata, seperti antara bandara dengan kota, dan sebagainya.³

Adanya kasus persekusi pengemudi taksi online dan taksi konvensional di daerah pariwisata tersebut disebabkan persaingan harga pengangkutan penumpang, hal ini berdampak kepada penumpang jasa transportasi taksi online tersebut yang mendapatkan pengalaman buruk menggunakan jasa transportasi online di daerah pariwisata tersebut. Menurut peraturan yang telah ditetapkan oleh para pengemudi taksi konvensional setempat, taksi online hanya diizinkan untuk melakukan pengantaran penumpang, dan tidak diizinkan untuk menerima pesanan penjemputan melalui aplikasi. Hal ini juga terjadi di daerah wisata senggigi, seorang sopir taksi online dihentikan dan mengalami persekusi oleh sekelompok pengemudi taksi konvensional di daerah wisata tersebut. ini terjadi karena sopir tersebut menerima pesanan perjalanan secara online.⁴ Dari uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana regulasi pemerintah dalam trayek transportasi untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen apabila terjadi konflik jasa angkutan transportasi di daerah pariwisata Lombok.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum Normatif Empiris. Penelitian hukum normative adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip prinsip hukum, maupun doktrin doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁵ Kemudian penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Metode analisa bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Kualitatif.

³ D OgelangI Rachman and FN Pangemanan, "Peran Dinas Pariwisata Daerah Dalam Mengelola Sektor Pariwisata Di Kabupaten Kepulauan Sangihe," *Governance* 1, no. 2 (2021).

⁴ septyan aulia rohman, "Polemik Transportasi Online Di Batam, Muncul Petisi Tolak Persekusi Taksi Online Artikel Ini Telah Tayang Di TribunBatam.Id Dengan Judul Polemik Transportasi Online Di Batam, Muncul Petisi Tolak Persekusi Taksi Online, <https://Batam.Tribunnews.Com/2023/05/05/Polemik-Transportasi-Online-Di-Batam-Muncul-Petisi-Tolak-Persekusi-Taksi-Online?Page=2.>," *Tribun Batam*, April 9, 2023, https://batam.tribunnews.com/2023/05/05/polemik-transportasi-online-di-batam-muncul-petisi-tolak-persekusi-taksi-online?page=2#google_vignette.

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (jakarta: Kencana Prenada, 2010).

III. PEMBAHASAN

3.1 Regulasi Pemerintah Dalam Trayek Transportasi Di Daerah Pariwisata Lombok

Peraturan Perundang Undangan mengenai trayek dapat merujuk pada Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Peraturan ini mulai efektif mulai 20 maret 2019. Peraturan Daerah khususnya daerah Nusa Tenggara Barat belum memiliki peraturan tersendiri yang khusus mengatur mengenai angkutan jalan dan trayek.

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, perlu dipahami konteks Regulasi Trayek Transportasi di Pulau Lombok. Dalam wawancara dan studi pustaka, terungkap bahwa pemerintah daerah telah menerapkan berbagai peraturan untuk mengatur dan mengontrol transportasi di daerah pariwisata tersebut. Faktor-faktor seperti keselamatan wisatawan, keteraturan perjalanan, dan pengelolaan lalu lintas menjadi pertimbangan utama dalam pembentukan regulasi ini. Ketentuan lebih lanjut mengenai angkutan umum dijelaskan dalam pasal 19 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, yang menjelaskan bahwa untuk menjamin penyediaan prasarana dan fasilitas pendukung angkutan umum, penyediaan kendaraan bermotor umum, dan pengembangan sumber daya manusia dibidang angkutan umum, pemerintah dan pemerintah daerah dapat mengikutsertakan partisipasi sector swasta.

Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah angkutan yang dilayani oleh mobil penumpang dan mobil bus umum dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal tujuan, lintasan, dan waktu yang tetap dan teratur serta dipungut bayaran. Sedangkan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang atau bus dalam wilayah perkotaan atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu tetap. menurut permenhub no. 108 tahun 2017, untuk menyelenggarakan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, perusahaan angkutan umum wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek. Pemberian izin dapat dikenakan biaya sebagai penerimaan negara bukan pajak atau dapat dikenakan retribusi daerah. Perusahaan angkutan umum harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang undangan yang meliputi Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Perseroan Terbatas, dan Koperasi.

Dalam melihat regulasi pemerintah terkait trayek transportasi di daerah pariwisata Lombok, analisis empiris dilakukan untuk memahami implementasi dan dampaknya terhadap operasional transportasi. Survei lapangan dilaksanakan untuk mengumpulkan data dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pihak transportasi, wisatawan, dan otoritas lokal. Analisis data empiris menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah dibuat untuk memandu trayek transportasi di Lombok, implementasinya tidak selalu sesuai dengan rencana. Pada tingkat operasional, ditemukan beberapa kendala, termasuk kurangnya pemahaman dan pengetahuan yang memadai di kalangan pengemudi terkait regulasi ini.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kewenangan regulasi angkutan pariwisata terdapat di Kementerian Perhubungan dan Dinas Perhubungan provinsi atau kota memiliki kewenangan dalam pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat terkait regulasi trayek transportasi di daerah pariwisata, ditemukan bahwa batasan-batasan tertentu dalam regulasi menghambat mobilitas mereka, seperti dalam transportasi pariwisata tidak memiliki trayek tetap, yang memiliki trayek tetap yaitu angkutan bus damri.⁶ Dalam regulasi untuk trayek transportasi di daerah pariwisata Lombok terdapat permasalahan sehingga dalam membuat regulasi tersebut terhambat seperti pemangku kepentingan, seperti perusahaan transportasi dan otoritas lokal, merespons regulasi dengan berbagai pendapat.

Beberapa menganggap regulasi sebagai perlindungan bagi wisatawan dan sebagai upaya untuk mengurangi masalah-masalah, seperti konflik sengketa penarikan penumpang di salah satu pariwisata Lombok. Sementara yang lain mengkritik kebijakan tersebut karena membatasi fleksibilitas operasional mereka. Data ini memberikan wawasan mendalam tentang perspektif yang berbeda dari berbagai pihak yang terlibat permasalahan yang terdapat di jasa angkutan lokasi yang menganggap regulasi membuat penghasilannya bisa berkurang. Dalam melindungi dan mengakomodir kepentingan semua pihak, pemerintah melakukan usaha dengan menyerap aspirasi dari masyarakat terkait seperti Pengguna jasa transportasi dan pelaku usaha jasa transportasi baik online maupun konvensional, sehingga kebijakan yang dibuat dapat diterima dan diterapkan.

⁶ Wawancara Dengan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tanggal 5 Februari 2024 Pukul 10.00 WITA

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Apabila Terjadi Konflik Jasa Angkutan Transportasi Di Daerah Pariwisata Lombok

Berdasarkan pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak hak konsumen terdiri atas :

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa:

- 1) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 2) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;;
- 3) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 4) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 5) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 6) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 7) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 8) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya dalam pasal 5 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen antara lain :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain hak dan kewajiban dari konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Berdasarkan pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak hak dari pelaku usaha yaitu:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya pasal 7 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban dari pelaku usaha yaitu :

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab sesuai dengan pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi disini maksudnya adalah pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi harus dilaksanakan dalam waktu 7 hari. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan ini sesuai dengan pasal 19 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan atau kelalaian berasal dari konsumen.⁷

Berdasarkan hasil wawancara pemenuhan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian yang mereka buat. Selain

⁷ M. RomdhaniRohmatullah and M. Yazid Fathoni., "Analisis Putusan Pengadilan Negeri Mataram No.222 Pdt.G 2020 Pn Mtr Tentang Perbuatan Ingkar Janji (Wanprestasi) Dalam Pembayaran Sisa Hutang Atas Pembelian Hotel Lima Satu," *Private Law* 4, no. 3 (2024): 642–50.

sudah yang diatur dalam pasal 4 sampai dengan pasal 7 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dasar hukum dalam pemenuhan hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen adalah perjanjian yang mereka buat. Hal ini sesuai dengan asas perjanjian yaitu *pacta sunt servanda*, yang mengatur bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang undang bagi mereka yang membuatnya.

Dalam konteks perjalanan wisata di daerah pariwisata Lombok, perlindungan hukum bagi konsumen memiliki peran yang sangat penting untuk menangani konflik yang mungkin terjadi dalam jasa angkutan transportasi. Konflik-konflik ini bisa meliputi masalah tarif yang tidak sesuai, ketidaknyamanan selama perjalanan, keterlambatan, atau bahkan ketidakamanan.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus perselisihan jasa angkutan transportasi di daerah pariwisata Lombok diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di samping itu, regulasi terkait transportasi juga menetapkan prinsip-prinsip penting untuk memperhatikan kebutuhan konsumen penyandang disabilitas, namun implementasinya masih memerlukan peningkatan.⁸ Dalam prakteknya, pemerintah daerah Lombok juga telah melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan layanan transportasi umum, termasuk peningkatan fasilitas dan penambahan variasi moda transportasi untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan.

3.2.1 Landasan Hukum Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam menggunakan jasa angkutan transportasi di Lombok dilindungi oleh berbagai peraturan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Landasan hukum ini memberikan dasar yang kuat bagi konsumen untuk menuntut hak-hak mereka jika mengalami pelayanan yang tidak memuaskan. Regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah memiliki peran utama dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Regulasi tersebut mencakup aspek-aspek seperti penetapan tarif yang wajar, standar pelayanan, dan prosedur penyelesaian sengketa. Dalam konteks transportasi pariwisata di Lombok, regulasi-regulasi ini harus dirancang sedemikian rupa untuk melindungi hak-hak konsumen secara efektif. Peranan regulasi dalam transportasi di daerah pariwisata Lombok sangat signifikan dalam menjaga kualitas layanan, keselamatan, dan kenyamanan para wisatawan. Dengan peran regulasi yang kuat dan implementasinya yang efektif, diharapkan layanan transportasi di daerah pariwisata Lombok dapat memberikan pengalaman berwisata yang aman, nyaman, dan memuaskan bagi para wisatawan, serta mendukung pertumbuhan industri pariwisata secara berkelanjutan.

3.2.2 Efektivitas Regulasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi

Efektivitas dari transportasi di daerah pariwisata dilihat dari beberapa indikator yang mempengaruhi efektif tidaknya pelayanan angkutan umum, diantaranya; aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga jasa angkutan transportasi. Efektivitas adalah kemampuan untuk menggunakan sumber daya dan infrastruktur pada jumlah yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari suatu kegiatan. Efektivitas menurut Mardiasmo (2018) pada dasarnya memiliki hubungan dengan capaian tujuan maupun target kebijakan.⁸ Kemudian Subagyo (2000) dalam Wycliffe dan Marhaeni (2013) mengemukakan, efektivitas merupakan kesesuaian output dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas program mewujudkan kemampuan pemerintah daerah dalam mewujudkan program yang telah direncanakan.⁹ Efektivitas adalah bagaimana hubungan antara keluaran dengan sasaran dan tujuan yang harus dicapai, sehingga suatu kegiatan akan dikatakan efektif jika proses dari kegiatan tersebut sasaran dan tujuannya tercapai. Efektivitas regulasi dalam meningkatkan pelayanan transportasi merujuk pada sejauh mana peraturan-peraturan yang diterapkan oleh pemerintah atau badan pengatur dapat mencapai tujuan tertentu dalam meningkatkan kualitas, keamanan, aksesibilitas, dan efisiensi layanan transportasi.

3.2.3 Pelaporan Dan Tanggapan Terhadap Keluhan Konsumen

Pemerintah daerah Lombok juga harus menyediakan mekanisme yang mudah diakses bagi konsumen untuk melaporkan keluhan atau masalah yang mereka hadapi selama perjalanan. Tanggapan terhadap keluhan-keluhan tersebut harus cepat dan transparan, sehingga konsumen merasa didengar dan diperhatikan. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah perlindungan hukum ini, diharapkan konsumen yang menggunakan jasa angkutan transportasi di daerah pariwisata Lombok dapat merasa lebih aman dan terlindungi. Ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen serta mendukung perkembangan pariwisata yang berkelanjutan di daerah tersebut.

Perusahaan jasa transportasi pariwisata dapat mengoptimalkan penanganan keluhan konsumen melalui strategi yang efektif dan efisien. Ini melibatkan langkah-langkah seperti pengumpulan data keluhan, analisis keluhan, identifikasi sumber keluhan, dan perencanaan tindakan yang tepat untuk menyelesaikan masalah. Dengan menerapkan strategi ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi dampak negatif yang mungkin timbul akibat keluhan yang tidak tertangani dengan baik. Penerapan tindakan yang responsif dan solutif tidak hanya menciptakan

⁸ Mardiasmo, Akuntansi *Sektor Publik*. , Edisi Terbaru (Yogyakarta: ANDI, 2018).

⁹ Timotius Heryendi Wycliffe and Anak Agung I Gusti Ngurah Marhaeni, "Efektivitas Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) Di Kecamatan Denpasar Barat," *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan* 6, no. 2 (2013): 78–85.

pengalaman positif bagi pelanggan tetapi juga membangun reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan yang peduli terhadap kebutuhan dan masalah konsumen.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan tentang regulasi pemerintah dalam trayek transportasi di daerah pariwisata Lombok dapat ditarik kesimpulan yang mana terdapat regulasi yang mengatur, implementasi dan penegakan hukum seringkali kurang efektif, menyebabkan konsumen rentan terhadap pelanggaran hak mereka. Adanya keterbatasan regulasi ditemukan bahwa regulasi yang ada memiliki keterbatasan dalam mencakup semua aspek perlindungan konsumen dalam transportasi pariwisata, seperti keamanan, kenyamanan, dan hak konsumen lainnya. Kolaborasi antara pemerintah dan swasta ini dapat memperkuat implementasi regulasi dan meningkatkan kesadaran akan hak-hak konsumen. Konsumen yang lebih sadar akan hak-hak mereka akan menjadi pihak yang lebih proaktif dalam melindungi diri mereka sendiri dan melaporkan pelanggaran yang terjadi.

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas pengaturan trayek lalu lintas di daerah pariwisata dapat ditarik kesimpulan yang mana Konsumen dalam menggunakan jasa angkutan transportasi di Lombok dilindungi oleh berbagai peraturan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Landasan hukum ini memberikan dasar yang kuat bagi konsumen untuk menuntut hak-hak mereka jika mengalami pelayanan yang tidak memuaskan. Efektivitas dari regulasi mengenai trayek dan transportasi di daerah pariwisata dilihat dari beberapa indikator yang mempengaruhi efektif tidaknya pelayanan angkutan umum, diantaranya; aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga jasa angkutan transportasi. Pemerintah daerah dapat memaksimalkan efektivitas regulasi transportasi pariwisata dengan cara mengintegrasikan layanan transportasi yang memadai, meningkatkan infrastruktur, serta memberikan fasilitasi bagi layanan yang efisien dan efektif. Regulasi-regulasi ini ditujukan untuk memfasilitasi layanan yang efisien, aman, dan terintegrasi di sektor pariwisata.

4.2 Saran

Peran dari pemerintah sangat diperlukan untuk dilakukannya Sosialisasi dan edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam penggunaan transportasi pariwisata di Lombok. Selain itu, pemerintah menganjurkan agar pihak jasa transportasi atau angkutan untuk mendaftarkan dirinya sebagai angkutan umum yang memiliki izin dan legalitas dalam jasa transportasi. Hal ini untuk kepentingan dari pelaku maupun konsumen dalam menyelenggarakan jasa angkutan umum.

Pemerintah daerah khususnya provinsi Nusa Tenggara Barat perlu membuat peraturan lebih lanjut mengenai trayek transportasi di Lombok. Selain itu, Pemerintah daerah bisa bekerja sama dengan sektor swasta untuk menyediakan fasilitas transportasi yang lebih aman, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan keselamatan wisatawan, dan dibentuknya mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen, seperti layanan pengaduan online atau call center khusus transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Jurnal dan Web Page

- D OgelangI Rachman, and FN Pangemanan. "Peran Dinas Pariwisata Daerah Dalam Mengelola Sektor Pariwisata Di Kabupaten Kepulauan Sangihe." *Governance* 1, no. 2 (2021).
- M. RomdhaniRohmatullah, and M. Yazid Fathoni. "Analisis Putusan Pengadilan Negeri Mataram No.222 Pdt.G 2020 Pn Mtr Tentang Perbuatan Ingkar Janji (Wanprestasi) Dalam Pembayaran Sisa Hutang Atas Pembelian Hotel Lima Satu." *Private Law* 4, no. 3 (2024): 642–50.
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. . Edisi Terbaru. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- Muhammad Yamin. "Hingga Juli 2023, Kunjungan Wisatawan Ke NTB Mencapai 1,7 Juta." NTB Satu, June 12, 2023. <https://ntbsatu.com/2023/08/12/hingga-juli-2023-kunjungan-wisatawan-ke-ntb-mencapai-17-juta.html/2>.
- Oktaviarni, Firy. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata." *Wajah Hukum* 2, no. 2 (November 1, 2018): 138. <https://doi.org/10.33087/wjh.v2i2.34>.
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. jakarta: Kencana Prenada, 2010.
- septyan aulia rohman. "Polemik Transportasi Online Di Batam, Muncul Petisi Tolak Persekusi Taksi Online Artikel Ini Telah Tayang Di TribunBatam.Id Dengan Judul Polemik Transportasi Online Di Batam, Muncul Petisi Tolak Persekusi Taksi Online, <https://Batam.Tribunnews.Com/2023/05/05/Polemik-Transportasi-Online-Di-Batam-Muncul-Petisi-Tolak-Persekusi-Taksi-Online?Page=2>." Tribun Batam, April 9, 2023. https://batam.tribunnews.com/2023/05/05/polemik-transportasi-online-di-batam-muncul-petisi-tolak-persekusi-taksi-online?page=2#google_vignette.
- Timotius Heryendi Wycliffe, and Anak Agung I Gusti Ngurah Marhaeni. "Efektivitas Program Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) Di Kecamatan Denpasar Barat." *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan* 6, no. 2 (2013): 78–85.

Peraturan Perundang – Undangan

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN No. 42, TLN No. 3821

Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, LN No. 96, TLN No. 5025

Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, LN No.11, TLN No. 4966

Permenhub No. 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek

Permenhub No. 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek

Putusan Mahkamah Agung (MA) RI, pengertian khalayak ramai dalam Undang Undang No. 21 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang No. 1 Tahun 1961 tentang Barang