

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NOMOR.
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA WISATA PENDAKIAN
(Studi Di Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho)
SKRIPSI**

Diajukan Kepada
Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Syari'ah



Oleh:

Aryadi Nugroho

NIM. 162.111.164

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SURAKARTA
SURAKARTA
2020**

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NOMOR.
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG LAWU JALUR
CANDI CETHO**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh :


Aryadi Nugroho

NIM. 162.111.164

Surakarta, ~~28~~ September 2020

Disetujui dan Disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi



Masjupri S. Ag., M. Hum.

NIP : 19701012 199903 1 002

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARYADI NUGROHO

NIM : 162111164

JURUSAN : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NOMOR. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG LAWU JALUR CANDI CETHO”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 28 September 2020



Aryadi Nugroho

Masjupri, S.Ag., M.Hum.

Dosen Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr : Aryadi Nugroho

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Aryadi Nugroho NIM : 162.111.164 yang berjudul :

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NOMOR.
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG LAWU JALUR
CANDI CETHO**

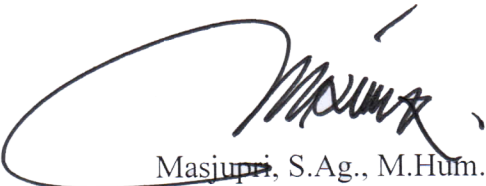
Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah). Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Sukoharjo, 28 September 2020

Dosen Pembimbing



Masjupri, S.Ag., M.Hum.

NIP : 19701012 199903 1 002

PENGESAHAN

TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NOMOR.
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA WISATA PENDAKIAN
(Studi Di Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho)

Disusun Oleh :

Aryadi Nugroho

NIM. 162.111.164

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari : Senin, 19 Oktober 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Dr. Hj, Layyin Mahfiana, S.H,
M.Hum

NIP. 19750805 200003 2 001

Nurul Huda, M.Ag

NIP. 19760829 200501 1 002

Muhammad Latif Fauzi, S.HI,
M.Si, M.A

NIP. 19821123 200901 1 007



Dekan Fakultas Syariah

Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A.
NIP.19750409 199903 1 001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

(QS. An-Nisa' : 29)

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Alhamdulillah skripsi ini bisa terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya ini kepada yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, khususnya untuk :

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Suwardi dan Ibu Warsi. Terima kasih sudah selalu mendoakan, memberikan semangat serta kasih sayangnya kepada penulis. Terimakasih selalu mengupayakan yang terbaik untuk penulis. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang dan keberkahan serta selalu dalam lindungan Allah SWT dimanapun berada.
2. Teman-teman seperjuangan penulis, Leila Nuris Sa'adah, Eka Yuniawati, Hafitri Awani Khairunnisa, Desy Rahmawati, Syarifah, Nanang purwanto, Rifki Lukman Hakim, Noni Dwi, Anes Febrian, Nurul Fatma, Murti Nur Arifa terimakasih atas semangat dan dukungannya. Semoga kita selalu semangat memperjuangkan cita-cita kita.
3. Teman-teman HES E angkatan 2016.
4. Kepada semua guru dan dosen dosen yang telah mendidikku, terkhusus dosen pembimbing skripsi saya Bapak Masjupri
5. Terimakasih kepada semua orang yang pernah hadir mengisi kehidupanku baik dekat maupun jauh, berkat kalian aku belum tentu menjadi sosok Aryadi yang seperti ini

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah:

1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	...’...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Zukira
3.	يذهب	Yazhabu

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ى	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

3. Vokal Panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qāla

2.	قيل	Qīla
3.	يقول	Yaqūlu
4.	رمي	Ramā

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu:

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah, atau dhamah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-aṭfāl / rauḍatul atfāl
2.	طلحة	Ṭalḥah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana

2.	نَزَلَ	Nazzala
----	--------	---------

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu . Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh Huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُل	Ar-rajulu
2.	الْجَلَال	Al-Jalālu

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhirat kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَلَ	Akala

2.	تأخذون	Ta'khuḏuna
3.	النؤ	An-Nau'u

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	و ما محمد إلا رسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl
	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan cara yaitu bisa dipisahkan pada kata atau bisa dirangkai.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
----	------------------	---------------

	وإن الله لهو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., Mpd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
2. Bapak Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah
3. Bapak Masjupri, S.Ag., M.Hum. selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) sekaligus dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan nasihat selama penulis menempuh studi.
5. Seluruh staf karyawan Fakultas Syariah dan seluruh staf karyawan perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah IAIN Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sukoharjo, 28 September 2020

Aryadi Nugroho

NIM : 162111164

ABSTRAK

Aryadi Nugroho. NIM: 162.111.164 **"TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NOMOR. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA WISATA PENDAKIAN (Studi Di Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho)"**

Penelitian ini dilakukan karena kegiatan mendaki Gunung Lawu Jalur Candi Cetho merupakan kegiatan *outdoor* dengan tingkat bahaya tinggi yang sedang digandrungi kalangan anak muda. Peneliti ingin mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho sudah sesuai etika bisnis Islam dan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau belum. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui pelayanan jasa wisata pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho kepada konsumen, kemudian dianalisis dengan tinjauan etika bisnis Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan langsung di lapangan, dengan data primer yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil wawancara kepada pihak pengelola pendakian dan konsumen, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, jurnal, laporan, dan foto. . Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian Miles dan Huberman dengan menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dibagi menjadi tiga tahapan yaitu: registrasi bertujuan untuk mendata data diri setiap pendaki, tahapan briefing bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada setiap pendaki, dan tahapan pendakian dimana pendaki sudah diizinkan untuk mendaki sampai puncak. Fasilitas yang tersedia ada 2 bentuk yaitu fasilitas umum seperti toilet, mushola, area istirahat, peta jalur pendakian, rambu-rambu atau penunjuk arah, jaringan HT, tour guide atau porter dan basecamp tempat istirahat. Fasilitas khusus berupa relawan penyelamat dan 1 unit ambulans. Dari semua pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho kepada konsumen dinyatakan belum sesuai dengan etika bisnis Islam dan Undang-undang nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Bentuk pelayanan yang belum sesuai ini yaitu, adanya sebuah perjanjian namun dalam perjanjian tersebut berisi hanya kewajiban pendaki (konsumen) dan tidak dicantumkannya hak pendaki serta kewajiban pengelola tidak diterangkan. Pengecekan riwayat kesehatan dan pengecekan barang bawaan pendaki yang hanya ditanya dan tidak dicek secara langsung apakah kondisi kesehatan dan barang bawaan pendaki sudah layak belum untuk mendaki gunung dan fasilitas pos pelayanan kesehatan belum tersedia.

Kata Kunci : Pelayanan jasa wisata, Etika bisnis Islam, Undang-undang perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Aryadi Nugroho. NIM: 162.111.164 **"REVIEW OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS AND LAW NUMBER. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION TOWARD CLIMBING TOURISM SERVICES (Study In Climbing Mount Lawu, Candi Cetho Route)"**

This research was conducted because the activity of climbing Mount Lawu, Cetho Temple Path, is an outdoor activity with a high level of danger that is being loved by young people. Researchers want to know that the services provided by the manager of climbing Mount Lawu on the Cetho Temple Path are in accordance with Islamic business ethics and Law Number. 8 of 1999 concerning Consumer Protection or not. This study aims to determine the climbing tourism services of Mount Lawu in the Cetho Temple route to consumers, then analyzed with a review of Islamic business ethics and Law No.8 of 1999 concerning Consumer Protection.

This research is a type of field research (field research), which is research conducted directly in the field, with primary data obtained from observations, interviews, and documentation. results of interviews with climbing managers and consumers, as well as secondary data obtained from official documents, books, journals, reports, and photos. . The research method used is Miles and Huberman's research method using interactive model.

The results showed that the services provided were divided into three stages, namely, registration aims to record each climber's personal data, the briefing stage aims to provide knowledge to each climber, and the climbing stages where the climber is allowed to climb to the top. The facilities available are in 2 forms, namely public facilities such as toilets, prayer rooms, rest areas, hiking trail maps, signs or directions, HT network, tour guides or porters and rest area basecamp. Special facilities in the form of volunteer rescue and 1 ambulance unit. Of all the services and facilities provided by the management of the Mount Lawu climbing tourism service, the Cetho Temple Route to consumers, it is stated that they are not in accordance with Islamic business ethics and Law number. 8 of 1999 concerning consumer protection. The form of service that is not in accordance with this, namely, the existence of an agreement but in the agreement it contains only the obligations of climbers (consumers) and does not include the rights of climbers and the obligations of the manager are not explained. Checking the health history and checking the climber's luggage are only asked and not checked directly whether the health condition and luggage of the climbers are adequate yet to climb the mountain and health service post facilities are not yet available.

Keywords: tourism services, Islamic business ethics, consumer protection law

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQASYAH	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori	6
F. Tinjauan Pustaka	13
G. Metode Penelitian	17
H. Sistematika Penulisan	22

BAB II GAMBARAN UMUM ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM

PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	24
A. Etika Bisnis Islam	24
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	24
2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam	26
3. Prinsip Etika Bisnis Islam	30
4. Urgensi Etika Bisnis Islam.....	35
B. Hukum Perlindungan Konsumen	37
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	37
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	39
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	41
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	45

BAB III GAMBARAN UMUM JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG

LAWU JALUR CANDI CETHO	49
A. Gambaran Umum Pengelola Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.....	49
1. Profil Pengelola Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho	49
2. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar	51
3. Alamat Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar	51

B. Letak Geografis Jasa wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho	52
C. Praktik Pelayanan Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho	55
1. SOP (Standar Operasional Prosedur) Pendakian	55
2. Fasilitas Pendakian.....	69
3. Jaminan Keselamatan.....	71
BAB IV TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANANAN JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG LAWU JALUR CANDI CETHO.....	72
A. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.....	72
B. Tinjauan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.....	79
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan mendaki gunung merupakan kegiatan *outdoor* atau kegiatan luar ruangan dengan tingkat bahaya relatif tinggi. Para pendaki akan berjalan di hutan menghabiskan waktu yang cukup lama dengan kadar oksigen yang semakin tipis dan suhu yang sangat dingin bahkan bisa mencapai di bawah 0° Celcius. Jumlah pendaki gunung semakin lama semakin bertambah, baik yang mempunyai pengetahuan tentang pendakian atau orang yang hanya ikut-ikutan dimana dia tidak memiliki pengetahuan dasar tentang mendaki gunung sehingga memperbesar kemungkinan terjadi kecelakaan saat pendakian jika tidak memiliki persiapan yang matang.¹

Pada jaman dahulu kegiatan pendakian tidak sebanyak sekarang. Pada saat belum terdapat berbagai macam sosial media tersebut, kegiatan pendakian hanya dilakukan kelompok atau komunitas tertentu saja seperti mahasiswa pecinta alam atau komunitas pecinta alam lainnya. Komunitas pecinta alam pada dasarnya sudah dibekali pengetahuan tentang pendakian, seperti perencanaan pendakian, bahaya dan cara mengatasi bahaya tersebut dalam pendakian sehingga bisa melakukan pendakian dengan lancar dan selamat. Selain itu dahulu alat pendakian tergolong mahal dan sedikitnya produsen alat-alat pendakian membuat kegiatan pendakian tidak terlalu

¹ Rian Yudhi, dkk, "Pembuatan Peta Jalur Pendakian Gunung Lawu," *Jurnal Geodesi Undip* (semarang), Vol. 7, No. 4, 2018, hlm 335

diminati. Tetapi sekarang sudah banyak produsen lokal yang memproduksi alat-alat pendakian dengan harga yang terjangkau.²

Pulau Jawa sendiri memiliki banyak Gunung yang cukup populer dikalangan pendaki, salah satunya yaitu Pendakian Gunung Lawu. Gunung ini terletak didaerah perbatasan Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah dengan Kabupaten Magetan, Provinsi Jawa Timur. Gunung Lawu memiliki 3 jalur pendakian yang resmi yaitu Jalur Candi Cetho yang terletak di Karanganyar, Jalur Cemoro Kandang di Tawangmangu dan Jalur Cemoro Sewu di Magetan. Dari 3 jalur pendakian gunung lawu ini, jalur Candi Cetho merupakan jalur pendakian yang terbilang paling ekstrem karena waktu tempuh dari area registrasi pendakian menuju puncak sekitar 10 jam. Bukan hanya ekstrem, pendakian melewati jalur ini juga memiliki aura mistis yang sangat kental dikarenakan bersebelahan dengan areal tempat peribadatan agama Hindu di Candi Cetho. Maka dari itu setiap pendaki harus menaati semua peraturan yang ada, menghormati dan tidak mengganggu kenyamanan di tempat tersebut agar selamat sampai puncak.³

Sewaktu penulis mencoba menaiki Gunung Lawu ini sampai pos 1, penulis melihat dua orang pendaki yang sedang mengalami kesulitan. Salah satu diantara pendaki tersebut terlihat sedang merasa mual. Tak lama kemudian pendaki tersebut memuntahkan sesuatu. Setelah itu penulis

² *Ibid*, hlm 336

³ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2020, jam 08.00.

menghampiri mereka berdua untuk sekedar bertanya dan memberi pertolongan.

Dari hasil percakapan kami, nampaknya pendaki tersebut adalah pendaki pemula yang belum memiliki pengetahuan yang cukup mengenai pendakian itu sendiri dari segi keselamatan dan keamanan. Mereka mendaki hanya berbekal informasi dari sosial media yang mereka ikuti tanpa persiapan mental maupun fisik dan mereka yang mendaki hanya ingin mendapat pengakuan dari sosial media.

Oleh karena itu untuk mencegah dan menanggulangi resiko yang tidak di inginkan seperti diatas ataupun resiko yang lebih parah, pengelola wisata dituntut dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan etika dan moral dalam berbisnis sehingga setiap pendaki yang akan melakukan aktifitas pendakian mendapatkan gambaran mengenai jalur pendakian, kondisi pendakian dan berbagai kesulitan yang mungkin akan timbul dan cara-cara pencegahannya serta penangannya. Pengelola wisata yang ceroboh dan tidak menjaga etika, tidak akan berbisnis secara baik sehingga dapat mengancam hubungan sosial dan merugikan konsumen, bahkan dirinya sendiri. Nilai-nilai etik yang membuat aktivitas ekonomi dapat berhasil dengan baik, tidak hanya bertujuan meraih nilai materi (duniawi) namun juga bertujuan ukhrawi dan jika nilai-nilai ini diterapkan dalam membangun suatu bisnis yang sehat dapat membuat manusia bahagia baik di dunia dan akhirat.⁴

⁴ Alvien Septian Haerisma, "Pengembangan Pariwisata Halal di Indonesia Tinjauan Etika Bisnis Islam" *Jurnal Al-Mustashfa* (Yogyakarta), Vol. 3, No. 2, 2018 hlm 155

Etika bisnis islam yang didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ditemukan dalam sumber-sumber ajaran islam. Al-quran dan sunnah yang berisi nilai-nilai moralitas yang meyeluruh kepada kebenaran dan kebaikan, kesabaran dan akhlak serta mencegah dari kepalsuan, penipuan kecurangan, kejahatan dan kemungkarannya serta mengharuskan bagi pelaku bisnis untuk berhati-hati jangan sampai melakukan tindakan yang merugikan dan membahayakan orang lain atau bahkan merugikan dirinya sendiri akibat tindakan-tindakannya dalam dunia bisnis.⁵ Secara konkret bisa diilustrasikan jika pelaku bisnis yang peduli pada etika, bisa diprediksi ia akan bersikap jujur, amanah, adil, selalu melihat kepentingan orang lain dan sebagainya. Sebaliknya bagi mereka yang tidak mempunyai kesadaran akan etika ini diamapun dan kapanpun saja tipe kelompok kedua ini akan menampilkan sikap kontra produktif dengan sikap tipe kelompok orang pertama dalam mengendalikan bisnis.⁶

Dalam hukum positif di Indonesia pengaturan dalam berbisnis yang khususnya melindungi konsumen diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adanya undang-undang perlindungan konsumen ini bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya aspek perlindungan hukum dan keamanan terhadap wisatawan serta

⁵ Havis Aravik, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam Kontemporer edisi pertama*, (Depok : Kencana, 2017) hlm 137

⁶ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis : Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta : Penebar Plus, 2012) hlm 29

menjamin hak warga negara bersamaan kedudukannya di depan hukum dengan sebaik-baiknya tanpa adanya perbedaan.⁷

Pendaki sebagai konsumen jasa wisata wajib mendapatkan perlindungan konsumen karena perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara pengelola wisata dengan konsumen. Tidak adanya perlindungan konsumen yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Maka dari itu diperlukan aturan untuk melindungi konsumen agar terjalin hubungan yang harmonis antar konsumen dengan pengelola wisata yang saling menguntungkan dan tidak akan merugikan salah satu pihak.⁸

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti bermaksud meneliti mengenai pelayanan jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho terhadap para konsumennya yang ditinjau dari Etika Bisnis Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Rumusan Masalah.

1. Bagaimana pelayanan jasa wisata pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho terhadap konsumen ?
2. Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelayanan jasa wisata pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho ?

⁷ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen

⁸ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekoomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Pres, 2018) hlm 15-16

C. Tujuan Penelitian.

1. Untuk mengetahui pelayanan jasa wisata pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho.
2. Menjelaskan tinjauan etika bisnis Islam dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen jasa wisata pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho.

D. Manfaat Penelitian.

1. Manfaat teoritis pengembangan keilmuan

Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada perkembangan keilmuan di bidang etika dalam berbisnis yang sesuai dengan syariah dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia pada sektor pariwisata.

2. Manfaat Praktis bagi pelaku wisata.

Pelaku wisata dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan-pertimbangan dalam melayani pengunjung atau konsumen sesuai dengan etika bisnis islam dan ketentuan perundangundangan yang mengatur.

E. Kerangka Teori

1. Etika bisnis Islam

Konsep etika berasal dari bahasa Yunani, yang dalam bentuk tunggal adalah *ethos* dan dalam bentuk jamak adalah *ta etha*. Ethos

mempunyai banyak arti, tetapi yang penting dalam konteks pembahasan ini adalah kebiasaan, akhlak atau watak.⁹

Adapun dalam kaitan dengan penggunaan istilah, di Indonesia studi tentang masalah etis dalam bidang ekonomi dan bisnis sudah akrab dengan nama “etika bisnis”. Namun demikian, pada dasarnya nama ini merujuk pada studi tentang aspek-aspek moral dari kegiatan ekonomi yang akan banyak dibicarakan dalam pembahasan.¹⁰

Titik sentral etika Islam adalah menentukan kebebasan manusia untuk bertindak dan bertanggung jawab karena kepercayaannya terhadap kemahakuasaan tuhan. Hanya saja kebebasan, manusia itu tidaklah mutlak dalam arti, kebebasan yang terbatas. Jika sekiranya manusia memiliki kebebasan mutlak, maka berarti ia menyaingi kekuasaan tuhan selaku pencipta makhluk. Manusia merupakan khalifah dimuka bumi sebagaimana firmanNya :¹¹

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا

آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ ۗ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

“Dan Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di Bumi dan Dia mengangkat (derajat) sebagian kamu di atas yang lain, untuk mengujimu atas (karunia) yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat memberi hukuman, dan sungguh Dia Maha Pengampun, Maha Penyayang.” (QS. Al-An'am 6: Ayat 165)

⁹ Kentut Rindjin, *Etika Bisnis dal Implementasinya*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Media, 1993) hlm 5

¹⁰ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis : Menangkap ...*hlm 20

¹¹ *Ibid*

Bertolak dari uraian diatas, dapat dilihat bahwa etika bisnis dalam Islam pada prinsipnya manusia dituntut untuk berbuat baik pada dirinya sendiri, disamping kesesama manusia, alam lingkungannya dan kepada tuhan selaku penciptanya untuk mewujudkan kebajikan kekhilafahannya sebagai pelaku bisnis yang mampu memilih yang baik dan jahat, antara benar dan salah dan antara yang halal dan haram.¹² Maka untuk meraih keberkahan dalam melakukan kegiatan bisnis seorang pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika bisnis yang telah digariskan dalam islam, yaitu :¹³

a. *Unity* (Kesatuan)

Alam semesta termasuk manusia adalah milik Allah yang memiliki kemahakuasaan (kedaulatan) sempurna atas makhluk-makhlukNya. Konsep *tauhid* (dimensi vertikal) berarti Allah sebagai Tuhan Yang Maha Esa menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah dibumi untuk memberikan manfaat pada seriap individu tanpa mengorbankan hak-hak dari individu yang lain.

Individu-individu memiliki kesamaan dalam harga dirinya sebagai manusia. Diskriminasi tidak bisa diterapkan atau dituntut hanya berdasarkan warna kulit, ras, kebangsaan, agama, jenis kelamin atau umur. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban ekonomi setiap individu disesuaikan dengan kapabilitas dan kapasitas yang dimiliki

¹² *Ibid*, hlm 20-21

¹³ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam Edisi Pertama* (Jakarta : Pramedia Grup, 2006) hlm 89-100

dan sinkronisasi pada setiap peranan normatif masing-masing dalam struktur sosial. Kapan saja ada perbedaan maka hak-hak dan kewajiban mereka harus diatur sedemikian rupa sehingga tercipta keseimbangan.

b. *Equilibrium* (Keseimbangan)

Dalam beraktivitas didunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasulnya berlaku sebagai stakeholder dari perilaku adil seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya (sesuai aturan syariah). Tidak mengkomodir salah satu hak diatas, dapat menempatkan seseorang tersebut pada kezaliman. Karenanya orang yang adil akan lebih dekat kepada ketakwaan. Karena itu dalam berbisnis islam melarang untuk menipu walaupun hanya sekedar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Kondisi ini dapat terjadi seperti adanya gangguan pada mekanisme pasar atau karena adanya informasi penting mengenai transaksi yan tidak diketahui oleh salah satu pihak.

c. *Free will* (Kehendak bebas)

Manusia memiliki kecenderungan untuk berkompetisi dalam segala hal, tak terkecuali kebebasan dalam melakukan kontrak didalam berbisnis. Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai

etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

Salah satu kekhasan dan keunggulan sistem etika ekonomi islam adalah kebebasannya dengan nilai-nilai moral dan spiritual. Tanpa filter moral, maka kegiatan ekonomi rawan kepada perilaku destruktif yang dapat merugikan masyarakat luas. Tanpa kendali moral, kecenderungan penguatan konsumtivisme, misalnya akan muncul praktik riba, monopoli, dan kecurangan akan menjadi tradisi. Inilah ekonomi bermoral terkendali yang menjadi ciri dan prinsip sistem dalam islam, seperti kebebasan memiliki unsur produksi dalam menjalankan roda perekonomian.

d. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran islam. Terutama dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab individu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal dihari kiamat kelak. Tanggung jawab muslim ini tentu saja didasarkan atas cakupan kebebasan yang luas, yang dimulai dari kebebasan untuk memilih keyakinan dan berakhir dengan keputusan yang paling tegas yang perlu diambilnya. Karena kebebasan itu merupakan kembaran dari tanggung jawab, maka bila yang disebut belakangan itu semakin ditekankan berarti

pada saat yang sama yang disebut pertamapun mesti mendapatkan tekanan lebih besar.

2. Perlindungan Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen.

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yaitu, konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁴

Konsumen menurut Pasal 1 butir 2 UU No. 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 butir 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No 350/MPP/Kep/12/2001 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁵

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tidak memuat definisi mengenai hukum perlindungan konsumen tetapi memuat perumusan mengenai perlindungan konsumen yaitu sebagai

¹⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 19-20

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana, 2008) hlm 63

“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.¹⁶

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidaklangsung mendorong pengelola wisata dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.¹⁷ Karena posisi konsumen yang lemah maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.¹⁸

Maka dari itu, untuk menjamin adanya program perlindungan konsumen ini dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen no. 8 Tahun 1999 pasal 4 dijelaskan tentang hak-hak konsumen, yaitu :¹⁹

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

¹⁶ *Ibid*, hlm 58

¹⁷ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi ...* hlm 39

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm.13

¹⁹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompnensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

F. Tinjauan Pustaka.

Dalam penelitian skripsi ini peneliti merujuk kepada skripsi terdahulu. Terdapat pembeda yang membedakan apa yang menjadi fokus masalah yang diteliti, dibawah ini beberapa judul literatur yang dijadikan tinjauan pustaka, yaitu :

Pertama, Penelitan Niken Ekananda Putri mahasiswa fakultas syariah Institut Agama Islam Negeri Surakarta pada tahun 2019 yang berjudul Perlindungan Konsumen Jasa Rekreasi Dalam Tinjauan *Maslahah Mursalah* Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi Di Pasar Malam Berkah Ria Putra 8 Klaten). Berdasarkan hasil penelitan ini adalah aspek perlindungan konsumen terutama aspek keamanan kenyamanan dan

keselamatan telah berusaha dipenuhi oleh pelaku usaha, dengan diberikannya beberapa alat pengaman pada beberapa wahana. Namun dalam prakteknya terdapat beberapa faktor yang menyebabkan perlindungan tersebut kurang maksimal karena kurang koordinasi antara pemilik dengan pekerja wahana yang menyebabkan SOP yang disampaikan oleh pemilik tidak diterapkan saat berad dilapangan.²⁰

Kedua, Penelitian Ndaru Prabowo mahasiswa fakultas hukum Universitas Negeri Semarang pada tahun 2017 yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Wisata Arung Jeram Di Kabupaten Banjarnegara*. Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa wisata arung jeram masih relatif rendah, hal ini dibuktikan masih terdapat pengelola wisatayang belum melaksanakan kewajibannya untuk memberikan perlindungan berupa asuransi kepada wisatawan arung jeram di Kabupaten Banjarnegara, sebagaimana hak wisatawan untuk mendapatkan asuransi atas wisata beresiko tinggi telah di jelaskan di dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.kerugian yang dialami wisatawan/konsumen jasa wisata arung jeram berupa kerugian fisik. Kerugian itu timbul disebabkan karena wisatawan/konsumen tidak mematuhi instruksi dari guide. Pengelola wisata arung jeram dituntut untuk memikul kerugian yang dialami oleh wisatawan/konsumen dengan cara

²⁰ Niken Ekananda Putri, *Perlindungan Konsumen Jasa Rekreasi Dalam Tinjauan Masalah Mursalah Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi Di Pasar Malam Berkah Ria Putra 8 Klaten)*, *Skripsi*, Tidak diterbitkan, Program Sarjana Hukum Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta, 2019

mengalihkan tanggung jawabnya dalam mengganti kerugian kepada pihak asuransi.²¹

Ketiga, Jurnal penelitian Sarsiti dan Muhammad Taufiq mahasiswa fakultas hukum Universitas Jendral Sudirman, Purwokerto pada tahun 2012 yang berjudul Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian di Obyek Wisata (studi di Kabupaten Purbalingga). Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Daerah Kabupaten Purbalingga belum menempatkan konsumen sebagai subyek dalam industri kepariwisataan, karena hanya satu obyek wisata yang sudah ada regulasinya, itupun hanya mengatur mengenai pembentukan persahaan daerah. Penerapan ganti rugi hanya diberlakukan terhadap kecelakaan fisik di obyek wisata melalui kerjasama Perusahaan Daerah dengan PT Jasa Raharja, sedangkan non fisik atau non materiil belum terdapat pengaturannya. Penyelesaian sengketa akibat dirugikannya wisatawan di obyek wisata dapat dilakukan secara damai maupun secara adversarial melalui BPSK maupun pengajuan gugatan ke pengadilan ²²

Keempat, Penelitian Rizalin Ahmad Zuhadma mahasiswa fakultas hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta pada tahun 2018 yang berjudul Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro perjalanan Wisata (Studi di Beberapa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta).

²¹ Ndaru Prabowo, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Wisata Arung Jeram Di Kabupaten Banjarnegara , *Skripsi*, Tidak diterbitkan , Program Sarjana Hukum Universitas Negeri Semarang, 2017,

²² Sarsiti dan Muhammad Taufiq, “Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian di Obyek Wisata (studi di Kabupaten Purbalingga)” *Jurnal Dinamika Hukum*,(Purbalingga) Vol.12 No. 1 , 2012, hlm 1

diperoleh hasil bahwa perlindungan hukum konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta secara normatif sudah memadai. Hal ini ditunjukkan dari ketentuan-ketentuan sebagaimana diatur baik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataannya. Secara empiris, konsumen pengguna jasa biro perjalanan wisata di Kota Yogyakarta belum terlindung sepenuhnya. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa tidak semua biro perjalanan wisata membuat perjanjian yang berisi hak dan kewajiban para pihak selama melakukan wisata. Tanggung jawab pengelola wisatabiro perjalanan wisata atas pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasanya di Kota Yogyakarta belum sesuai sebagaimana diatur dalam UUPK.²³

Berdasarkan telaah dari empat penelitian diatas, dapat diketahui bahwa ada perbedaan permasalahan dalam penelitian ini. Perbedaan yang paling jelas disini adalah pemilihan tinjauan dari segi etika bisnis Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam melindungi dan memfasilitasi para konsumen (pendaki) di Gunung Lawu jalur Candi Cetho. Hal inilah yang menjadi letak perbedaan studi ini dengan studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya. Dan alasan peneliti memilih lokasi pendakian tersebut karena mendaki gunung sedang digandrungi anak muda namun tak sedikit dari mereka yang melakukan pendakian tanpa bermodalkan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang cukup. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui sejauh

²³ Rizalin Ahmad Zuhadma, Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro perjalanan Wisata (Studi di Beberapa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta), Program Sarjana Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018,

mana penerapan etika bisnis Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam melayani setiap pendaki (konsumen).

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Dari judul penelitian diatas, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini biasanya digunakan untuk meneliti tempat yang alamiah dan peneliti tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat *emic*, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data bukan pandangan dari peneliti.²⁴

2. Sumber data

a. Sumber data primer

Sumber primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²⁵ Cara mendapatkan data primer ini yaitu dengan melakukan observasi secara langsung dilokasi penelitian dan wawancara kepada para narasumber yang terdiri dari Pengelola Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho dan Konsumen Jasa Wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho secara langsung dan mencatat atau merekam secara aktif semua tindakan, semua peristiwa, semua tutur kata dan juga berbagai situasi yang terjadi .

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm 25

²⁵ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Kencana, 2017) hlm 132

b. Sumber Sekunder.

Sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara atau data yang sudah ada.²⁶ Data sekunder ini meliputi dokumen-dokumen resmi, buku-buku, laporan, foto dan lain sebagainya.

3. Lokasi penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis yaitu Pendakian Gunung Lawu Jalur Caandi Cetho yang beralamat di Dusun Cetho Rt 01 Rw 03 Desa Gumeng Kecamatan Jenawi Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah.

4. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini ada 3 teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara.

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan responden. Teknik pengambilan sampel untuk mewawancarai pihak pengelola pendakian peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel bola salju (*Snowball Sampling*). Cara melakukan teknik ini pertama-tama harus mengidentifikasi terlebih dahulu narasumber yang sesuai dengan karakteristik yang kita inginkan, kemudian dilakukan wawancara atau menjawab daftar pertanyaan yang kita berikan. Selanjutnya kita meminta narasumber tersebut menyebut orang lain yang kira-kira

²⁶ *Ibid*, hlm 132

memiliki hal yang sama atau sesuai dengan keperluan penelitian berdasarkan referensi dari narasumber yang telah kita mintai pandangan tersebut dan seterusnya.²⁷ Alasan peneliti menggunakan teknik sample ini, jika dalam kondisi narasumber tidak bisa mengidentifikasi informan-informan yang bermanfaat atau tidak bisa memberi jawaban terhadap pertanyaan tersebut, narasumber dapat melemparkan pertanyaan tersebut kepada orang lain yang dinilai lebih faham. Narasumber dalam penelitian ini yaitu, Bapak Sunardi selaku Kepala Koordinator Lapangan Jalur Pendakian, Mas Dian dan Mas Eko selaku tenaga harian lepas dan relawan pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho (RECO). Kemudian untuk narasumber dari pendaki menggunakan *Purposive Sampling*. Purposive sampling yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya.²⁸ Untuk pemilihan sampelnya, peneliti akan memilih empat kelompok pendaki yang pernah mendaki Gunung Lawu melewati jalur Candi Cetho dan dari empat kelompok pendaki tersebut akan diambil satu orang sebagai sampelnya yaitu : Luluk Yukma Pangarsara, Mustofa, Muhamad Rois dan Budi Prasetyo.

²⁷ Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan edisi keempat* (Jakarta : Prenadamedia Group,2013) hlm 73

²⁸ Suharsini Arikunto. *Manajemen Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 97

b. Observasi.

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin.²⁹ Dalam penelitian ini observasi dilakukan di areal pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan obyek penelitian yang berupa dokumen tertulis, foto, dan sebagainya.³⁰

5. Teknik analisis data

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.³¹

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan

²⁹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Grasindo, 2010) hlm 119

³⁰ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), hlm. 74.

³¹ Matthew B Miles dan A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta : Universitas Indonesia, 1992) hlm 16

reduksi data berlangsung terus-menerus.³² Secara teknis pada kegiatan reduksi peneliti akan mengumpulkan data dari hasil wawancara dan pencatatan dokumen yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti di wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho. Kemudian data tersebut dibuat catatan dan membuang data yang tidak diperlukan sehingga akan terbentuk ringkasan-ringkasan guna meperkuat laporan penelitian.

Kemudian penyajian data. Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan..³³ Pada tahap ini, peneliti akan berusaha menyusun data setelah direduksi dengan bentuk cerita naratif yang sistematis dengan suntingan peneliti supaya jelas alurnya dan mudah dipahami.

Dan terakhir adalah menarik kesimpulan. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang -mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci.³⁴ -

³² *Ibid*, hlm 16

³³ *Ibid*, hlm 17

³⁴ *Ibid*, hlm 19

Dalam menulis hasil dari analisis data ini, peneliti akan menggunakan pola pemikiran deduktif, yaitu membandingkan antara teori dengan kejadian kasuitis dilapangan.³⁵ Metode ini dilakukan dengan cara mendiskusikan atau membandingkan semua temuan lapangan yang sudah di susun dengan teori-teori yang dimuat dalam konsep etika bisnis Islami dan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen di Indonsia. Kemudian hasil dari proses ini diharapkan dapat menjadi sebuah kesimpulan akhir yang akan menjawab rumusan permasalahan.

H. Sistematika Penulisan.

Untuk memberikan kemudahan dalam pembahasan dan pemahaman dari skripsi yang berjudul “Tinjauan etika bisnis Islam dan Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho” maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan dari skripsi ini menguraikan tentang latar belakang, pokok permasalahan, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan landasan teori yang berisi tentang gambaran umum dari etika bisnis Islam, prinsip etika bisnis Islam, gambaran umum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban pengelola wisata dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen

³⁵ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2017), hlm 4

Bab ketiga merupakan data-data yang bersumber dari hasil penelitian skripsi ini yang yang diperoleh dari obyek wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho. Bab ini menguraikan tentang gambaran umum pengelola wisata pendakian, letak geografis lokasi wisata pendakian dan layanan yang diberikan kepada konsumen jasa pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho..

Bab keempat merupakan analisis dari permasalahan yang diangkat oleh penulis yang menguraikan bentuk pelayanan konsumen yang diberikan oleh penyedia jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho menurut etika bisnis Islam dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab kelima merupakan penutup dari skripsi ini berisi tentang simpulan yang ditarik dari hasil penelitian berikut saran-saran yang ditunjukkan bagi pihak-pihak terkait dengan pokok masalah yang diteliti.

BAB II

GAMBARAN UMUM ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Etika Bisnis Islam.

1. Pengertian Etika Bisnis Islam.

Etika berasal dari Bahasa Yunani Kuno *ethos*. Dalam bentuk tunggal kata tersebut mempunyai banyak arti, yaitu kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap dan cara berpikir. Dalam bentuk jamak (*ta etha*) artinya adalah adat kebiasaan. Arti terakhir inilah yang menjadi latar belakang terbentuknya istilah “Etika yang oleh filosof besar Yunani Aristoteles (384-322 SM) sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral.¹

Dikutip dalam buku Etika Bisnis Islam karya Muhammad tahun 2004 Menurut Issa Rafiq Beekun etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dan yang buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang individu. Etika bisnis kadangkala merujuk kepada etika manajemen atau etika organisasi yang secara sederhana membatasi kerangka acuannya kepada konsepsi sebuah organisasi.²

¹ Azhari Akmal Tarigan, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, (Medan : Febi Press, 2016) hlm 26

² Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN : Yogyakarta, 2004) hlm 38

Dalam Islam, istilah yang paling dekat berhubungan dengan istilah etika adalah *Khuluq*. Al-Qur'an juga mempergunakan sejumlah istilah lain untuk menggambarkan konsep tentang kebaikan : *Khayr* (kebaikan), *birr* (kebenaran), *qist* (persamaan), *'adl* (kesetaraan atau adil), *haqq* (kebenaran dan kebaikan), *ma'ruf* (mengetahui dan menyetujui), dan *taqwa* (ketakwaan). Kata *Khuluq* ini dalam tradisi pemikiran Islam lebih dikenal dengan tema *akhlak* atau *al-falsafah al-adabiyyah* yang dapat diartikan sebagai gambaran rasional mengenai hakikat dan dasar perbuatan dan keputusan yang benar serta prinsip-prinsip yang menentukan klaim bahwa perbuatan dan keputusan tersebut secara moral diperintahkan atau dilarang.³

Bisnis merupakan kegiatan yang berhubungan dan berkepentingan dengan lingkungan. Lingkungan merupakan suatu sistem, terdapat variabel-variabel atau faktor-faktor yang tersedia di lingkungan dan yang terkait dengan bisnis. Dengan kata lain, bisnis pada dasarnya adalah upaya untuk mengelola sumber-sumber ekonomi yang disediakan oleh lingkungannya. Oleh karena itu interaksi antara bisnis dan lingkungannya atau sebaliknya menjadi suatu kajian yang menarik. Di dalamnya tentunya tidak dapat dipisahkan dengan etika yang melandasinya.⁴

³ *Ibid, hlm 38-40*

⁴ Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (BPFE Yogyakarta : Yogyakarta, 2004) hlm 68

Bisnis Islami dikendalikan oleh aturan syariah, seperti berupa halal dan haram, baik dari cara memperolehnya maupun pemanfaatannya. Sementara bisnis Non-Islami dilandaskan pada sekularisme yang bersendikan pada nilai-nilai material. Bisnis non-Islami tidak memperhatikan aturan halal-haram dalam setiap perencanaan, pelaksanaan, dan segala usaha yang dilakukan dalam meraih tujuan-tujuan bisnis.⁵

Bertolak dari uraian diatas, dapat dilihat bahwa etika bisnis dalam Islam pada prinsipnya manusia dituntut untuk berbuat baik pada dirinya sendiri, disamping ke sesama manusia, alam lingkungannya dan kepada tuhan selaku penciptanya untuk mewujudkan kebajikan kekhilafahannya sebagai pelaku bisnis yang mampu memilih yang baik dan jahat, antara benar dan salah dan antara yang halal dan haram.⁶ Oleh karena itu, jika bisnis konvensional dilakukan dalam rangka mencari keuntungan, namun bisnis yang Islami berupaya untuk menemukan nilai ibadah yang bersampak pada perwujudan konsep *rahmatan lil 'alamin* untuk mendapatkan ridho Allah.⁷

2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Titik sentral etika Islam adalah menentukan kebebasan manusia untuk bertindak dan bertanggung jawab karena kepercayaannya terhadap kemahakuasaan tuhan. Hanya saja kebebasan, manusia itu tidaklah mutlak dalam arti, kebebasan yang terbatas. Jika sekiranya manusia

⁵ *Ibid*, hlm 72

⁶ *Ibid*, hlm 20-21

⁷ *Ibid*, hlm 60

memiliki kebebasan mutlak, maka berarti ia menyaingi kekuasaan tuhan selaku pencipta makhluk, sebagaimana firmanNya :⁸

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلُوَكُمْ فِي مَا

آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ ۗ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

“Dan Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di Bumi dan Dia mengangkat (derajat) sebagian kamu di atas yang lain, untuk mengujimu atas (karunia) yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat memberi hukuman, dan sungguh Dia Maha Pengampun, Maha Penyayang.” (QS. Al-An'am 6: Ayat 165)

Dalam pandangan tauhid, manusia sebagai pelaku ekonomi hanyalah sekadar *trustee* (pemegang amanah). Oleh sebab itu, manusia harus mengikuti ketentuan Allah dalam segala aktivitasnya, termasuk aktivitas ekonomi.⁹

Ada tiga aspek yang sangat mendasar dalam ajaran Islam yaitu, aspek akidah (*tauhid*), hukum (*syari'ah*), dan akhlak. Ketika seseorang memahami tentang ekonomi Islam secara keseluruhan, maka ia harus mengerti ekonomi Islam dalam ketiga aspek tersebut. Ekonomi Islam dalam dimensi akidahnya mencakup dua hal yaitu, pemahaman tentang ekonomi Islam yang bersifat ekonomi ilahiyah dan pemahaman tentang ekonomi Islam yang bersifat *Rabbaniyah*.¹⁰

⁸ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis : Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta : Penebar Plus, 2012) hlm 20

⁹ Ika Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2014) hlm 8

¹⁰ *Ibid*, hlm 8

Segala pembahasan yang berkaitan dengan ekonomi Islam sebagai ekonomi *Ilahiyah*, berpijak pada ajara *tauhid uluhiyyah*. Ketika seseorang mengesakan dan menyembah Allah, dikarenakan kapasitas Allah sebagai dzat yang wajib disembah dan juga tidak menyekutukannya (*al-An'am* [6]:102 dan *adz-Dzariyat* [51]:56).¹¹

ذِكْرُكُمْ اللَّهُ رَبُّكُمْ ۖ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ ۖ خَالِقُ كُلِّ شَيْءٍ ۖ فَاعْبُدُوهُ ۚ وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ وَكِيلٌ

“(Yang memiliki sifat-sifat yang) demikian itu ialah Allah Tuhan kamu; tidak ada Tuhan selain Dia; Pencipta segala sesuatu, maka sembahlah Dia; dan Dia adalah Pemelihara segala sesuatu”

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

“(Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku).”

Hal ini berimplikasi pada adanya niat yang tulus, bahwa segala pekerjaan yang dikerjakan oleh manusia adalah dalam rangka beribadah kepada Allah, termasuk ketika seseorang melakukan kegiatan ekonomi dalam kesehariannya. Adapun pembahasan tentang ekonomi Islam sebagai ekonomi Rabbaniyyah, berpijak pada ajaran *tauhid rububiyah*. *tauhid rububiyah* adalah mengesakan Allah melalui segala hal yang telah diciptakannya, dengan selalu meyakini bahwa Allah merupakan pencipta alam semesta. (*az-Zumar* [39]:62), Allah juga sang pemberi

¹¹*Ibid*, hlm 8-9

rezeki (*Hud* [11]:6), dan Allah adalah pengatur alam semesta (*al-Fatihah* [1]:2).¹²

اللَّهُ خَالِقُ كُلِّ شَيْءٍ ۖ وَهُوَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ وَكِيلٌ

“Allah menciptakan segala sesuatu dan Dia memelihara segala sesuatu”

وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ إِلَّا عَلَى اللَّهِ رِزْقُهَا وَيَعْلَمُ مُسْتَقَرَّهَا وَمُسْتَوْدَعَهَا ۗ ط
كُلٌّ فِي كِتَابٍ مُّبِينٍ

“Dan tidak ada suatu binatang melata pun di bumi melainkan Allah-lah yang memberi rezekinya, dan Dia mengetahui tempat berdiam binatang itu dan tempat penyimpanannya. Semuanya tertulis dalam Kitab yang nyata (*Lauh mahfuzh*)”

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

“Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam.”

Ketika seseorang menyembah Allah, dikarenakan kapasitas Allah sebagai pemberi rezeki dan segala kenikmatan yang ada di dunia, maka ketika ia bersyahadat dan berikrar mengabdikan pada Allah haruslah mampu memanfaatkan apa yang ada di dunia ini sehingga bisa membawa kemaslahatan bagi masyarakat.¹³

Dan ketika menjalankan ekonomi Islam yang bersifat *uluhiyyah* dan *Rabbaniyah*, seseorang haruslah berjalan sesuai dengan etika, moral

¹² *Ibid*, hlm 9

¹³ *Ibid*, hlm 9

dan rambu-rambu yang telah ditetapkan oleh syariah. Kaidah yang berlaku untuk segala aktivitas ekonomi yaitu :¹⁴

الأَصْلُ فِي الشُّرُوطِ فِي الْمَعَامَلَاتِ الْحِلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

“Segala sesuatu (dalam hal muamalah) boleh dilakukan, sampai ada dalil yang mengharamkannya”

Atas dasar kaidah diatas, maka segala kegiatan ekonomi Islam khususnya pada bidang bisnis yang membawa kemlasahatan dan tidak ada larangan didalamnya maka boleh dilakukan.¹⁵

3. Prinsip Etika Bisnis Islam

Etika bisnis islam yang didasarkan pada nilai-nilai luhur yang ditemukandalam sumber-sumber ajaran Islam. Al-quran dan sunnah yang berisi nilai-nilai moralitas yang meyeluruh kepada kebenaran dan kebaikan, kesabaran dan akhlak serta mencega dari kepalsuan, penipuan kecurangan, kejahatan dan kemungkarannya serta mengharuskan bagi pelaku bisnis untuk berhati-hati jangan sampai melakukan tindakan yang merugikan dan membahayakan orang lain atau bahkan merugikan dirinya sendiri akibat tindakan-tindakannya dalam dunia bisnis.¹⁶ Maka untuk meraih keberkahan dalam melakukan kegiatan bisnis seorang pelaku

¹⁴ *Ibid, hlm 10*

¹⁵ *Ibid, hlm 11*

¹⁶ Havis Aravik, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam Kontemporer edisi pertama*, (Depok : Kencana, 2017) hlm 137

bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika bisnis yang telah digariskan dalam islam, yaitu :¹⁷

a. *Unity* (Persatuan)

Alam semesta termasuk manusia adalah milik Allah yang memiliki kemahakuasaan (kedauatan) sempurna atas makhluk-makhlukNya. Konsep tauhid (dimensi vertikal) berarti Allah sebagai Tuhan Yang Maha Esa menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah di bumi untuk memberikan manfaat pada setiap individu tanpa mengorbankan hak-hak dari individu yang lain. Hal ini berarti pranata sosial, politik, agama, moral, dan hukum yang mengikat masyarakat berikut perangkat institusionalnya disusun sedemikian rupa dalam sebuah unit bersistem terpadu untuk mengarahkan setiap individu manusia, sehingga mereka dapat secara baik melaksanakan, mengontrol, serta mengawasi aturan-aturan tersebut

Individu-individu memiliki kesamaan dalam harga dirinya sebagai manusia. Diskriminasi tidak bisa diterapkan atau dituntut hanya berdasarkan warna kulit, ras, kebangsaan, agama, jenis kelamin atau umur. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban ekonomik setiap individu disesuaikan dengan kapabilitas dan kapasitas yang dimiliki dan sinkronisasi pada setiap peranan normatif masing-masing dalam struktur sosial. Kapan saja ada perbedaan maka hak-

¹⁷ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam Edisi Pertama* (Jakarta : Pramedia Grup, 2006) hlm 89-100

hak dan kewajiban mereka harus diatur sedemikian rupa sehingga tercipta keseimbangan.

b. *Equilibrium* (Keseimbangan)

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasulnya berlaku sebagai stakeholder dari perilaku adil seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya (sesuai aturan syariah). Tidak mengakomodir salah satu hak diatas, dapat menempatkan seseorang tersebut pada kezaliman. Karenanya orang yang adil akan lebih dekat kepada ketakwaan. Karena itu dalam berbisnis islam melarang untuk menipu walaupun hanya sekedar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Kondisi ini dapat terjadi seperti adanya gangguan pada mekanisme pasar atau karena adanya informasi penting mengenai transaksi yang tidak diketahui oleh salah satu pihak.

Konsep equilibrium juga dapat dipahami bahwa keseimbangan hidup dan di akhirat harus diusung oleh seorang muslim. oleh karena konsep konsep keseimbangan berarti menyerukan kepada para pengusaha-pengusaha untuk bisa merealisasikan tindakan-tindakan dalam bisnis yang dapat

menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan dunia dan akhirat.

c. *Free will* (Kehendak bebas)

Manusia memiliki kecenderungan untuk berkompetisi dalam segala hal, tak terkecuali kebebasan dalam melakukan kontrak di dalam berbisnis. Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya.

Salah satu kekhasan dan keunggulan sistem etika ekonomi islam adalah kebesatuannya dengan nilai-nilai moral dan spiritual. Tanpa filter moral, maka kegiatan ekonomi rawan kepada perilaku destruktif yang dapat merugikan masyarakat luas. Tanpa kendali moral, kecenderungan penguatan konsumtivisme, misalnya akan muncul praktik riba, monopoli, dan kecurangan akan menjadi tradisi. Inilah ekonomi bermoral terkendali yang menjadi ciri dan prinsip sistem dalam islam, seperti kebebasan memiliki unsur produksi dalam menjalankan roda perekonomian.

Kecenderungan manusia untuk terus-menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewaiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infaq, dan sedekah. Keseimbangan antara kepentingan individu dan

kolektif inilah menjadi pendorong bagi Bergeraknya roda perekonomian tanpa merusak sistem

d. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran Islam. Terutama dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab individu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari kiamat kelak. Tidak ada satu carapun bagi seseorang untuk melenyapkan perbuatan-perbuatan jahatnya kecuali dengan memohon ampunan Allah dan melakukan perbuatan-perbuatan yang baik. Islam sama sekali tidak mengenal konsep dosa warisan, (dan karena itu) tidak ada seseorang pun bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan orang lain.

Tanggung jawab muslim yang sempurna ini tentu saja didasarkan atas cakupan kebebasan yang luas, yang dimulai dari kebebasan untuk memilih keyakinan dan berakhir dengan keputusan yang paling tegas yang perlu diambilnya. Karena kebebasan itu merupakan kebalikan dari tanggung jawab, maka bila yang disebut belakangan itu semakin ditekankan berarti pada saat yang sama yang disebut pertamanya mesti mendapatkan tekanan lebih besar

4. Urgensi Etika Bisnis Islam

Islam memiliki wawasan yang menyeluruh tentang etika bisnis Islam. Etika bisnis akan membuat masing-masing pihak merasa nyaman

dan tenang, bukan saling mencurigai.¹⁸ Secara konkret bisa diilustrasikan jika pelaku bisnis yang peduli pada etika, bisa diprediksi ia akan bersikap jujur, amanah, adil, selalu melihat kepentingan orang lain dan sebagainya. Sebaliknya bagi mereka yang tidak mempunyai kesadaran akan etika ini diampun dan kapanpun saja tipe kelompok kedua ini akan menampakkan sikap kontra produktif dengan sikap tipe kelompok orang pertama dalam mengendalikan bisnis.¹⁹

Untuk jelasnya mengenai urgensi dari etika dalam aktivitas berbisnis dapat ditinjau dari berbagai aspek, yaitu :²⁰

a. Aspek teologis,

Bahwasanya etika dalam islam merupakan ajaran Tuhan yang diwahyukan kepada Rasulullah. Dimana diterangkan bahwa dalam berbisnis tidak hanya mencari keuntungan saja melainkan dalam berbisnis sebagai sarana beribadah kepada Allah seperti yang telah dicontohkan oleh Rasulullah selama kurang lebih 25 tahun lamanya.

b. Aspek watak

Watak manusia yang cenderung mendahulukan keinginan daripada kebutuhan. Bukankah watak dasar manusia itu secara universal adalah bersifat serakah dan cenderung mendahulukan keinginannya yang tidak terbatas daripada sekadar memenuhi

¹⁸ Havis Aravik, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam ...* hlm 137

¹⁹ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis : Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta : Penebar Plus, 2012) hlm 29

²⁰ *Ibid*, Hlm 31-34

kebutuhannya. Dengan watak semacam ini tentu saja manusia membutuhkan pencerahan agar mereka sadar bahwasanya hidup ini yang paling pokok adalah memenuhi kebutuhan yang mendasar. Apabila tidak, niscaya dalam melakukan bisnis mereka berpotensi akan menghalalkan segala cara hanya untuk mencari keuntungan semata bukan keberkahan.

c. Aspek sosiologis.

Dalam realitas sebagai akibat dari watak dasar manusia diatas, pada akhirnya akan melahirkan kontes persaingan yang tidak sehat dan semakin keras dalam dunia bisnis. Selain itu juga dapat melahirkan praktik bisnis yang melanggar hak asasi manusia untuk memberi ruang kepada orang lain untuk besbisbis. Dengan kenyataan ini sudah selayaknya perlu diterapkan konsep etika bisnis agar para pelaku bisnis memahami dan menyadari mana bisnis yang sah dilakukan dan mana pula yang tidak dilakukan sehingga nilai-nilai luhur dalam dunia bisnis mengenai hak asasi manusia.

d. Aspek akademis.

Bertolak dari ketiga aspek diatas, maka sudah selayaknya apabila kajian etika bisnis dijadikan kajian akademis baik masa kini maupun yang akan datang. Kajian akademik dari kalangan akademisi sangatlah diharapkan agar mereka dapat menghasilkan teori-teori yang mutakhir untuk kemudian dapat dijadikan sebagai sumber acuan

dalam realitas. Dan akhirnya etika bisnis islami diharapkan benar-benar menjadi bidang kajian yang dapat menjawab tantangan zaman.

B. Perlindungan Konsumen.

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* ini adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula kamus besar bahasa Indonesia memberi arti kata konsumen ini sebagai pemakai.²¹

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk barang atau jasa yang diserahkan pada mereka dan tidak untuk diperjualbelikan kembali.²²

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yaitu, konsumen adalah pemakai barang atau jasa

²¹ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Prenadamedia Group : Depok, 2018) hlm 2

²² *Ibid* hlm 2

yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.²³

Konsumen menurut Pasal 1 butir 2 UU No. 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 butir 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No 350/MPP/Kep/12/2001 adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁴

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan, yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan. Maka dapat diketahui bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen ini merupakan keseluruhan peraturan

²³ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2013) hlm 19-20

²⁴ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana, 2008) hlm 63

perundang-undangan serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.²⁵

Konsep perlindungan konsumen sendiri dimuat dalam Pasal 64 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.”²⁶

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 2 disebutkan bahwa Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :²⁷

Pertama, asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

²⁵ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan ...* hlm 8

²⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁷ *Ibid*

Kedua, Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Ketiga, Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

Keempat, Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Kelima, Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan hukum perlindungan konsumen dimuat dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, yaitu :²⁸

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

²⁸ *Ibid*

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
 - d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
 - e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
 - f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
3. Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Menurut kajian hukum umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam pelaksanaannya. Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut.²⁹

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

²⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2016) hlm 31

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Dari berbagai macam hak yang telah dikemukakan pasal diatas, menurut Aulia Muthiah hak-hak konsumen dapat diuraikan sebagai berikut:³⁰

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan; hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau

³⁰ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekoomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Pres, 2018) hlm 64-67

jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis).

- b. Hak untuk memilih; Berdasarkan hak ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu barang atau jasa termasuk juga untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.
- c. Hak untuk memperoleh informasi; hak atas informasi yang benar dan jelas dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang produk atau jasa karena dengan informasi tersebut dapat menghindarkan atau mencegah dari hal-hal yang tidak diinginkan sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dan memberikan kenyamanan serta kepuasan terhadap konsumen. Dan informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis
- d. Hak untuk didegar; Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan barang atau jasa tertentu apabila informasi yang diperoleh kurang memadai, atau berupa pengaduan atas kerugian yang dialami akibat penggunaannya atau berupa pernyataan dan pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen baik disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.
- e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut; hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah

- dirugikan akibat penggunaan barang atau jasa dengan melalui jalur hukum.
- f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen; hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat barang atau jasa yang dikonsumsinya. Dengan adanya pendidikan konsumen diharapkan konsumen dapat lebih kritis dan teliti dalam memilih barang atau jasa yang dibelinya.
 - g. Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; maksud hak ini adalah untuk diperlakukan atau dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.
 - h. Hak untuk memperoleh ganti rugi; hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen baik kerugian secara materi maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen. Hak ini dapat diselesaikan secara damai maupun melalui pengadilan.
 - i. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya; hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen akibat permainan harga secara tidak wajar oleh pelakunya. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar suatu barang

atau jasa yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang dibelinya

Hak dan kewajiban akan selalu bersanding, hubungan keduanya harus seimbang jadi selain memperoleh hak tersebut, konsumen juga mempunyai kewajiban. Adapun ketentuan kewajiban konsumen dapat kita lihat dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999, yaitu :³¹

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut.
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Pihak yang terkait dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen selain konsumen adalah pelaku usaha. Pada Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku Usaha adalah “setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam

³¹ Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

berbagai bidang ekonomi”. Definisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula orang perseorangan. Menurut definisi tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (UKM).³²

Menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu :³³

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- b. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- c. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- d. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

³² Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Raja Grafindo Persada, 2016) hlm 9

³³ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan ...* hlm 69-70

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan, maka kepada pelaku usaha dibebankan kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:³⁴

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

³⁴ *Ibid*, hlm 70-71

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; 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 diperdagangkan; Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.
- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

BAB III
GAMBARAN UMUM JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG LAWU
JALUR CANDI CETHO

A. Gambaran Umum Pengelola Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

1. Profil Pengelola Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

Jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho merupakan salah satu jasa wisata yang dikelola oleh Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar, Jawa Tengah. Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pariwisata, pemuda dan olahraga yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.¹

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Kepala Dinas mempunyai fungsi :²

- a. perumusan kebijakan teknis bidang pariwisata, pemuda dan olahraga;
- b. pelaksanaan kebijakan bidang pariwisata, pemuda dan olahraga;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pariwisata, pemuda dan olahraga;
- d. pelaksanaan administrasi dinas bidang pariwisata, pemuda dan olahraga; dan

¹ Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar, dikutip dari <http://disparpora.karanganyarkab.go.id/profil-ppid/> diakses pada tanggal 12 Agustus 2020 jam 10.00

² *Ibid.*

- e. pelaksanaan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsinya.

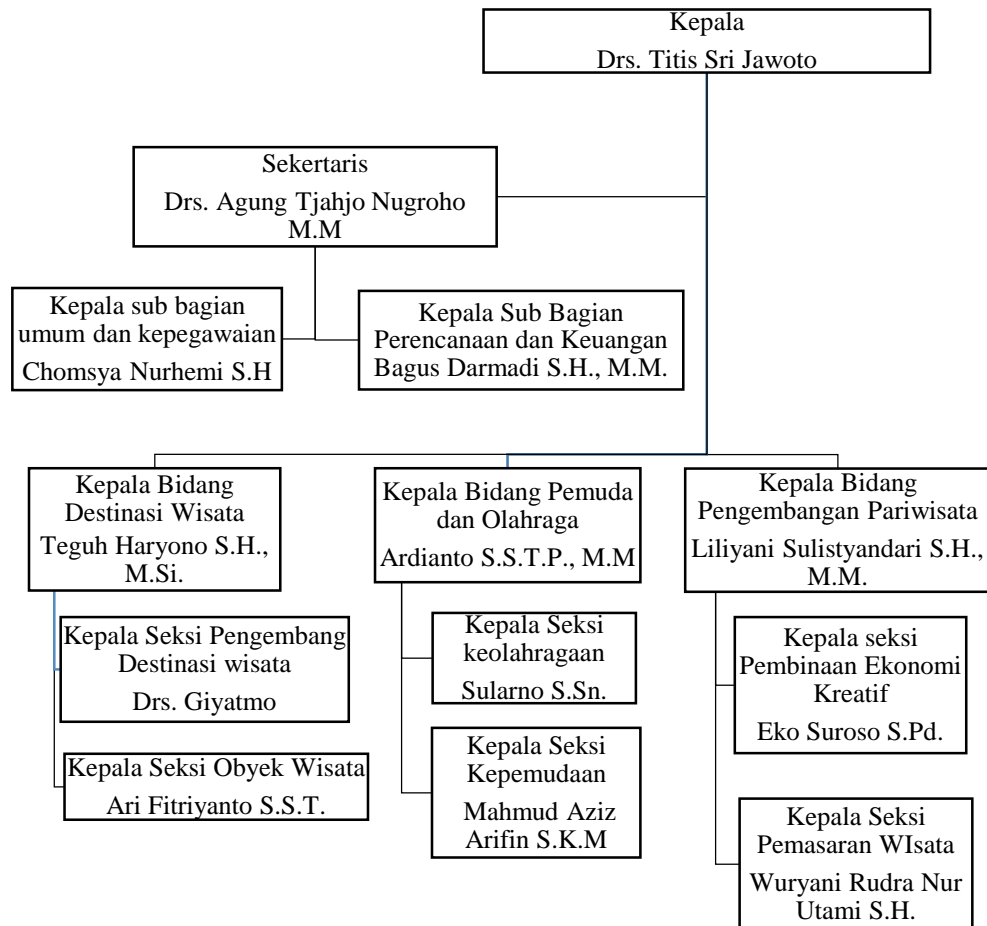
Uraian tugas sebagaimana tersebut diatas, sebagai berikut :³

- a. penyusunan kebijakan teknis bidang destinasi wisata;
- b. pelaksanaan kebijakan teknis bidang destinasi wisata ta;
- c. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi destinasi wisata;
- d. pemantauan, evaluasi dan pelaporan destinasi wisata;
- e. penyusunan kebijakan teknis bidang pengembangan pariwisata;
- f. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengembangan pariwisata;
- g. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi bidang pengembangan pariwisata;
- h. pemantauan, evaluasi dan pelaporan bidang pengembangan pariwisata;
- i. penyusunan kebijakan teknis bidang pemuda dan olahraga.;
- j. pelaksanaan kebijakan teknis bidang pemuda dan olahraga.
- k. pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi bidang pemuda dan olahraga.;
- l. pemantauan, evaluasi dan pelaporan bidang pemuda dan olahraga;
- m. pelaksanaan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsinya

³ *Ibid*

2. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar.

Dibawah ini merupakan struktur organisasi Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar :



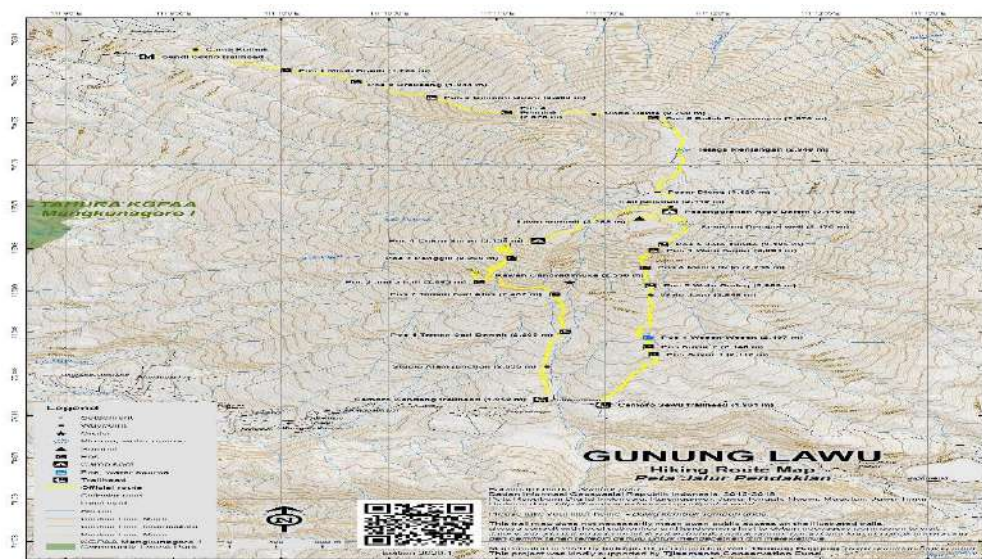
3. Alamat Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar

Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar beralamat di Komplek Perkantoran Cangkan, Jl. Lawu Karanganyar, dengan nomor Kodepos 57712. Nomor telepon yang dimiliki Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar yaitu 0271-495439. Website yang bisa dikunjungi yaitu, <https://www.disparpora.karanganyarkab.go.id> dan

alamat email yang bisa dihungi Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar yaitu disparpora@karanganyarkab.go.id.

B. Letak Geografis Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

Gunung Lawu merupakan gunung yang berstatus gunung api istirahat (telah lama tidak aktif) yang terletak di perbatasan antara Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur. Gunung ini mempunyai ketinggian 3265 meter di atas permukaan laut dan memiliki tiga puncak yaitu, puncak Hargo Dalem, Hargo Dumiling dan Hargo Dumilah.⁴



Secara geografis, Gunung Lawu terletak pada titik koordinat $111^{\circ}15'$ BT dan $7^{\circ}30'$ LS. Lereng bagian barat berada di Kabupaten Karanganyar, Sragen dan Wonogiri Jawa Tengah sedangkan bagian timur meliputi

⁴Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2020, jam 08.00.

Kabupaten Ngawi dan Magetan. Sementara ini Gunung Lawu sudah memiliki 3 jalur pendakian yang resmi yaitu Jalur Candi Cetho yang terletak di Karanganyar, Jalur Cemoro Kandang di Tawangmangu dan Jalur Cemoro Sewu di Magetan.⁵ Dari 3 jalur pendakian gunung lawu ini, jalur Candi Cetho merupakan jalur pendakian yang terbilang paling ekstrem karena waktu tempuh dari area registrasi pendakian menuju puncak sekitar 10 sampai 12 jam. Bukan hanya ekstrem, pendakian melewati jalur ini juga memiliki aura mistis yang sangat kental dikarenakan bersebelahan dengan areal tempat peribadatan agama Hindu di Candi Cetho.⁶

Jalur pendakian Candi Cetho ini setidaknya memiliki 5 pos pendakian dan 4 pos tambahan yang terletak di wilayah Magetan Provinsi Jawa Timur untuk sampai puncaknya yaitu :⁷

1. Pos 1 yang bernama Mbah Branti berada di ketinggian 1702 mdpl. Terdapat fasilitas berupa Shelter di sebelah kiri jalur pendakian. Vegetasi yang dominan sampai pos 1 adalah pohon pinus. Jarak tempuh dari basecamp menuju pos 1 ini kurang lebih sejauh 764 m dengan waktu tempuh sekitar 42 menit dengan medan landai sampai agak terjal.
2. Pos 2 yang bernama Brak Seng berada di ketinggian 1906 mdpl. Terdapat fasilitas shelter yang lebih tertutup. Shelter terletak disebelah kanan jalur pendakian. Disekitar shelter terdapat lahan terbuka yang dapat dimanfaatkan untuk mendirikan 5-6 tenda dengan kapasitas sedang. Vegetasi didominasi oleh pohon damar dan puspa. Jarak tempuh dari pos 1

⁵ Peta Geografis Gunung Lawu

⁶ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

⁷ Peta Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho

menuju pos 2 sejauh 1034 m dan dapat ditempuh 52 menit dengan medan yang agak terjal.

3. Pos 3 yang bernama Cemoro Dowo berada pada ketinggian 2251 mdpl. Terdapat fasilitas berupa shelter di sebelah kiri jalur pendakian. Area sekitar pos 3 terdapat sumber air yang bisa dimanfaatkan untuk mengisi perbekalan air. Vegetasinya didominasi oleh pohon akasia gunung. Jarak tempuh dari pos 2 menuju pos 3 sejauh 723 m dan dapat ditempuh selama kurang lebih 76 menit dengan medan rata-rata terjal.
4. Pos 4 yang bernama Penggik berada pada ketinggian 2550 mdpl. Terdapat fasilitas shelter di sebelah kiri jalur. Area camp di pos 4 bisa ditempati 3-4 tenda berkapasitas sedang. Vegetasinya didominasi oleh pohon pinus gunung dan beberapa tempat terdapat sabana. Jarak tempuh kurang lebih 824 m dengan waktu tempuh sekitar 80 menit dengan medan yang agak terjal.
5. Pos 5 yang bernama Bulak Peperangan berada pada ketinggian 2861 mdpl. Pada pos ini tidak terdapat shelter. Vegetasinya didominasi pinus dan sabana. Jarak tempuh 1541 m dengan waktu tempuh sekitar 65 menit dengan medan menuju pos 5 landai hingga agak terjal.
6. Pos Gupak menjangan, gupak menjangan berada pada ketinggian 2952 mdpl. Tidak ad shelter tetapi terdapat area camp yang cukup luas dengan jarak tempuh dari pos 5 menuju gupak menjangan 451 dengan waktu tempuh sekitar 40 menit. Vegetasinya berupa pinus dan savana yang luas. Disekitar camp terdapat sebuah telaga musiman, jika cuaca baik pos gupak

menjangan ini dapat menjadi spot fotografi yang menarik dengan background savana yang luas, kadang juga dapat ditemui kawan menjangan disekitar telaga.

7. Pos Pasar Dieng berada di ketinggian 3104 mdpl. Disini didominasi oleh bebatuan yang tersusun rapi dan beberapa tempat ditumbuhi pohon cantigi. Jarak tempuh dari gupak menjangan 712 m dengan waktu tempuh sekitar 25 menit.
8. Puncak Hargo Dalem berada pada ketinggian 3142 mdpl. Terdapat banyak pondok yang biasa digunakan untuk ritual. Jarak tempuh dari pasar dieng 382 m dengan waktu tempuh sekitar 25 menit dengan medan agak terjal.
9. Puncak Hargo Dumilah merupakan puncak tertinggi yang ada di Gunung Lawu. Berada pada ketinggian 3265 mdpl, jarak dari Hargo Dalem menuju Hargo Dumilah sekitar 260 m dengan waktu tempuh sekitar 15 menit dengan medan cukup terjal. Vegetasi berupa pohon cantigi dan edelwies tumbuh di beberapa tempat disekitar puncak.

C. Praktik Pelayanan Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

1. SOP (*Standar Operasional Prosedur*) Pelayanan Pendakian.

Dari hasil data yang diperoleh di lapangan, SOP pendakian Gunung Lawu melalui jalur Candi Cetho dapat dibagi menjadi 3 tahapan :

- a. Registrasi.

Tahap ini merupakan tahap awal dari kegiatan pendakian. Sebelum mengisi formulir pendakian, rombongan pendaki diwajibkan telah membaca dan memahami berbagai larangan mendaki Gunung

Lawu Jalur Candi Cetho.⁸ Larangan ini ditulis dalam secarik kertas yang memuat beberapa ketentuan, yaitu :⁹

- 1) Mendaki tanpa perlengkapan dan perbekalan yang cukup.
- 2) Membuat atau melewati jalur terobosan.
- 3) Mengubah, merusak atau mengubah rambu-rambu yang ada.
- 4) Membuat rambu-rambu atau petunjuk liar.
- 5) Menyalakan api di lokasi yang rawan kebakaran hutan.
- 6) Meninggalkan api unggun yang masih menyala, masih terdapat bara api, atau masih berasap.
- 7) Menggunakan obor sebagai alat penerangan.
- 8) Meomotong atau merusak pepohonan.
- 9) Memburu atau mengganggu satwa liar.
- 10) Membawa pilok, cat, spidol atau sejenisnya yang digunakan untuk corat-coret (Vandalisme)
- 11) Memisahkan diri dari rombongan.
- 12) Melakukan perbuatan asusila atau tidak senonoh.
- 13) Membawa, menggunakan obat-obatan terlarang dan minuman keras.
- 14) Melanggar pantangan masyarakat setempat, yaitu :
 - a) Mengenakan pakaian hijau pupus, corak gading melati, corak poleng benang telon dan corak merutu sewu.
 - b) Berbicara kasar, jorok, tidak senonoh.
 - c) Berlagak sombong, sok tahu, sok pintar, sok kuat.

⁸ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

⁹ Tata Tertib Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

- d) Mengeluh ketika menghadapi kesulitan.
- e) Melamun dan berpikiran kosong.
- f) Masuk ketempat yang dianggap keramat.
- g) Mengganggu makhluk lain, baik yang nyata maupun tidak nyata.

Formulir pendakian puncak Gunung Lawu Jalur Candi Cetho yang didalamnya memuat beberapa ketentuan, yaitu :¹⁰

- 1) Formulir pendaftaran harus diisi oleh salah satu orang dalam satu rombongan pendaki yang bertindak sebagai ketua rombongan
- 2) Menyebutkan jumlah orang dalam satu rombongan beserta nama, alamat nomor telepon pribadi dan nomor telepon keluarga terdekat.
- 3) Menulis rencana pendakian (jadwal berangkat dan jadwal turun)
- 4) Klausula baku yang bertuliskan “ Dengan ini menyatakan telah membaca dan memahami ketentuan pendakian tersendiri dari hal-hal yang dilarang, dan saya bersedia melaksanakan atau mematuhi serta menyampaikan kepada anggota rombongan yang mendaki bersama saya. Segala resiko selama pendakian yang disebabkan kelalaian pendaki dan atau melanggar ketentuan pendakian sepenuhnya menjadi tanggung jawab masing-masing pendaki “.
- 5) Tanda tangan Ketua rombongan

¹⁰ Form Pendaftaran Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

Formulir ini dikumpulkan berikut dengan tanda pengenal (KTP atau SIM atau Kartu Pelajar) yang dapat diambil setelah menyelesaikan kegiatan pendakian di loket registrasi sebagai bukti bahwasanya pendaki telah menyelesaikan kegiatan pendakian.

Tiket masuk area pendakian sebesar Rp 20.000,- untuk seorang pendaki. Tiket masuk ini sudah termasuk biaya premi asuransi untuk melindungi para pendaki jika sewaktu-waktu pendaki dalam melakukan aktivitas pendakian terluka atau semacamnya dan memerlukan biaya pengobatan di rumah sakit.¹¹ Tiket yang dibeli pendaki tersebut tidak diberi tahu berapa rincian premi asuransi yang dibayarkan karena biaya premi asuransi ini sudah ditanggung pengelola dan untuk klaim resikonya sudah ditempel di tempat registrasi. Jadi setiap pendaki bisa tahu berapa klaim atas resiko yang mungkin terjadi saat pendakian berlangsung.¹²

Pada saat membayar tiket, pendaki juga akan ditanya sudah berapa kali mereka mendaki gunung. Pendaki gunung dibedakan menjadi dua yaitu : pendaki pemula dan pendaki yang sudah biasa mendaki. Pendaki pemula adalah pendaki yang baru pertama kali mendaki sampai dengan tiga kali mendaki gunung. Pendaki yang biasa mendaki adalah pendaki yang lebih dari tiga kali mendaki gunung. Gunung yang didaki bukan gunung-gunung yang pendek seperti

¹¹ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

¹² Observasi Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, Karangnyar, 25 Oktober 2020 jam 10.00

mendaki Gunung Andong lebih dari tiga kali berturut-turut. Pendaki yang seperti ini belum bisa dikatakan pendaki yang sudah biasa mendaki melainkan masih pemula.¹³

Untuk rombongan pendaki yang terdiri dari pendaki pemula (lebih dari satu kali mendaki) mereka akan diberi pilihan untuk memakai jasa pemandu wisata pendakian dengan biaya tambahan. Terkhusus untuk pendaki dibawah umur atau pendaki yang baru pertama mendaki diwajibkan membawa teman yang sudah pernah mendaki atau memakai jasa pemandu wisata pendakian baik yang disediakan oleh pengelola maupun membawa pemandu sendiri.¹⁴

b. Brifing.

Setelah proses registrasi selesai setiap rombongan pendaki akan di brifing terlebih dahulu. Tujuan dari brifing ini untuk memberi pengarahan tentang kondisi terkini dari jalur pendakian agar pendaki selalu hati-hati karena kegiatan mendaki gunung memiliki tingkat resiko yang lumayan tinggi dan setiap keberhasilan dalam pendakian ini terletak pada kesadaran dari pendaki itu sendiri yang mau memperhatikan dan melaksanakan setiap arahan dari para relawan pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.¹⁵ Setidaknya ada beberapa

¹³ *Ibid*

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

poin penting yang akan ditanyakan dan disampaikan oleh saat proses ini berlangsung .

1) Riwayat kesehatan.

Pertanyaan tentang riwayat kesehatan dari setiap anggota rombongan pendaki. Hal ini dimaksudkan agar setiap pendaki yang memiliki suatu penyakit, pernah sakit atau sedang sakit dapat lebih berhati-hati karena dimungkinkan sewaktu-waktu kambuh saat mendaki. Pengelola tidak berhak melarang pendaki karena didalam prosedur tidak ada larangan orang sakit tidak boleh mendaki.¹⁶

Meskipun demikian, demi mencegah hal-hal yang tidak diinginkan biasanya pengelola akan memberikan beberapa masukan kepada calon pendaki tersebut seperti jangan memaksakan diri untuk sampai puncak, puncak adalah bonus keselamatan kalian adalah yang paling utama. Namun jika dilihat secara fisik orang yang sedang sakit tersebut sudah menunjukkan tanda-tanda kalau tidak kuat dan malah membahayakan dirinya maka biasanya pendakian akan ditunda dengan alasan kesehatan.¹⁷

Areal pendakian belum disediakan pos kesehatan yang bisa digunakan untuk mengecek kondisi kesehatan pendaki pada saat sebelum mendaki maupun setelah mendaki. Pengelola hanya

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid*

menyediakan pertolongan pertama pada kecelakaan untuk menangani kecelakaan yang mungkin saja dialami pendaki.¹⁸

2) Kelengkapan alat dan perbekalan mendaki.

Rombongan pendaki ataupun pendaki individu wajib membawa alat-alat dan bekal pendakian yaitu : tenda, matras, mantol saat musim hujan, pakaian hangat saat musim dingin, peralatan masak lengkap, peralatan makan lengkap, kantung tidur (*sleeping bag*) atau sejenisnya, senter atau alat penerangan malam hari, bahan makanan, air minum, Obat-obatan dan kantung sampah. Jika peralatan dan bahan makanan ini belum lengkap maka tidak diizinkan untuk mendaki dan diperbolehkan melengkapinya terlebih dahulu.¹⁹

Menurut pengakuan dari salah satu pendaki yang bernama Budi Prasetyo, pengecekan kelengkapan barang bawaan ini biasanya tidak secara individu dicek satu-persatu kelengkapannya. Pengelola hanya bertanya apakah kelengkapan barang bawaan seperti diatas sudah dimuat di dalam tas.²⁰

¹⁸ Observasi Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu....

¹⁹ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

²⁰ Budi Prasetyo, Konsumen Jasa Wiasata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020, jam 19.00.

3) Informasi pendakian.

Setiap rombongan pendaki diberi salinan peta jalur pendakian yang berisi informasi dari setiap pos pendakian dan kemudian akan dijelaskan tentang kondisi terkini serta hal-hal yang diperbolehkan maupun yang tidak diperbolehkan saat melewati pos-pos tersebut secara lebih mendetail oleh relawan yang melakukan briefing guna menjaga keselamatan setiap pendaki. Misalnya disaat musim hujan pendaki dilarang mendirikan tenda di pos-pos yang riskan sekali terkena badai atau pohon tumbang. Kemudian pada saat banyak ditemui kabut yang tebal para pendaki disarankan tidak meneruskan dan menunggu kabutnya hilang karena kabut yang tebal bisa menyebabkan tersesat, hilang, terpeleset dan lain sebagainya.²¹

Luluk adalah salah satu pendaki Gunung Lawu. Saat diwawancarai beliau menegaskan bahwa dalam tahap ini ada hal terpenting yang perlu diatati pendaki yaitu, untuk pelaksanaan pendakian jangan dilakukan saat maghrib, jika sudah waktunya maghrib diwajibkan untuk berhenti dulu dan melanjutkan setelah waktu maghrib berlalu untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.²²

²¹ Eko, Tenaga Harian Lepas (Relawan) Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2020, jam 09.00.

²² Luluk Yukma Pangarsara, Konsumen Jasa Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020. Jam 13.00

Sedangkan berdasarkan wawancara dengan Muhamad Rois yaitu, larangan mendirikan tenda di pos 4 karena faktor mistis dan faktor alam yang kurang mendukung untuk mendirikan tenda disana. Ia juga mengatakan kalau misal ada cuaca ekstrem atau lainnya diusahakan jangan dipaksakan untuk lanjut. Terlebih lagi kalau dalam satu rombongan terdapat wanita yang sedang masa haid.²³

4) Prosedur keselamatan.

Pendakian merupakan wisata yang bersifat bertahan hidup di alam liar. Terdapat berbagai resiko yang mungkin bisa saja terjadi yang bisa mengancam jiwa seseorang. Dan tidak mungkin pihak pengelola mengawasi setiap pendaki satu-persatu guna memastikan keselamatan pendaki itu sendiri. Resiko yang biasa dialami pendaki yaitu : penyakit magh kambuh karena kehabisan bahan makanan atau memang tidak memakan makanan sama sekali, jatuh terpeleset, pendaki hilang karena pisah dari rombongan dan lain sebagainya.²⁴

Menurut Sunardi kasus yang paling banyak terjadi adalah kasus gori atau sego mari. Kasus ini biasanya dialami pendaki yang memiliki riwayat sakit magh dan kambuh karena tidak makan atau

²³ Muhamad Rois, Konsumen Jasa Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020. Jam 16.00

²⁴ Dian, Tenaga Harian Lepas (Relawan) Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2020, jam 10.00

kehabisan bahan makanan. Biasanya tim penyelamat membawakan nasi bungkus dari bawah untuk penyelamatan.²⁵

Adapun jika suatu saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan tersebut saat pendakian berlangsung pihak pengelola pada saat proses briefing ini biasanya memberikan arahan pertolongan pertama pada kecelakaan sebagai berikut :

- a) Untuk kasus kecelakaan yang ringan cukup jangan malu minta tolong kepada pendaki lain. Kalaupun memang tidak bisa, boleh bilang kepada pendaki lain yang turun atau salah satu rombongan turun untuk menyampaikan kepada pos registrasi kalau di daerah tersebut ada pendaki yang mengalami kecelakaan agar tim penyelamat datang untuk membantunya turun gunung.²⁶

Mustofa mengatakan “ketika melakukan pendakian, kemudian terjadi kecelakaan maka diusahakan menangani sendiri. Jika belum bisa minta bantuan kepada pendaki lain. atau bahkan bila masih belum bisa tertagani bisa minta bantuan kepada pihak pengelola. Sebagai seorang pendaki yang safety, tentu harus melengkapi peralatan, meyiapkan badan yang fit dan

²⁵ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

²⁶ *Ibid.*

logistik yang cukup dan mematuhi tiap aturan yang berlaku ditiap gunung yang akan didaki.²⁷

- b) Untuk kasus kecelakaan berat seperti pendaki yang hilang, terperosok dalam jurang, patah tulang dan sebagainya cukup satu orang dari rombongan tersebut turun untuk menginfokan kepada pos registrasi guna meyampaikan kronologi kejadian yang kemudian pengelola mengirimkan tim penyelamat ke lokasi tersebut. Namun jika korban tidak bisa dibawa turun karena medan yang terjal atau hilang tidak ditemukan biasanya pengelola akan berkoordinasi dengan pos pendakian yang lain dan TIM SAR setempat.²⁸

Adapun untuk pertolongan pertama pada kecelakaan berat tidak diberikan tata caranya karena jika salah sedikit dalam pertolongan pertama akan berakibat fatal bagi keselamatan korban. Cukup salah satu orang atau minta tolong pada pendaki lain untuk melapor ke pos registrasi baik melalui panggilan darurat (jika jaringan radio tersedia) ataupun secara langsung turun kebawah dan korban menunggu ditempat tersebut hingga tim penyelamat datang membantu.²⁹

²⁷ Mustofa, Konsumen Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 28 Juli 2020, jam 19.00.

²⁸ Dian, Tenaga Harian Lepas (Relawan) Pendakian Gunung Lawu ...

²⁹ *Ibid.*

Prosedur keselamatan diatas sama persis yang diterima oleh tiap-tiap pendaki yang penulis wawancarai. Namun yang keterangan yang diterima oleh Mumamad Rois ada sedikit tambahan, yaitu : pendaki yang mengalami kecelakaan diperbolehkan turun melalui jalur lain yang lebih pendek seperti Cemoro Kandang atau Cemoro Sewu guna mempercepat evakuasi korban. Setelah itu pengelola jalur pendakian yang dilalui korban tersebut akan melaporkan kejadian tersebut ke pengelola Jalur Pendakian Cetho untuk melakukan koordinasi pertolongan pertama.³⁰

Menurut Dian, keselamatan dari setiap pendaki merupakan hal yang harus diutamakan. Maka dari itu guna membantu para pendaki yang mengalami kesulitan pengelola menyiapkan beberapa relawan yang *standby* 24 jam jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Setiap ada laporan, relawan akan dipanggil pengelola untuk segera menyelamatkan korban. Namun jika tidak ada laporan sama sekali, dan ada pendaki yang belum juga turun melebihi waktu turun yang mereka jadwalkan (maksimal lebih dari 24 jam dari jadwal turun) pengelola akan mengambil langkah pencarian demi keselamatan mereka.³¹

³⁰ Muhamad Rois, Konsumen Jasa Pendakian Gunung Lawu ...

³¹ Dian, Tenaga Harian Lepas (Relawan) Pendakian ...

5) Membuang sampah

Membuang sampah pada tempatnya adalah hal yang paling sepele dan seringkali disepekan setiap pendaki. Untuk itu setiap pendaki akan diingatkan agar menjaga lingkungan dengan membawa turun sampahnya masing-masing dan membuangnya ke tempat yang telah disediakan. Bahkan menyarankan juga agar mengambil setiap sampah yang ditemui walaupun bukan sampah mereka.³²

6) Sesi pertanyaan.

Sesi pertanyaan ini merupakan tahapan briefing terakhir sebelum pendakian dimulai. Dalam tahapan ini setiap pendaki boleh bertanya kepada petugas briefing jika belum faham atau ada hal yang kurang dan belum dijelaskan. Misalnya penanganan pertama saat mengalami kecelakaan, saat mengalami kedinginan (*hipotermia*), dan lain sebagainya.³³

Setelah selesai proses ini pendaki diminta berdoa sesuai dengan kepercayaannya masing-masing dan dipersilakan mendaki gunung. Dan tak lupa diingatkan kembali untuk berhati-hati menghormati lingkungan sekitar.³⁴

³² Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

³³ *Ibid*

³⁴ *Ibid.*

Brifing seperti diatas merupakan tahapan yang wajib ditempuh oleh setiap pendaki. Namun Budi prasetyo menerangkan bahwa brifing secara lengkap seperti diatas biasanya untuk para pendaki pemula dan pendaki yang baru beberapa kali mendaki. Untuk pendaki yang sudah senior (lebih dari 10 kali mendaki) biasanya tidak diberlakukan brifing dan hanya cukup melewati tahapan registrasi dan langsung diperbolehkan mendaki.³⁵

c. Pendakian.

Setelah melewati arahan-arahan diatas, pendaki sudahizinkan untuk mendaki gunung sampai puncak secara mandiri. Setiap pendaki dinilai sudah paham mengenai kondisi pendakian, larangan-larangan, apa yang harus dilakukan jika mendapatkan rintangan dan kesulitan dan lain sebagainya tanpa pendampingan dari pengelola saat mendaki sampai puncak.³⁶

Rute yang harus dilalui saat melakukan pendakian sampai puncak harus sesuai dengan petunjuk arah, baik petunjuk arah dalam salinan peta pendakian maupun petunjuk arah di area pendakian. Rois mengatakan, setiap pendaki dilarang melewati jalur yang tidak sesuai dengan petunjuk arah tersebut karena dapat membahayakan keselamatan. Oleh karena itu setiap pendaki diminta menaati setiap

³⁵ Budi Prasetyo, Konsumen Jasa Wiasata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020, jam 19.00.

³⁶ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

aturan yang telah diberikan pada saat brifing karena keselamatan berawal dari kesadaran pendaki itu sendiri.³⁷

Petunjuk arah dijalur pendakian sudah tersedia disetiap persimpangan jalan yang dipakai warga sekitar untuk ke hutan mencari kayu dan di persimpangan jalan diantara jalur pendakian yang lainnya. Jadi jika saat menemui petunjuk arah ini pendaki tidak tersesat. Kemudian daerah yang berbahaya seperti dipinggir tebing sudah diberi pagar pengaman.³⁸

2. Fasilitas Pendakian.

Dari hasil data yang diperoleh peneliti dilapangan, fasilitas yang disediakan oleh pengelola pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

Pertama, Fasilitas yang bersifat umum. Fasilitas ini merupakan fasilitas yang diberikan oleh tempat wisata pendakian pada umumnya seperti : toilet, mushola, area istirahat, peta jalur pendakian, rambu-rambu atau penunjuk arah, tour guide atau porter, pertolongan pertama pada kecelakaan, area parkir, basecamp, dan tempat perapian yang dapat digunakan jika sewaktu-waktu pendaki turun pada malam hari untuk menghangatkan tubuhnya.³⁹

³⁷ Muhamad Rois, Konsumen Jasa Pendakian Gunung Lawu ...

³⁸ Observasi Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu...

³⁹ Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

Tersedia juga frekuensi radio yang berupa jaringan HT yang dapat disambungkan ke pos registrasi. Alat komunikasi ini bisa menjangkau sampai pos 5 untuk melaporkan kondisi pendaki atau kondisi sekitar. Alat ini biasanya dibawa oleh rombongan pendaki dengan jumlah anggota yang lumayan banyak. Frekuensi radio ini juga digunakan para relawan untuk saling berkomunikasi saat pencarian korban jiwa dan evakuasi korban.⁴⁰

Kedua, Fasilitas yang bersifat khusus. Fasilitas ini bersifat khusus karena berhubungan dengan keselamatan pendaki selama kegiatan pendakian berlangsung, Fasilitas ini berupa relawan penyelamat pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho atau biasa disebut RECO (Relawan Cetho) yang selama 24 jam bersedia membantu para pendaki ketika ada laporan kecelakaan.⁴¹

Tak hanya itu, pendakian juga mempunyai 1 unit ambulance guna mengantarkan korban ke rumah sakit terdekat jika kecelakaan yang diderita korban cukup parah.⁴²

Semua fasilitas yang disediakan pengelola dapat berfungsi dengan baik, kecuali toilet. Toilet yang disediakan pengelola kurang dijaga kebersihannya oleh pendaki yang menggunakannya. Tempat penampungan air didalam toilet pun juga tidak pernah kosong dan alat kebersihannya juga sudah disediakan pengelola. Di tembok toilet juga sudah ada tulisan yang

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

⁴² *Ibid*

berisi himbauan untuk membersihkan setelah menggunakan. Sehingga tidak ada alasan untuk tidak menjaga kebersihan toilet ini.⁴³

3. Jaminan Keselamatan

Jaminan keselamatan di pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ada 2 bentuk yaitu relawan penyelamat pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho atau biasa disebut RECO (Relawan Cetho) yang telah dijelaskan sebelumnya dan jaminan keselamatan yang berbentuk asuransi. Asuransi ini sudah otomatis akan diurus oleh pengelola jika kecelakaan yang tidak diinginkan terjadi, berikut rincian klaim asuransinya :⁴⁴

- a. Meninggal dunia bukan karena kecelakaan sebesar Rp. 1.500.000,-
- b. Meninggal dunia karena kecelakaan sebesar Rp. 7.500.000,-
- c. Cacat tetap akibat kecelakaan sebesar Rp. 10.000.000,-
- d. Biaya perawatan akibat kecelakaan sebesar Rp. 1.500.000,-
- e. Meninggal karena kecelakaan untuk pengunjung yang berusia dibawah 4 tahun dan diatas 70 tahun sebesar Rp. 1.500.000,-

⁴³ Observasi Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu...

⁴⁴Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata dan

BAB IV
TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR. 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELANANAN JASA WISATA PENDAKIAN GUNUNG LAWU JALUR
CANDI CETHO

A. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho apabila ditinjau dari etika bisnis Islam setidaknya harus menjalankan prinsip etika bisnis Islam. Prinsip ini merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku bisnis agar terhindar dari perilaku yang dapat merugikan orang lain. Maka dalam melakukan kegiatan bisnis, pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika bisnis yang telah digariskan dalam Islam, yaitu :¹

1. *Tauhid* (Persatuan)

Konsep tauhid (dimensi vertikal) berarti Allah sebagai Tuhan Yang Maha Esa menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah di bumi untuk memberikan manfaat pada setiap individu tanpa mengorbankan hak-hak dari individu yang lain. Hal ini berarti pranata sosial, politik, agama, moral, dan hukum yang mengikat masyarakat berikut perangkat institusionalnya disusun sedemikian rupa dalam sebuah unit bersistem terpadu untuk mengarahkan setiap individu manusia, sehingga

¹ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam Edisi Pertama* (Jakarta : Pramedia Grup, 2006) hlm 89-100

mereka dapat secara baik melaksanakan, mengontrol, serta mengawasi aturan-aturan tersebut.

2. *Equilibrium* (Keseimbangan)

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasulnya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku adil seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya (sesuai aturan syariah). Tidak mengakomodir salah satu hak diatas, dapat menempatkan seseorang tersebut pada kezaliman. Karenanya orang yang adil akan lebih dekat kepada ketakwaan. Karena itu dalam berbisnis islam melarang untuk menipu walaupun hanya sekadar membawa sesuatu pada kondisi yang menimbulkan keraguan sekalipun. Kondisi ini dapat terjadi seperti adanya gangguan pada mekanisme pasar atau karena adanya informasi penting mengenai transaksi yan tidak diketahui oleh salah satu pihak.

3. *Free will* (Kehendak bebas)

Manusia memiliki kecenderungan untuk berkompetisi dalam segala hal, tak terkecuali kebebasan dalam melakukan kontrak di dalam berbisnis. Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Artinya setiap pelaku usaha bebas dalam membuat sebuah kontrak atau perjanjian namun dalam

perjanjian tersebut dilarang berisi spekulasi dan pembatasan hak atau tanggungjawab yang pada akhirnya akan merugikan pihak lain.

4. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran islam. Terutama dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab individu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari kiamat kelak. Dapat dipahami lebih lanjut maksud dari aksioma ini bahwa setiap pelaku usaha dalam melakukan kegiatan ekonomi harus mematuhi perintah dan menjauhi larangan Allah. Maka demi memenuhi kewajiban inilah setiap pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dilarang merugikan siapapun. Namun jika dalam usahanya merugikan orang lain baik secara disengaja maupun tidak disengaja, pelaku usaha diwajibkan bertanggungjawab atas kerugian tersebut.

Keempat prinsip ini memiliki kesinambungan yang sangat erat. Jadi jika salah satu dari prinsip ini tidak terpenuhi maka secara otomatis prinsip yang lainnya juga tidak terpenuhi dan bisa dikatakan belum sesuai dengan etika bisnis Islam.

Dalam Prakteknya, penulis melihat bahwasana pelayanan yang diberikan oleh pengelola jasa pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho kepada pendaki dinilai belum sesuai dengan etika bisnis Islam. Pelayanan yang belum sesuai ini dapat ditemukan ditahapan registrasi pendaki, tahapan briefing, dan fasilitas pendakian.

1. Tahapan registrasi.

Pada tahapan registrasi, bentuk pelayanan yang belum sesuai etika bisnis Islam yang dilakukan pengelola yaitu membuat sebuah kontrak atau perjanjian namun dalam perjanjian tersebut berisi spekulasi dan pembatasan hak atau tanggungjawab yang pada akhirnya akan merugikan pihak lain. Pelanggaran ini terletak pada ketentuan perjanjian kontrak yang didalamnya hanya berisi tentang kewajiban pendaki yaitu, “Dengan ini menyatakan telah membaca dan memahami ketentuan pendakian tersendiri dari hal-hal yang dilarang, dan saya bersedia melaksanakan atau mematuhi serta menyampaikan kepada anggota rombongan yang mendaki bersama saya. Segala resiko selama pendakian yang disebabkan kelalaian pendaki dan atau melanggar ketentuan pendakian sepenuhnya menjadi tanggung jawab masing-masing pendaki”.

Tidak tertuangnya hak pendaki dan kewajiban pengelola dalam ketentuan perjanjian ini merupakan bentuk tindakan yang sangat merugikan pendaki. Kerugian yang diterima pendaki sebenarnya bukan terletak pada ketentuan “segala resiko selama pendakian yang disebabkan kelalaian pendaki dan atau melanggar ketentuan pendakian sepenuhnya menjadi tanggung jawab masing-masing pendaki”, akan tetapi karena tidak terdapat rincian kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan oleh pengelola pendakian apabila terjadi kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian pengelola dalam memberikan pelayanan berikut cara penyelesaiannya jika terjadi sengketa antara pendaki dan pengelola.

Harusnya didalam sebuah isi perjanjian tertuang hak dan kewajiban serta cara penyelesaian sengketa kedua belah pihak yang seimbang sehingga tidak menimbulkan spekulasi dan pembatasan hak atau tanggungjawab yang pada akhirnya akan merugikan pihak lain. Karena dalam Islam mengharuskan bagi pelaku bisnis untuk berhati-hati jangan sampai melakukan tindakan yang merugikan dan membahayakan orang lain atau bahkan merugikan dirinya sendiri akibat tindakan-tindakanya dalam dunia bisnis.

2. Tahapan brifing.

Pada tahapan brifing bentuk ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh jasa wisata penakian Gunung Lawu Jalur Cadni Cetho dengan etika binsis Islam yaitu pada saat pengecekan riwayat kesehatan dan pengecekan barang bawaan pendaki yang hanya ditanya dan tidak dicek secara langsung apakah kondisi kesehatan dan barang bawaan pendaki sudah layak belum untuk mendaki gunung. Pengecekan ini mungkin hal yang sepele namun secara langsung akan berakibat fatal terhadap keselamatan pendaki jika tidak diberlakukan. Karena faktor utama penyebab kecelakaan adalah faktor kesehatan dan kelengkapan barang bawaan.

Pengelola dinilai telah lalai dalam memberikan pelayanan yang menjadi kewajibannya. Kewajiban ini merupakan hak yang harus diterima kepada setiap pendaki. Tidak mengakomodir salah satu hak ini, dapat menempatkan seseorang tersebut pada kezaliman. Karenanya orang yang

menempatkan dirinya untuk tidak melakukan sebuah kelalaian akan lebih dekat kepada ketakwaan. Karena itu dalam berbisnis islam melarang untuk lalai akan kewajiban walaupun hanya sekadar membawa sesuatu pada kondisi yang tidak menimbulkan apapun.

Pengelola wisata yang ceroboh dan tidak menjaga etika, tidak akan berbisnis secara baik sehingga dapat mengancam hubungan sosial dan merugikan konsumen, bahkan dirinya sendiri. Nilai-nilai etik yang membuat aktivitas ekonomi dapat berhasil dengan baik, tidak hanya bertujuan meraih nilai materi (duniawi) namun juga bertujuan ukhrawi dan jika nilai-nilai ini diterapkan dalam membangun suatu bisnis yang sehat dapat membuat manusia bahagia baik di dunia dan akhirat.²

Mungkin dalam tahapan briefing ini juga terdapat pelanggaran etika bisnis Islam dengan jelas dilakukan oleh pengelola kepada pendaki yaitu meniadakan briefing untuk pendaki senior (lebih dari 10 kali mendaki) seperti yang dialami Bayu Prasetyo. Namun disini penulis menilai tidak adanya briefing yang dialami Bayu Prasetyo bukan berarti pengelola lalai dengan kewajibannya dalam memberikan informasi pendakian. Terlepas dari hal tersebut, bukan berarti pengelola berlaku tidak adil karena membeda-bedakan setiap pendaki (pemula atau senior). Penulis menilai bahwa prosedur yang diberikan kepada Budi Prasetyo sudah benar karena Budi Prasetyo ini sudah lebih dari sepuluh kali mendaki gunung dan dapat

² Alvien Septian Haerisma, "Pengembangan Pariwisata Halal di Indonesia Tinjauan Etika Bisnis Islam" *Jurnal Al-Mustashfa* (Yogyakarta), Vol. 3, No. 2, 2018 hlm 155

dikatakan bahwa ia sudah faham apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan guna melewati berbagai resiko yang mungkin akan ia hadapi karena ia sudah dikatakan senior pastinya sudah tahu kondisi gunung yang akan didaki. Sehingga ia tidak perlu lagi di briefing seperti pendaki lain.

3. Fasilitas pendakian.

Fasilitas umum dan khusus yang tersedia mungkin dapat digunakan sebagaimana mestinya saat dibutuhkan, namun masih perlu satu lagi fasilitas yang sangat diperlukan dan penting, mengingat wisata pendakian gunung merupakan wisata alam yang memiliki tingkat resiko yang tinggi. Fasilitas yang perlu diadakan yaitu, fasilitas kesehatan yang bukan hanya pertolongan pertama pada kecelakaan berupa pos pelayanan kesehatan yang bertempat di areal wisata pendakian guna memeriksa kesehatan para pendaki baik sebelum maupun sesudah mendaki gunung. Karena fasilitas ini belum tersedia maka dapat dikatakan bahwa fasilitas yang tersedia di area wisata pendakian belum memenuhi prasyarat etika bisnis Islam.

Adanya fasilitas kesehatan yang bukan hanya pertolongan pertama pada kecelakaan juga merupakan hak yang wajib ada di area wisata, khususnya area wisata dengan tingkat resiko tinggi seperti wisata pendakian. Penyediaan layanan kesehatan ini merupakan realisasi tindakan-tindakan dalam bisnis yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan dunia dan akhirat. Dimana diterangkan bahwa dalam berbisnis tidak hanya mencari keuntungan saja melainkan

dalam berbisnis sebagai sarana beribadah kepada Allah. Secara konkret bisa diilustrasikan jika pelaku bisnis yang peduli pada etika, bisa diprediksi ia akan bersikap jujur, amanah, adil, selalu melihat kepentingan orang lain dan sebagainya.

B. Tinjauan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho

Pelayanan yang diberikan oleh pengelola jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sejalan dengan etika bisnis Islam karena sama-sama bertujuan untuk mendorong dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Tujuan dari Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum perlindungan konsumen. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan, yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan. Maka dapat diketahui bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya hukum perlindungan konsumen ini

merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.³

Pendaki sebagai konsumen jasa wisata wajib mendapatkan perlindungan konsumen karena perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara pengelola wisatadengan konsumen. Tidak adanya perlindungan konsumen yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Maka dari itu diperlukan aturan untuk melindungi konsumen agar terjalin hubungan yang harmonis antar konsumen dengan pengelola yang saling menguntungkan dan tidak akan merugikan salah satu pihak.⁴

Berdasarkan analilisis sebelumnya, dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan pengelola Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho belum sesuai dengan etika bisnis Islam. Karena Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sejalan dengan etika bisnis Islam sehingga dapat juga dikatakan bahwa pelayanan jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun pelayanan dan fasilitas yang belum sesuai Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

³ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan ...* hlm 8

⁴ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekoomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Pres, 2018) hlm 15-16

1. Adanya klausa baku yang hanya berisi tentang kewajiban konsumen dan tidak terdapat rincian kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan oleh pengelola pendakian apabila terjadi kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian pengelola dalam memberikan pelayanan berikut cara penyelesaiannya jika terjadi sengketa antara pendaki dan pengelola.

Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen ketentuan klausa baku ini tertuang pada pasal 18 yang berbunyi:⁵

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

⁵ Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Tidak tertuangnya rincian kewajiban dan tanggung jawab yang diberikan oleh pengelola pendakian apabila terjadi kesalahan yang

disebabkan oleh kelalaian pengelola dalam memberikan pelayanan berikut cara penyelesaiannya jika terjadi sengketa antara pendaki dan pengelola dalam klausa baku ini merupakan bentuk pengurangan manfaat dari jasa yang diberikan kepada konsumen karena hanya memberi konsekuensi hukum kepada konsumen sehingga menimbulkan pengalihan beban tanggung jawab pengelola.

Klausa ini prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen, karena klausulnya tidak seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pengusaha lebih besar dibandingkan konsumen. Beban yang seharusnya dipikul bersama pelaku usaha menjadi beban konsumen.

Hubungan hukum seringkali melemahkan posisi konsumen karena secara sepihak para pelaku usaha sudah menyiapkan satu kondisi perjanjian dengan adanya klausa baku, yang syarat-syaratnya secara sepihak ditentukan pula oleh pelaku usaha.⁶

Selain itu, kejujuran dan keterbukaan pengelola dengan hal-hal yang diperjanjikan beserta resiko yang mungkin akan dialami dalam proses pelaksanaan klausul perjanjian merupakan salah satu hal terpenting untuk dilakukan para pihak dalam proses perancangan dan pelaksanaan kontaktnal sehingga diharapkan mampu menghasilkan suatu hubungan perjanjian yang adil dan proporsional.⁷

⁶ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekoomi Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Pres, 2018) hlm 167

⁷ *Ibid*, hlm 165-166

2. Pengecekan kesehatan dan pengecekan kelengkapan barang bawaan tidak dicek secara langsung.

Pengecekan kesehatan dan barang bawaan konsumen yang dilakukan pengelola wisata pendakian secara langsung merupakan salah satu bagian kewajiban pengelola wisata dalam memberikan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumennya. Pengecekan yang secara langsung ini berguna untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri karena faktor utama penyebab kecelakaan adalah faktor kesehatan dan kelengkapan barang bawaan.

Tidak melakukan pengecekan yang secara langsung ini merupakan bentuk kelalaian terhadap hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis).

3. Fasilitas pos pelayanan kesehatan belum tersedia.

Satu hal yang dilupakan pengelola wisata pendakian dalam kaitan dengan hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen adalah penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan.

Adanya fasilitas ini berguna untuk memeriksa kesehatan para pendaki baik sebelum maupun sesudah mendaki gunung karena mendaki

gunung merupakan kegiatan wisata yang membahayakan. Bukan hanya itu, ketersediaan fasilitas ini juga dapat digunakan untuk memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan. Sehingga pendaki yang mengalami kecelakaan dapat tertangani secara lebih cepat diareal pendakian dan tidak perlu dibawa ke rumah sakit terdekat jika kecelakaan yang diderita termasuk kecelakaan ringan.

Kemudian untuk meningkatkan kepekaan pendaki (konsumen) dalam menjaga kebersihan fasilitas toilet, perlu disediakan juga seorang penjaga toilet. Adanya penjaga toilet ini berguna untuk mengawasi, merawat, dan memberi arahan kepada para konsumen yang acuh terhadap kebersihan toilet. Sehingga setiap konsumen saat menggunakan fasilitas ini dapat merasa nyaman dan tidak terganggu oleh bau tidak sedap akibat ketidakbersihan toilet ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan uraian-uraian dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktik pelayanan yang diberikan oleh jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho dapat dibagi menjadi tiga tahapan yaitu : registrasi, briefing dan pendakian. Tahapan registrasi bertujuan untuk mendata data diri setiap pendaki yang ingin mendaki Gunung Lawu Jalur Candi Cetho. Harga tiket masuk pendakian sebesar Rp. 20.000,- sudah termasuk asuransi untuk. Kemudian dilanjutkan dengan tahapan briefing bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada setiap pendaki demi menjaga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pendaki serta menjaga kelestarian lingkungan. Selanjutnya tahapan pendakian, tahapan ini setiap pendaki sudah diizinkan untuk mendaki Gunung Lawu sampai puncak. Dan fasilitas yang tersedia ada 2 bentuk yaitu fasilitas umum seperti toilet, mushola, area istirahat, peta jalur pendakian, rambu-rambu atau penunjuk arah, jaringan HT, tour guide atau porter dan basecamp tempat istirahat. Fasilitas khusus berupa relawan penyelamat dan 1 unit ambulace.
2. Dari semua pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pengelola jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho kepada kosumen dinyatakan belum sesuai dengan etika bisnis Islam dan Undang-undang

nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen. Bentuk pelayanan yang belum sesuai ini yaitu :

- a. Adanya sebuah perjanjian namun dalam perjanjian tersebut hanya berisi tentang kewajiban pendaki (konsumen) dan hak pendaki (konsumen) tidak dicantumkan serta kewajiban pengelola juga tidak dicantumkan. Perjanjian ini prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen, karena isinya tidak seimbang dan tidak mencerminkan keadilan.
- b. Pengecekan riwayat kesehatan dan pengecekan barang bawaan pendaki yang hanya ditanya dan tidak dicek secara langsung apakah kondisi kesehatan dan barang bawaan pendaki sudah layak belum untuk mendaki gunung. Pengelola telah lalai dalam memberikan pelayanan yang menjadi kewajibannya. Karena faktor utama penyebab kecelakaan adalah faktor kesehatan dan kelengkapan barang bawaan.
- c. Fasilitas pos pelayanan kesehatan belum tersedia. Adanya fasilitas kesehatan yang bukan hanya pertolongan pertama pada kecelakaan juga merupakan hak yang wajib ada di area wisata, khususnya area wisata dengan tingkat resiko tinggi seperti wisata pendakian. Penyediaan layanan kesehatan ini merupakan realisasi tindakan-tindakan dalam bisnis yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan dunia dan akhirat

B. Saran.

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yaitu :

1. Bagi pengelola jasa pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kepada pendaki (konsumen) untuk seterusnya agar lebih transparan dan bertanggung jawab terutama pada tahapan registrasi dengan mencantumkan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen maupun pengelola. Dan juga demi keselamatan setiap pendaki (konsumen) masih sangat perlu disediakan fasilitas penunjang keselamatan seperti pos pelayanan kesehatan di areal pendakian karena didalam bisnis itu tujuan utamanya bukan hanya mencari keuntungan melainkan sarana untuk beribadah kepada Allah SWT.
2. Bagi pendaki (konsumen) jasa wisata pendakian dalam mengkonsumsi jasa haruslah sebelum melakukan pendakian memiliki pengetahuan dasar tentang mendaki gunung dan juga memiliki pengetahuan tentang hak dan kewajibannya sebagai pemakai jasa wisata yang diberikan sehingga jika ada layanan dan fasilitas yang diberikan dirasa belum sesuai dapat memberi koreksi atas layanan dan fasilitas yang diterimanya.
3. Bagi Lembaga pemerintah terkait pengelolaan jasa wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho melakukan pengecekan secara berkala pada setiap penyelenggara jasa wisata agar tidak ada lagi pelanggaran hak dan kewajiban yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa wisata pendakian.

4. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Karena penulis mendapatkan banyak inspirasi pada saat melakukan penelitian di Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho. Dan semoga penelian selanjutnya yang melakukan peneltian dapat melakukan penelitian lebih dalam dan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Nugroho Susanti , *Proses Penyelesaian sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana, 2008.
- Aravik, Havis, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam Kontemporer edisi pertama*, Depok : Kencana, 2017.
- Arikunto, Suharsini, *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Badroen, Faisal, *Etika Bisnis Dalam Islam Edisi Pertama*, Jakarta : Pramedia Grup, 2006.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana, 2017.
- Dian, Tenaga Harian Lepas (Relawan) Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2020.
- Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Karanganyar, dikutip dari <http://disparpora.karanganyarkab.go.id/profil-ppid/> diakses pada tanggal 12 Agustus 2020.
- Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis : Menangkap Spirit Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, Jakarta : Penebar Plus, 2012.
- Eko, Tenaga Harian Lepas (Relawan) Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 4 Juni 2020.
- Fauzia, Ika Yunia dan Riyadi, Abdul Kadir, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syariah*, Jakarta : Kencana, 2014.
- Form Pendaftaran Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.
- Haerisma, Alvien Septian, “Pengembangan Pariwisata Halal di Indonesia Tinjauan Etika Bisnis Islam” *Jurnal Al-Mustashfa* (Yogyakarta), Vol. 3, No. 2, Tahun 2018.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2016.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Raja Grafindo Persada, 2016.
- Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2017.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN : Yogyakarta, 2004.
- Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* BPFE Yogyakarta : Yogyakarta, 2004.

- Mustofa, Konsumen Jasa Wisata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 28 Juli 2020.
- Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekoomi Syariah*, Yogyakarta : Pustaka Baru Pres, 2018.
- Pangarsara, Luluk Yukma, Konsumen Jasa Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020.
- Peta Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.
- Prabowo Ndaru, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Wisata Arung Jeram Di Kabupaten Banjarnegara , *Skripsi*, Tidak diterbitkan , Program Sarjana Hukum Universitas Negeri Semarang, 2017.
- Prasetyo, Budi, Konsumen Jasa Wiasata Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020.
- Putri, Niken Ekananda, Perlindungan Konsumen Jasa Rekreasi Dalam Tinjauan *Masalah Mursalah* Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (studi Di Pasar Malam Berkah Ria Putra 8 Klaten), *Skripsi*, Tidak diterbitkan, Program Sarjana Hukum Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta, 2019.
- Rindjin, Kentut, *Etika Bisnis dal Implementasinya*, Jakarta : Gramedia Pustaka Media, 1993.
- Rois, Muhamad, Konsumen Jasa Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho, *Wawancara Pribadi*, 26 Juli 2020.
- Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group : Depok, 2018.
- Sarsiti dan Taufiq Muhammad, “Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian di Obyek Wisata (studi di Kabupaten Purbalingga)” *Jurnal Dinamika Hukum*,(Purbalingga) Vol.12 No. 1 , Tahun 2012.
- Setyosari, Punaji, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan edisi keempat* , Jakarta : Prenadamedia Group, 2013.
- Simanjuntak, Bungaran Antonius dan Sosrodihardjo, Soedjito, *Metode Penelitian Sosial (edisi revisi)*, Jakarta : Pustaka Obor, 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung : Alfabeta, 2011.
- Sunardi, Koordinator Lapangan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Karanganyar, *Wawancara Pribadi*, 19 Maret 2020.
- Tarigan, Azhari Akmal, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, Medan : Febi Press, 2016.

Tata Tertib Pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Yudhi Rian, dkk, "Pembuatan Peta Jalur Pendakian Gunung Lawu," *Jurnal Geodesi Undip* (semarang), Vol. 7, No. 4, Tahun 2018.

Zuhadma, Rizalin Ahmad, Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Biro perjalanan Wisata (Studi di Beberapa Biro Perjalanan Wisata di Kota Yogyakarta), *Skripsi*, Tidak diterbitkan Program Sarjana Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018.

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Pengelola Wisata

1. Siapakah nama anda ?
2. Apa jabatan anda ?
3. Bagaimana pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ?
4. Berapa tiket masuk pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ?
5. Bagaimana prosedur atau SOP yang dilakukan jalur pendakian gunung lawu ini kepada para pendaki?
6. Adakah batas waktu minimal dan maksimal bagi calon pendaki yang akan melakukan pendakian , kalau ada apakah alasannya ?
7. Sebelum para calon pendaki melakukan pendakian, apakah ada pemeriksaan riwayat kesehatan ?
8. Mengingat pendakian Gunung ini merupakan wisata yang tergolong berisiko tinggi, apakah ada bentuk perlakuan khusus bagi calon pendaki pemula, belum cukup usia, terlalu tua dan/atau pendaki disabilitas ?
9. Apakah ada jaminan keselamatan dan keamanan bagi para pendaki ?
10. Apa fasilitas yang dimiliki pendakian ?
11. Apa resiko yang sering terjadi di Pendakian ini dan bagaimana prosedur yang dilakukan?
12. Adakah larangan di jalur pendakian ini, dan apa hukuman yang diberikan kepada pendaki yang melanggar larangan ?
13. Apakah ada pendaki yang tidak puas dari semua layanan yang telah diberikan dan kemudian bagaimana penyelesaiannya ?

14. Apa yang jalur pendakian lakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pekerja sehingga dapat memberikan jasa wisata pedakian yang baik ke konsumen.
15. Siapa yang anda rekomendasikan untuk menjadi narasumber berikutnya ?

Pedoman Wawancara Konsumen

1. Siapa nama anda ?
2. Sudah berapa kali anda mendaki gunung ?
3. Mengapa anda memilih mendaki Gunung Lawu Jalur candi Cetho ?
4. Bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola pendakian ?
5. Bagaimana keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa wisata pendakian ?
6. Sebelum melakukan pendakian, apakah anda diberi pengetahuan tentang pendakian dari terutama pada tahapan briefing sebelum mendaki ?
7. Pada tahapan briefing, apakah anda dijelaskan tentang penanganan ketika musibah terjadi ?
8. Adakah jaminan yang diberikan oleh pengelola wisata pendakian jika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan ?
9. Pernahkan anda merasa diperlakukan secara tidak benar, tidak jujur dan diskriminatif ?
10. Apa kekurangan jalur pendakian Candi Cetho dibanding jalur pendakian gunung-gunung yang lain ?
11. Apakah anda mempunyai saran dari pelayanan yang diberikan pengelola wisata tersebut ?

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara.

Transkrip Wawancara Pengelola Pendakian

Narasumber pertama.

1. Siapakah nama anda ?

Jawaban : Sunardi

2. Apa jabatan anda ?

Jawaban : Ketua koordinator Lapangan Disparpora mas, saya ditugaskan oleh Disparpora untuk yang istilahnya mengontrol jalanannya tempat wisata dan tempat wisata yang saya kontrol meliputi area candi cetho ini berikut pendakiannya, dan pendakian Gunung Lawu Jalur Cemoro Kandang.

3. Bagaimana pendakian Gunung Lawu ?

Jawaban : gini mas, Pulau Jawa kan memiliki banyak gunung yang populer untuk didaki, salah satunya Gunung Lawu ini. Puncak Gunung ini terletak pada ketinggian 3265 MDPL dan puncaknya itu tidak aktif atau gunung ini istilahnya sedang istirahat mas. Gunung ini terletak di antara perbatasan Jatim dan Jateng mas, Magetan Jawa Timur dan Karanganyar Jawa Tengah. Gunung ini resminya memiliki tiga jalur pendakian mas, kalau karanganyar sendiri Candi Cetho disini dan Cemoro Kandang Di TW mas, kemudian Cemoro Sewu di Magetan. Kemudian untuk Candi Cetho ini jalur terektream menurut saya karena ndakinya sekitar 10 jam dan disini juga mistisnya juga masih kental karena disamping loket ini bersebelahan dengan tempat ibadah agama Hindu, maka harus saling menghormati agar tidak terjadi apa-apa.

4. Berapa tiket masuk pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ?

Jawaban : Tiketnya itu sebesar dua puluh ribu mas, tiket itu sudah termasuk asuransi.

5. Bagaimana prosedur atau SOP yang dilakukan jalur pendakian gunung lawu ini kepada para pendaki?

Jawaban : Kalau SOP nya sendiri itu disini tidak dituliskan mas, pendaki cukup datang ke tempat registrasi untuk mendaftar kemudian briefing dulu sebelum ndaki dan setelah itu boleh naik ndaki gitu mas. Yang terpenting itu pada saat briefing mas. Pertama itu masalah kesehatan mas, tidak dicek namun ditanya dulu riwayat kesehatan mereka mas pernah sakit atau sedang sakit karena kemungkinan kambuh kan kita tidak tahu. Ini Cuma untuk memastikan mas, orang sakitpun boleh ndaki mas karena prosedur tidak ada larangannya. Namun diliat sakitnya apa dulu walaupun diliat secara fisik oke yasudah lanjutkan, namun jika ada tanda-tanda tidak kuat maka biasanya kami menyarankan ditunda karena kesehatan. Kami selalu bilang mas puncak itu adalah bonus jangan paksain dirimu, mending remidi ndaki lagi karena keselamatan itu utama. Kemudian kelengkapan barang bawaan seperti tenda, matras, mantol pas ujan pakaian hangat, peralatan masak lengkap, sleeping bag, senter, makanan dan minuman obat dan kantung sampah. Ini harus lengkap mas, jika tidak lengkap belum diizinkan ndaki suruh lengkapin dulu baru kesini lagi. Kemudian informasi pendakian seperti rute yang dilewati, hal hal yang riskan terjadi dan lain-lain mas. Kemudian membuang sampah. Sampah itu hal yang sepele mas namun banyak disepelekan mas. Saya tiap kali mengingatkan agar membawa turun sampah dan membungnya ke tempat sampah yang telah

disediakan, bahkan saya juga nyuruh mereka membawa sampah yang mereka temui demi menjaga lingkungan mas. dan yang terakhir sesi pertanyaan mas, pendaki yang belum paham boleh bertanya jika kurang paham atau belum dijelaskan seperti penanganan kecelakaan, saat hipotermia dan lain sebagainya. Setelah selesai semua tinggal berdoa menurut kepercayaan masing-masing dan dipersilahkan mendaki.

6. Adakah batas waktu minimal dan maksimal bagi calon pendaki yang akan melakukan pendakian, kalau ada apakah alasannya ?

Jawaban : maksudnya batas waktu mereka diatas ya, biasanya maksimal lebih dari 24 jam jadwal mereka turun, kalau belum turun akan dilakukan pencarian guna memastikan keselamatan mereka.

7. Sebelum para calon pendaki melakukan pendakian, apakah ada pemeriksaan riwayat kesehatan ?

Jawaban : ini kayaknya sudah saya jelaskan sebelumnya mas.

8. Mengingat pendakian Gunung ini merupakan wisata yang tergolong berisiko tinggi, apakah ada bentuk perlakuan khusus bagi calon pendaki pemula, belum cukup usia, terlalu tua dan/atau pendaki disabilitas ?

Jawab : Tidak ada mas, semua sama demi kenyamanan pendaki.

9. Apakah ada jaminan keselamatan bagi para pendaki ?

Jawaban : ada mas, jaminan keselamatan kami ada 2 mas, pertama yaitu kami memiliki relawan penyelamat yang bernama RECO singkatannya Relawan Cetho yang 24 jam bersedia membantu pendaki yang kesulitan jika dipanggil, kemudian asuransi yang otomatis akan diurus oleh kami sebagai pengelola jika

kecelakaan yang tidak diinginkan terjadi. Dengan rincian klaim asuransi Meninggal dunia bukan karena kecelakaan sebesar Rp. 1.500.000, Meninggal dunia karena kecelakaan sebesar Rp. 7.500.000, Cacat tetap akibat kecelakaan sebesar Rp. 10.000.000, Biaya perawatan akibat kecelakaan sebesar Rp. 1.500.000 dan Meninggal karena kecelakaan untuk pengunjung yang berusia dibawah 4 tahun dan diatas 70 tahun sebesar Rp. 1.500.000.

10. Apa fasilitas yang dimiliki pendakian ?

Jawaban : Pertama itu fasilitas umum mas. Fasilitas ini fasilitas wisata pada umumnya seperti toilet, mushola, area istirahat, peta jalur pendakian, rambu atau petunjuk arah, tour guide atau porter, pertolongan pertama pada kecelakaan, area parkir, basecamp, dan tempat perapian yang dapat digunakan jika sewaktu-waktu pendaki turun malam hari untuk ngangetin tubuhnya mas. Kemudian fasilitas khusus itu ada relawan yang saya jelaskan tadi, tersedia juga jaringan HT yang dapat disambungkan ke pos registrasi. HT ini bisa menjangkau sampai pos 5. Alat ini biasanya yang bawa itu rombongan pendaki yang besar mas dan relawan kami pada saat ada laporan korban jiwa. Kemudian yang terakhir ambulance mas untuk mengantarkan mereka kerumah sakit jika korban parah mas.

11. Apa resiko yang sering terjadi di Pendakian ini dan bagaimana prosedur yang dilakukan ?

Jawaban : Pendakian itu wisata yang berhubungan dengan bertahan hidup dialam liar. Sebenarnya banyak resikonya yang mungkin terjadi dan kami pun tidak bisa mengawasi pendaki satu-persatu guna memastikan keamanan

mereka. Biasanya ya sakit magh kambuh karena kehabisan makanan atau tidak makan, jatuh terpeleset, pendaki hilang karena pisah rombongan dan lain-lain. Kasus yang sering terjadi kasus gori mas alias sego mari. Mereka yang punya riwayat sakit magh dan kambuh mas karena tidak makan atau kehabisan bahan makanan. Penangannya ya kami mengutus tim penyelamat agar naik membawakan nasi bungkus untuk menyelamatkan dia. Anu mas untuk penangannya jika terjadi kecelakaan itu sudah diberitahu saat brifing tentang prosedur keselamatan mas. Kemungkinan kecelakaan itu ada dua mas, ringan dan berat. Kalau ringan cukup jangan malu minta tolong pada pendaki lain, walaupun tidak bisa boleh bilang pada pendaki lain yang turun untuk lapor ke tempat registrasi atau temanmu yang turun juga gapapa mas ke tempat registrasi agar tim penyelamat membantunya turun gunung. Kalau untuk kecelakaan berat ya harus ada yang lapor pos registrasi.

12. Adakah larangan di jalur pendakian ini, dan apa hukuman yang diberikan kepada pendaki yang melanggar larangan ?

Jawaban : larangan sudah kami tulis di secarik kertas mas, setiap pendaki saya suruh membacanya disini dulu saat nunggu giliran brifing, untuk hukumannya sendiri ada mas, hukuman itu tergantung kesepakatan kami, hukumannya ringan kadang push up, mungut sampah dan lain-lain karena yang dilanggar ya ringan mas.

13. Apakah ada pendaki yang tidak puas dari semua layanan yang telah diberikan dan kemudian bagaimana penyelesaiannya ?

Jawaban : gak ada mas, kalaupun nantinya ada ya kami runding baik-baik secara kekeluargaan.

14. Apa yang jalur pendakian lakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pekerja sehingga dapat memberikan jasa wisata pedakian yang baik ke konsumen.

Jawaban : Kami selalu menerima saran dari pendaki,

15. Siapa yang anda rekomendasikan untuk menjadi narasumber berikutnya ?

Jawaban : kalau kurang puas tanya saja sama mas Eko dan Mas Dian.

Narasumber Kedua

1. Siapakah nama anda ?

Jawab : Eko mas

2. Apa jabatan anda ?

Jawaban : Saya disini sebagai tenaga harian lepas atau bisa dikatakan relawan pendakian sini mas

3. Bagaimana pendakian Gunung Lawu ?

Jawaban : sepertinya pak sunardi lebih paham mas, tanya saja sama beliau.

4. Berapa tiket masuk pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ?

Jawaban : ini mas tiketnya dua puluh ribu rupiah, tiket ini sama dengan yang di Cemoro Kandang

5. Bagaimana prosedur atau SOP yang dilakukan jalur pendakian gunung lawu ini kepada para pendaki?

Jawab : SOP nya ya pendaki datang kesini untuk registrasi, terus kita layani suruh daftar dulu, nulis di form data diri pas registrasi ini setelah itu kami suruh

baca tata tertib ini sambil menunggu giliran briefing. Pas briefing biasanya akan ada pertanyaan riwayat kesehatan, kalau dilihat sehat ya boleh lanjut tapi kalo dilihat tidak sehat ya kami tanya kuat tidaknya mereka ndaki, kita biasanya ngingetin mas jangan memaksakan diri ditunda aja daripada kenapa napa ntarkan kita juga ikut repot harus ini itu to mas, mas nya pasti sudah paham maksud saya. Tapi dalam hal ini kami tetap bertanggung jawab loo mas bukan ngeluh hanya sekedar curhat mas. Kadang ya ada mas keliatannya sakit tapi kuat nanjak sampai atas.intinya kami fleksibel mas. Kemudia pengecekan kelengkapan peralatan dan bahan makanan , masnya pasti sudah tahu to mas yang ini jadi ndak perlu saya jelasin mas. Kemudian yang terpenting ini mas yaitu informasi pendakian. Setiap rombongan akan diberi bekal berupa pengetahuan tentang pendakian disini mas seperti salinan peta pendakian, informasi pos pendakian yang lebih detail, kondis terkini disana hal-hal yang diperbolehkan dan yang tidak saat di pos pos tertentu yang berguna untuk menjaga keselamatan mereka. Misalnih mas disaat musim ujan pendaki dilarang mendirikan tenda di areal pos yang riskan terkena badai atau pohon tumbang. Pada saat ada kabut tebal mereka saya sarankan untuk berhenti dan menunggu karena jika nekad kabut itu dimungkinkan akan menyebabkan mereka tersesat, hilang kepleset dan lain sebagainya. Jika menemui musibah boleh memanggil kami dari bawah untuk mengirimkan bantuan mas. Cukup bilang kepada yang turun kalo di tempat anu ada kecelakaan dan membutuhkan pertolongan, kita pasti dateng mas atau salah satu dari temanmu turun malah

lebih baik mas. Dan kemudian membuang sampah jangan lupa dibawa turun dan berdoa terus boleh ndaki mas .

6. Adakah batas waktu minimal dan maksimal bagi calon pendaki yang akan melakukan pendakian , kalau ada apakah alasannya ?

Jawaban : biasanya maksimal lebih dari 24 jam jadwal turun gunung mas.

7. Sebelum para calon pendaki melakukan pendakian, apakah ada pemeriksaan riwayat kesehatan ?

Jawaban : ada mas, namun ga diperiksa hanya saja kami tanya riwayat apa , kalau tidak ada ya sudah

8. Mengingat pendakian Gunung ini merupakan wisata yang tergolong berisiko tinggi, apakah ada bentuk perlakuan khusus bagi calon pendaki pemula, belum cukup usia, terlalu tua dan/atau pendaki disabilitas ?

Jawaban : ga ada mas sama aja

9. Apakah ada jaminan keselamatan dan keamanan bagi para pendaki ?

Jawaban : ada mas asuransi yang sudah otomatis di tiket masuk

10. Apa fasilitas yang dimiliki pendakian ?

Jawaban : fasilitasnya ya sama dengan tempat wisata yang lain seperti toilet, parkit, basecamp, porter, warung mbok yem mas ada diatas sana.

11. Pernahkah di jalur pendakian ini terjadi kecelakaan, hilang atau meninggal dan bagaimana prosedur yang dilakukan ?

Jawaban : ya pertama itu ada laporan terus kami memanggil beberapa orang relawan sini mas namanya RECO relawan cetho untuk evakuasi dan

memberikan pertolongan pertama. Setelah itu jika perlu pengobatan lebih lanjut ya kami uruskan asuransinya.

12. Adakah larangan di jalur pendakian ini, dan apa hukuman yang diberikan kepada pendaki yang melanggar larangan ?

Jawaban : laarangan ada di tata tertib ini kalau hukuman itu biasanya yang memutuskan pak sunardi, tapi jarang sih yang melanggar mas.

13. Apakah ada pendaki yang tidak puas dari semua layanan yang telah diberikan dan kemudian bagaimana penyelesaiannya ?

Jawaban : tidak ada mas

14. Apa yang jalur pendakian lakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pekerja sehingga dapat memberikan jasa wisata pedakian yang baik ke konsumen.

Jawaban : ya kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbai

Narasumber Ketiga.

1. Siapakah nama anda ?

Jawaban : Dian mas

2. Apa jabatan anda ?

Jawaban : Relawan Cetho mas, saya Tenaga harian lepas disini.

3. Bagaimana pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ?

Jawaban : biasanya kalau yang ini pak nardi yang tau itu mas

4. Berapa tiket masuk pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho ?

Jawaban : kalau sekarang sudah dua puluh ribu mas, tahun kemarin lima belas.

Dari harga tiket masuk tersebut pendaki sudah sudah bisa memakai semua

fasilitas disini mas termasuk juga dapat asuransi guna jaga-jaga karna disini digunung mas banyak sekali resiko-resiko yang dapat dialami pendaki

5. Bagaimana prosedur atau SOP yang dilakukan jalur pendakian gunung lawu ini kepada para pendaki?

Jawaban : mungkin jawaban saya hampir sama dengan mas eko tadi mas, saya hanya menambahi yang kurang dibagian setelah informasi pendakian mengenai keselamatan pendaki soalnya mendaki itukan wisata dengan mempertaruhkan nyawa mas karena bersifat bertahan hidup di alam liar mas. Banyak sekali resiko didalamnya mas seperti dan tidak mungkin juga kami memastikan satu-persatu pendaki dalam keadaan aman mas, kami hanya memastikan keamanan jalur pendakian yang dilewati mas. Resikonya itu yang paling sepele ya magh kambuh disaat pendakian karena kehabisan bahan makanan atau memang tidak makan sama sekali, resiko ini yang paling sering terjadi dan resiko lainnya ya patah tulang karna terpeleset, hilang karena pisah rombongan dan banyak mas. Penanganan resiko ini kami jelaskan mas pada saat brifing terutama yang berat seperti pendaki hilang, terperosok dalam jurang, patah tulang dan sebagainya cukup satu orang dari rombongan tersebut turun untuk menginfokan kepada pos registrasi guna meyampaikan kronologi kejadian yang kemudian pengelola mengirimkan tim penyelamat ke lokasi tersebut. Namun jika korban tidak bisa dibawa turun karena medan yang terjal atau hilang tidak ditemukan biasanya pengelola akan berkoordinasi dengan pos pendakian yang lain dan TIM SAR setempat. Ya mungkin kami tidak memberitahu pertolongan pertamanya karena jika salah sedikit dalam

pertolongan pertama akan berakibat fatal bagi keselamatan korban. Misalnya kepeleset terus kakinya patah kemudian ditolong dengan alat seadanya yang kalian bawa, nah sama saja nambah masalah kan mas. Mungkin kami bisa memberitahu step by stepnya namun prakteknya apakah kalian benar-benar bisa mas, kan tidak tahu to mas. Terus kemudian hilang kalau anda cari sendiri takut kamu ikut hilang mas. Penanganan yang paling baik ya harus melapor kalau terjadi kecelakaan cukup salah satu orang atau minta tolong pada pendaki lain untuk melapor ke pos registrasi baik melalui panggilan darurat (jika jaringan radio tersedia) ataupun secara langsung turun kebawah dan korban menunggu ditempat tersebut hingga tim penyelamat datang membantu.

6. Adakah batas waktu minimal dan maksimal bagi calon pendaki yang akan melakukan pendakian, kalau ada apakah alasannya ?

Jawaban : lebih dari 24 jam dari waktu yang ditulis mereka turun kalau lewat dari waktu tersebut kami akan melakukan pencarian.

7. Sebelum para calon pendaki melakukan pendakian, apakah ada pemeriksaan riwayat kesehatan ?

Jawaban : ada mas biasanya pada saat briefing, bukan diperiksa namun hanya ditanya mas kalau dirasa mampu ya lanjut tapi kalau tidak ya kami sarankan menundanya kalau nekad ya sudah mas kami tidak ada hak melarang mereka mas. Tapi kami tanggung jawab mas, Setiap ada laporan, relawan akan dipanggil pengelola untuk segera menyelamatkan korban. Namun jika tidak ada laporan sama sekali, dan ada pendaki yang belum juga turun melebihi waktu turun yang mereka jadwalkan (maksimal lebih dari 24 jam dari jadwal

turun) pengelola akan mengambil langkah pencarian demi keselamatan mereka karena keselamatan dari setiap pendaki merupakan hal yang harus diutamakan. Maka dari itu guna membantu para pendaki yang mengalami kesulitan pengelola menyiapkan beberapa relawan yang *standby* 24 jam jika sewaktu-waktu dibutuhkan.

8. Mengingat pendakian Gunung ini merupakan wisata yang tergolong berisiko tinggi, apakah ada bentuk perlakuan khusus bagi calon pendaki pemula, belum cukup usia, terlalu tua dan/atau pendaki disabilitas ?

Jawaban : sama saja mas kalau menurut saya

9. Apakah ada jaminan keselamatan dan keamanan bagi para pendaki ? Jawaban : ya mungkin ini sudah saya jawab tadi mas pertama yang adanya relawan cetho tadi dan asuransi tadi mas. Untuk klaimnya bisa dilihat di papan situ mas.

10. Apa fasilitas yang dimiliki pendakian ?

Jawaban :

11. Pernahkah di jalur pendakian ini terjadi kecelakaan, hilang atau meninggal dan bagaimana prosedur yang dilakukan ?

Jawaban : di pertanyaan nomer yang SOP itu yang kecelakaan berat mas kalau yang ringan ya cukup jangan malu minta tolong pada orang lain mas. Kalau tidak bisa menaungannya ya bilang sama pendaki lain yang turun atau salah satu rombongan turun untuk menyampaikan ke pos registrasi kalau daerah tersebut ada yang butuh pertolongan.

12. Adakah larangan di jalur pendakian ini, dan apa hukuman yang diberikan kepada pendaki yang melanggar larangan ?

Jawaban : setiap jalur pendakian itu ada mas larangan dan tata tertibnya. Kalau larangannya itu sudah ada tulisannya mas, ntar tak kasih

13. Apakah ada pendaki yang tidak puas dari semua layanan yang telah diberikan dan kemudian bagaimana penyelesaiannya ?

Jawaban : ga ada mas

14. Apa yang jalur pendakian lakukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pekerja sehingga dapat memberikan jasa wisata pedakian yang baik ke konsumen.

Jawaban : kami tahu mungkin dalam meleayani banyak kekurangan tapi kami selalu berusaha memberi yang terbaik mas

Transkrip Wawancara Konsumen Pendakian

Narasumber Pertama.

12. Siapa nama anda ?

Jawaban : Luluk Yukma Pangarsara

13. Sudah berapa kali anda mendaki gunung ?

Jawaban : 3 kali

14. Mengapa anda memilih mendaki Gunung Lawu Jalur candi Cetho ?

Jawaban : ya pengen aja, karena dekat dan cukup menarik

15. Bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola pendakian ?

Jawaban : Untuk pelayanan dan fasilitas sama seperti pendakian pada umumnya yaitu : sebelum memulai pendakian diwajibkan registrasi terlebih dahulu disertai pengerahan dari pihak pengelola

16. Bagaimana keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa wisata pendakian ?

Jawaban : Untuk keamanan dan kenyamanan serta jaminan keselamatan dari pihak pengelola sepertinya tidak memungkinkan mengecek satu persatu keadaan pendaki, yang saya tahu jalur yang kami lewati amanlah bagi pendaki kan ada petunjuk arah sampai puncak

17. Sebelum melakukan pendakian, apakah anda diberi pengetahuan tentang

pendakian dari terutama pada tahapan briefing sebelum mendaki ? Jawaban : iya mas, ditanyai kesehatan, perlengkapan dan bahan makanan udah lengkap belum, dikasih peta dan penjelasan peta tersebut serta kondisi dilapangan seperti apa dan yang terpenting itu jangan lanjutkan pendakian

saat maghrib, jika maghrib berhenti dan melanjutkan setelah maghrib. Jaga sopan santun serta aturan yang berlaku. Jaga perkataan tetap berjalan dengan rombongan dan jangan buang sampah sembarangan.

18. Pada tahapan briefing, apakah anda dijelaskan tentang penanganan ketika musibah terjadi ?

Jawaban : ya kalau terjadi musibah dan tidak bisa ditangani bisa lapor ke pos registrasi, turun salah satu atau titip sama pendaki lain yang turun suruh bilang kalau ada yang kena musibah di tempat ini, kadang ada mas mas relawan yang naik ngecek jalur bisa minta tolong dia, biasanya bawa HT biar cepat infonya.

19. Adakah jaminan yang diberikan oleh pengelola wisata pendakian jika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan ?

Jawaban : relawan dan asuransi kayaknya mas.

20. Pernahkan anda merasa diperlakukan secara tidak benar, tidak jujur dan diskriminatif ?

Jawaban : tidak pernah mas, masnya disana baik baik mas

21. Apa kekurangan jalur pendakian Candi Cetho dibanding jalur pendakian gunung-gunung yang lain ?

Jawaban : terlalu lama dan capek mas soalnya lebih dari 10 jam.

22. Apakah anda mempunyai saran dari pelayanan yang diberikan pengelola wisata tersebut ?

Jawaban : ga ada mas saya puas dengan pelayanan mereka

Narasumber Kedua.

1. Siapa nama anda ?

Jawaban : Mustofa

2. Sudah berapa kali anda mendaki gunung ?

Jawaban : 7 kali kalau ndak salah

3. Mengapa anda memilih mendaki Gunung Lawu Jalur candi Cetho ?

Jawaban : ya karena disana sedang ngtren

4. Bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola pendakian ?

Jawaban : Pelayanan dan fasilitas

5. Bagaimana keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa wisata pendakian atau brifing terlebih dahulu ?

Jawaban : Jalur pendakian nyaman dan banyak rambu dan jauh dari hewan buas dan aman bagi orang yang lemah fisik seperti saya

6. Sebelum melakukan pendakian, apakah anda diberi pengetahuan tentang pendakian dari terutama pada tahapan brifing sebelum mendaki ?

Jawaban : Setiap pendaki yang safety tentu harus melengkapi peralatan, badan fit, dan logistik yang cukup, dan mematuhi tiap peraturan, tiap anjuran, larangan, pantangan dan informasi-informasi penting yang berkaitan dengan jalur pendakian, kondisi lapangan, dan resiko serta penanganannya.

7. Pada tahapan brifing, apakah anda dijelaskan tentang penanganan ketika musibah terjadi ?

Jawaban : ketika melakukan pendakian dan kemudian kecelakaan terjadi maka diusahakan menanganinya sendiri, jika belum bisa minta bantuan pendaki lain bahkan belum bisa tertangani minta bantuan pengelola

8. Adakah jaminan yang diberikan oleh pengelola wisata pendakian jika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan ?

Jawaban : ada asuransi kecealaan yang sudah otomatis setelah membeli tiket sebesar Rp 20.000,-

9. Pernahkan anda merasa diperlakukan secara tidak benar, tidak jujur dan diskriminatif ?

Jawaban : tidak, saya disana diperlakukan dengan baik dan semuanya sama

10. Apa kekurangan jalur pendakian Candi Cetho dibanding jalur pendakian gunung-gunung yang lain ?

Jawaban : sepertinya tiap gunung itu memiliki keunikannya masing-masing kalau dibedakan dengan gunung merbabu ya di merbabu sekarang harus daftar pendakian online dahulu dan disini tidak. Ini juga tidak bisa disebut kekurangan atau kelebihan, soalnya kalau di bilang kurang ya kurang karna masih offline tapi kalau lebih ya lebih karna lebih nyaman pakai offline cukup datang langsung bayar ngisi form pendaftaran beda kalau online kan harus pake kuota hape dulu, menurut saya lebih ribet malahan.

11. Apakah anda mempunyai saran dari pelayanan yang diberikan pengelola wisata tersebut ?

Jawaban : cukup

Narasumber Ketiga.

1. Siapa nama anda ?

Jawaban : Budi Prasetyo

2. Sudah berapa kali anda mendaki gunung ?

Jawaban : lupa mas, kalau di Lawu sudah lebih dari sepuluh kali mas

3. Mengapa anda memilih mendaki Gunung Lawu Jalur candi Cetho ?

Jawaban : ya karena ingin survive aja mas

4. Bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola pendakian ?

Jawaban : untuk pengelolaan mulai dari registrasi di Candi Cetho itu lumayan ramah, datang mengisi biodata, nama, alamat, umur, serta meninggalkan KTP dan untuk fasilitas lumayan lengkap, bersih dan nyaman ada jaringan HT, ambulan, relawan, toilet, bascamp, toilet, penunjuk arah dan lainnya itu fasilitas di pendakian pada umumnya mas

5. Bagaimana keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa wisata pendakian ?

Jawaban : untuk keamanan dan kenyamanan disana yang menciptakan diri kita sendiri mas, kalau kita disana mengikuti semua aturan yang ada, SOP yang diberikan petugas dan menghormati apa yang ada disana insyaallah aman mas sampai puncaknya. Karena disana dialam bebas aman dan nyamannya kita yang ciptakan sendiri bukan seperti di mall yang ada ac, eskalator dan lainnya mas, taulah mas maksud saya.

6. Sebelum melakukan pendakian, apakah anda diberi pengetahuan tentang pendakian dari terutama pada tahapan briefing sebelum mendaki ?

Jawaban : owh kalau brifing terus terang saya tidak di brifing mas, setelah registrasi cuman ditanya sudah mendaki berapa kali gitu, terus ditanya barang bawaan lengkap apa tidak, barang bawaan ini tidak dicek satu persatu secara individu mas ndak dikeluarkan. kalau udah lengkap diperbolehkan naik. Ya mungkin karena saya sudah biasa ndaki cuma itu aja mas jadi tidak di brifing, beda dengan yang baru beberapa kali mendaki mas.

7. Pada tahapan brifing, apakah anda dijelaskan tentang penanganan ketika musibah terjadi ?

Jawaban : kalau untuk ini saya kan tidak di brifing tadi mas, tapi saya sudah tahu penangannya yang intinya kalau saya terkena musibah atau rekan saya kena musibah itu pertama ditangani sendiri dulu baik musibah ringan atau berat, kalau tidak bisa ya minta bantuan orang lain, kalau tidak bisa barulah minta tolong ke pos registrasi yang ada dibawah itu suruh ngirim regu penyelamat . Mintanya bisa salah satu turun atau titp sama pendaki lain yang turun atau kalau bawa HT bisa langsung mengabarkan mas, kalau sinyalnya masih terjangkau

8. Adakah jaminan yang diberikan oleh pengelola wisata pendakian jika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan ?

Jawaban : ada mas, dan saya tidak tahu rinciannya karena saya belum pernah memakainya, alhamdulillah tidak pernah terjadi sama saya dan rombongan saya

9. Pernahkan anda merasa diperlakukan secara tidak benar, tidak jujur dan diskriminatif ?

Jawaban : ya kalau saya lihat mungkin aada perbedaan yang cukup jelas mas perlakuan ke saya dan ke orang lain, soalnya saya tidak dibrifing tapi ya nggak papa mas daripada di brifing terus-terusan saya juga sudah faham.

10. Apa kekurangan jalur pendakian Candi Cetho dibanding jalur pendakian gunung-gunung yang lain ?

Jawaban : ya ada mas, tapi saya ndak tahu kurangnya apa soalnya setiap layanan itu pasti ada kurangnya kan mas.

11. Apakah anda mempunyai saran dari pelayanan yang diberikan pengelola wisata tersebut ?

Jawaban : untuk pendaki-pendaki yang sudah senior ya dimudahkan aja mas, cukup bayar registrasi dan langsung ndaki aja

Narusumber Keempat.

1. Siapa nama anda ?

Jawaban : Muhamad Rois

2. Sudah berapa kali anda mendaki gunung ?

Jawaban : kalau menyebutkan berapa kali saya lupa, saya sudah mendaki mayoritas gunung di jawa tengah ini

3. Mengapa anda memilih mendaki Gunung Lawu Jalur candi Cetho ?

Jawaban : ya pengen aja karena disana sedang disukai kususnya pendaki pemula daerah sini.

4. Bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola pendakian ?

Jawaban : ya, tidak jauh beda dengan pendakian-pendakian yang lainnya, intinya sewaktu saya ndaki disana di layanin dengan baik, diberi arahan dengan baik, fasilitasnya juga tersedia dengan baik dan semua berfungsi, pengelola disana juga ramah-ramah dan gampang diajak guyon tidak terlalu kaku gitu

5. Bagaimana keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa wisata pendakian ?

Jawaban : pendakian disana kalau menurut saya sudah aman dan nyaman, sudah ada plang-plang rute sampai puncak dan ada pos-pos untuk istirahatnya. Mungkin terkadang rutanya licin, berdebu kadang berbatu ini tidak aman ya mas rawan kecelakaan tapi ini menurut saya ya normal karena di gunung hutan belantara tidak seperti dikota.

6. Sebelum melakukan pendakian, apakah anda diberi pengetahuan tentang pendakian dari terutama pada tahapan briefing sebelum mendaki ?
Jawaban : ya ada banyak mas pas briefing, informasi yang saya dapat yang penting itu taat aturan disana dan menghormati yang ada dan jangan ganggu ketentraman disana karena disana area mistis, owh iya juga dilarang ngecamp di pos 4 karena mistis dan faktor alam yang kurang mendukung, misal cuaca ekstrem atau berkabut jangan dipaksakan untuk lanjut. Terlebih lagi kalau dalam rombongan ada perempuan ada wanita haid dilarang ndaki mas bahaya.

7. Pada tahapan briefing, apakah anda dijelaskan tentang penanganan ketika musibah terjadi ?

Jawaban : pertama ya diusahakan sendiri, kemudian kalau tidak bisa jangan malu minta tolong kepada siapapun atau bisa lapor sama petugas biar dikirim tim penyelamat. Kalau memang emergency boleh juga turun melalui jalur lain yang lebih pendek seperti cemoro kandang atau cemoro sewu guna mempercepat evakuasi. Setelah itu bilang ke jalur pendakian yang diturunin itu biar lapor ke pendakian cetho untuk koordinasi pertolongan pertama. Kalau untuk pertolongan pertama pada kecelakaan berat seperti patah tulang atau hilang memang tidak diakasih tahu, ya mungkin diserahkan saja sama pengelola daripada salah langkah nambah masalah. Kalau hipotermia, flu, mual-mual itu diinternet banyak.

8. Adakah jaminan yang diberikan oleh pengelola wisata pendakian jika sewaktu-waktu terjadi kecelakaan yang tidak diinginkan ?

Jawaban : asuransi kecelakaan. Dengan membayar tiket 20.000,- saat registrasi sudah dapat asuransi

9. Pernahkan anda merasa diperlakukan secara tidak benar, tidak jujur dan diskriminatif ?

Jawaban : ya saya lihat ya sama disana orangnya ramah-ramah.

10. Apa kekurangan jalur pendakian Candi Cetho dibanding jalur pendakian gunung-gunung yang lain ?

Jawaban : ya pastinya ada, jarak tempuh yang terlalu jauh dan waktu tempuh yang terbilang lama.

11. Apakah anda mempunyai saran dari pelayanan yang diberikan pengelola wisata tersebut ?

Jawaban : ndak ada mas, sudah bagus kok dari awal sampai respon mereka saat ada laporan cukup baik.

Lampiran 3 : Dokumentasi.

**FORMULIR PENDAFTARAN
PENDAKIAN PUNCAK GUNUNG LAWU
POS CANDI CETHO**

NOMOR	
TGL	

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat :

No. Hp :

Bertindak sebagai Pribadi dan atau mewakili Regu Jumlah orang

NO	NAMA	ALAMAT	NO. TELP. PRIBADI	NO. TELP. KELUARGA

RENCANA PENDAKIAN :

a. Berangkat / Naik Hari : Tanggal Jam

b. Kembali / Turun Hari : Tanggal Jam

DENGAN INI MENYATAKAN TELAH MEMBACA DAN MEMAHAMI KETENTUAN PENDAKIAN TERSENDIRI DARI HAL-HAL YANG DILARANG, DAN SAYA BERSEDIA MELAKSANAKAN / MEMATUHIYA SERTA MENYAMPAIKAN KEPADA ANGGOTA ROMBONGAN YANG MENDAKI BERSAMA SAYA. SEGALA RESIKO SELAMA PENDAKIAN YANG DISEBABKAN KELALAIAN PENDAKI DAN ATAU MELANGGAR KETENTUAN PENDAKIAN SEPENUHNYA MENJADI TANGGUNG JAWAB MASING-MASING PENDAKI.

TURUN GUNUNG TANGGAL JAM

Jumlah : orang

PELAPOR :

Lengkap

Tidak Lengkap

(.....)

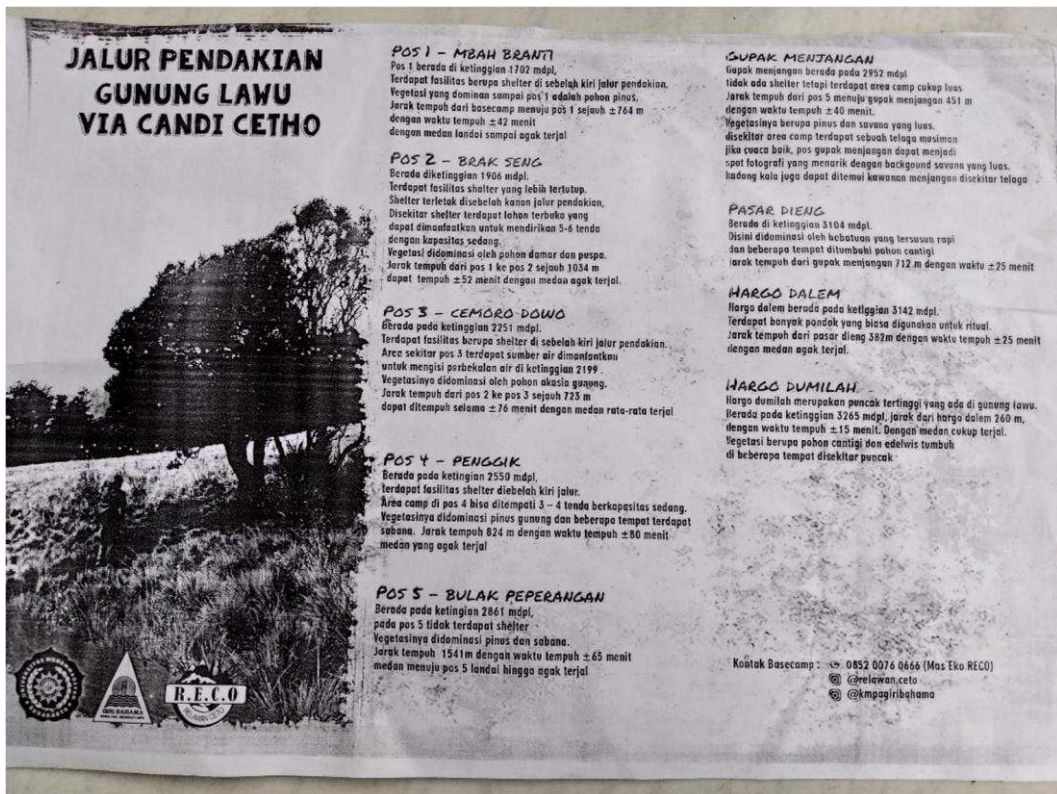
Karanganyar,
PENDAFTAR

(.....)

Gambar 3.1 : Formulir pendaftaran pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.



Gambar 3.2 : Tiket masuk pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.



Gambar 3.3 : Peta pendakian Gunung Lawu jalur Candi Cetho.



Gambar 3.4 : Peta pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.

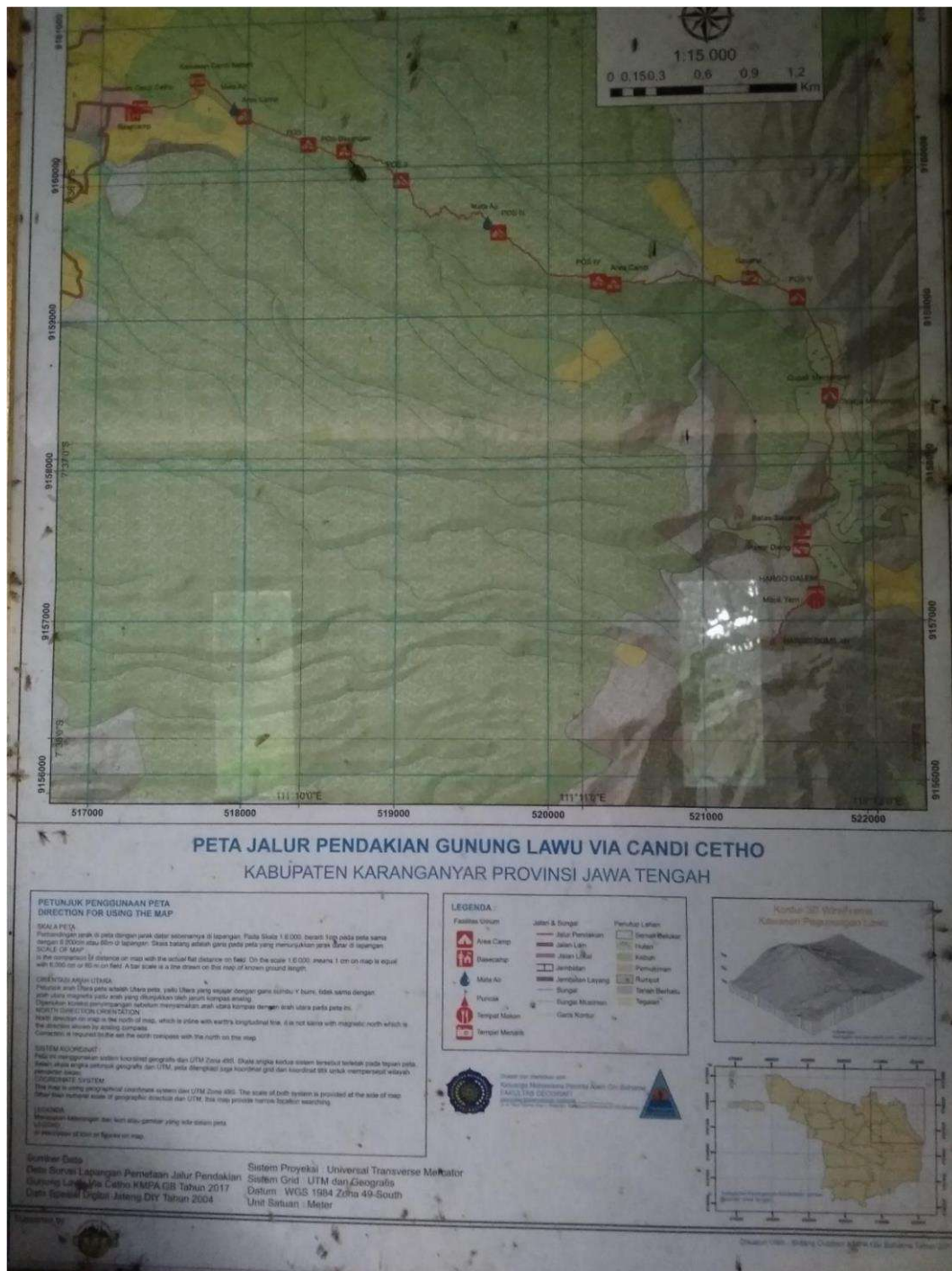
Seluruh Pengunjung Wana Wisata Perhutani KPH Surakarta dilindungi oleh PT. Asuransi Jiwa Syariah Amanahjiwa Giri Artha dengan manfaat sebagai berikut :

1. Meninggal dunia bukan karena kecelakaan	Rp. 1.500.000
2. Meninggal dunia karena kecelakaan	Rp. 7.500.000
3. Cacat tetap akibat kecelakaan maks	Rp. 10.000.000
4. Biaya perawatan akibat kecelakaan maks	Rp. 1.500.000
5. Meninggal karena kecelakaan untuk pengunjung berusia dibawah 4 tahun atau diatas 70 tahun	Rp. 1.500.000

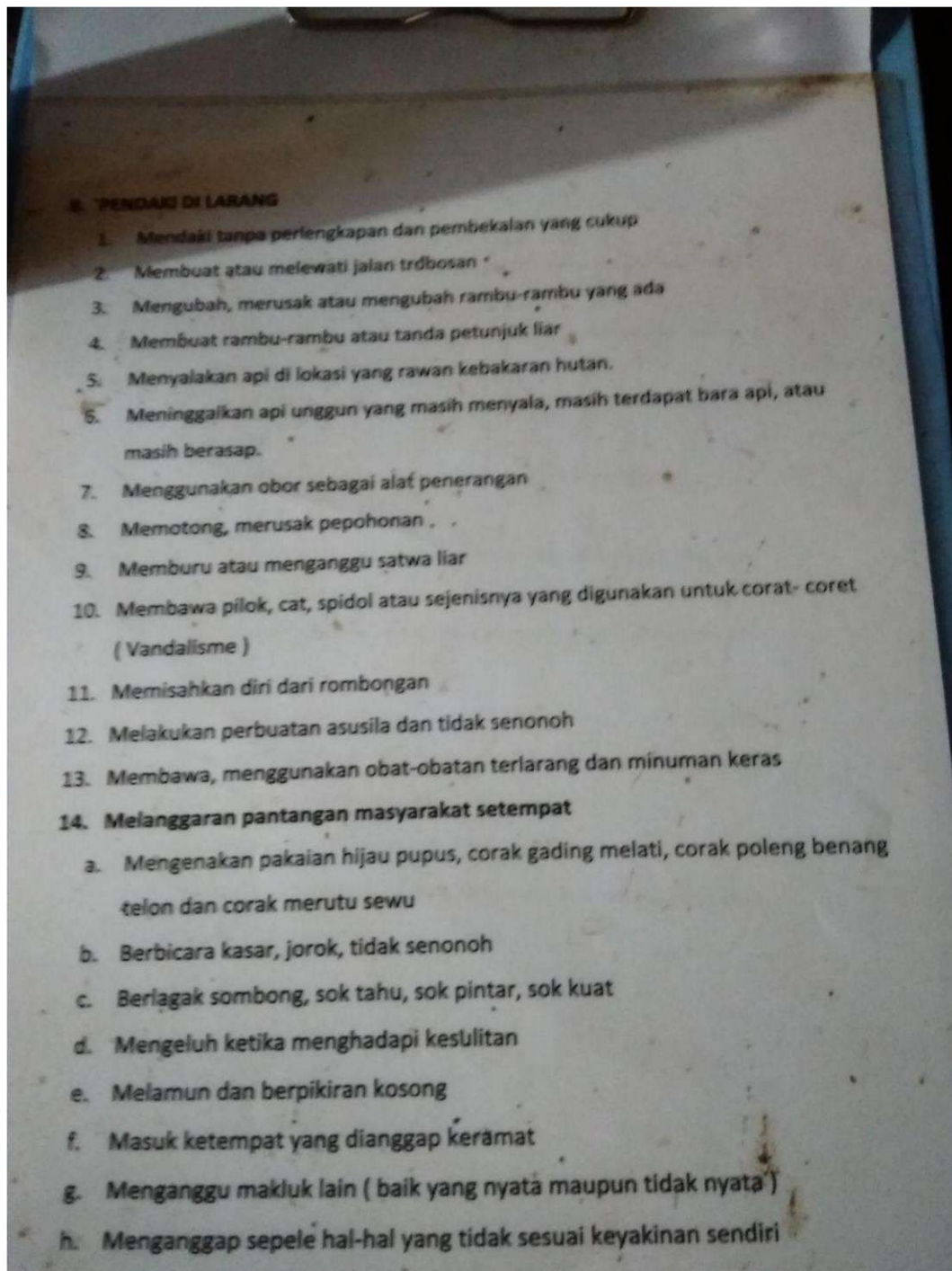
"Syarat dan ketentuan berlaku"

PT. AJS Amanahjiwa Giri Artha

Gambar 3.5 : Klaim asuransi wisata pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.



Gambar 3.6 : Peta pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.



Gambar 3.7 : Tata tertib pendakian Gunung Lawu Jalur Candi Cetho.



Gambar 3.8 : Pelayanan registrasi pendakian



Gambar 3.9 : Brifing sebelum melakukan aktivitas pendakian



**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA PRESIDEN REPUBLIK
INDONESIA,**

Menimbang :

1. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
4. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
5. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
6. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
7. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat :

Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33
Undang-Undang Dasar 1945;

Dengan persetujuan

**DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK
INDONESIA MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :
UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

BAB II ASAS DAN TUJUAN

Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III HAK DAN KEWAJIBAN

Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian

sengketa perlindungan konsumen secara patut; 6. hak

untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Lampiran 5 : Catatan Lapangan Hasil Observasi

1. Tahap Registrasi.

Tiket masuk area pendakian sebesar Rp 20.000,- untuk seorang pendaki. Tiket masuk ini sudah termasuk biaya premi asuransi untuk melindungi para pendaki jika sewaktu-waktu pendaki dalam melakukan aktivitas pendakian terluka atau semacamnya dan memerlukan biaya pengobatan di rumah sakit. Tiket yang dibeli pendaki tersebut tidak diberi tahu berapa rincian premi asuransi yang dibayarkan karena biaya premi asuransi ini sudah ditanggung pengelola dan untuk klaim resikonya sudah ditempel di tempat registrasi. Jadi setiap pendaki bisa tahu berapa klaim atas resiko yang mungkin terjadi saat pendakian berlangsung. Pada saat membayar tiket, pendaki juga akan ditanya sudah berapa kali mereka mendaki gunung. Pendaki gunung dibedakan menjadi dua yaitu : pendaki pemula dan pendaki yang sudah biasa mendaki. Pendaki pemula adalah pendaki yang baru pertama kali mendaki sampai dengan tiga kali mendaki gunung. Pendaki yang biasa mendaki adalah pendaki yang lebih dari tiga kali mendaki gunung. Gunung yang didaki bukan gunung-gunung yang pendek seperti mendaki Gunung Andong lebih dari tiga kali berturut-turut. Pendaki yang seperti ini belum bisa dikatakan pendaki yang sudah biasa mendaki melainkan masih pemula. Untuk rombongan pendaki yang terdiri dari pendaki pemula (lebih dari satu kali mendaki) mereka akan diberi pilihan untuk memakai jasa pemandu wisata pendakian dengan biaya tambahan. Terkhusus untuk pendaki dibawah umur atau pendaki yang baru pertama mendaki diwajibkan membawa teman yang sudah pernah mendaki atau memakai jasa

pemandu wisata pendakian baik yang disediakan oleh pengelola maupun membawa pemandu sendiri.

2. Tahap Briefing

Pengecekan kesehatan dan kelengkapan perbekalan hanya ditanya.

3. Tahap Pendakian

Petunjuk arah di jalur pendakian sudah tersedia di setiap persimpangan jalan yang dipakai warga sekitar untuk ke hutan mencari kayu dan di persimpangan jalan diantara jalur pendakian yang lainnya. Jadi jika saat menemui petunjuk arah ini pendaki tidak tersesat. Kemudian daerah yang berbahaya seperti dipinggir tebing sudah diberi pagar pengaman.

4. Fasilitas Pendakian.

Semua fasilitas yang disediakan pengelola dapat berfungsi dengan baik, kecuali toilet. Toilet yang disediakan pengelola kurang dijaga kebersihannya oleh pendaki yang menggunakannya. Tempat penampungan air didalam toilet pun juga tidak pernah kosong dan alat kebersihannya juga sudah disediakan pengelola. Di tembok toilet juga sudah ada tulisan yang berisi himbauan untuk membersihkan setelah menggunakan.

Areal pendakian belum disediakan pos kesehatan yang bisa digunakan untuk mengecek kondisi kesehatan pendaki pada saat sebelum mendaki maupun setelah mendaki.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aryadi Nugroho
NIM : 162111164
Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 1 Pebruari 1998
Alamat : Bulak Rt 02, Rw 08 Desa Plumbon, Mojolaban,
Sukoharjo
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
No Hp : 085702682170
Email : nugrohoaryadi96@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Desa Plumbon 01
2. SD Negeri Plumbon 01
3. SMP Negeri 2 Mojolaban
4. SMK Negeri 2 Sukoharjo
5. Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah