

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia saat ini sedang melaksanakan pembangunan nasional di berbagai bidang dengan beberapa target peningkatan hasil-hasil pembangunan tersebut bagi kesejahteraan masyarakat. Di antara sekian banyak sektor pembangunan nasional, pembangunan di bidang perekonomian merupakan salah satu agenda yang sangat penting dan sangat berpengaruh langsung terhadap kehidupan masyarakat di Indonesia¹, di Bidang industri pariwisata contohnya.

Industri pariwisata memang identik dengan pengalaman yang menyenangkan dimana kegiatan berwisata merupakan suatu kegiatan yang sangat mungkin untuk mengistirahatkan badan serta pikiran guna mendapatkan pengalaman diluar aktivitas kesehariannya apalagi jika dilakukan bersama keluarga atau kerabat teman. Karena hal itu lah para penyedia jasa kepariwisataan banyak diminati oleh para wisatawan untuk memenuhi kebutuhan paket wisata yang diinginkan mulai dari transportasi, hotel, kuliner, serta kunjungan ke berbagai objek wisata yang dituju.

Terkait dengan hal tersebut, banyak cara yang dilakukan oleh para

¹ Hetty Hassanah, Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Bisnis Secara Online (E-Commerce) Berdasarkan Burgerlijke Wetboek Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 32, No. 1, Februari 2015, Hlm. 39.

penyedia jasa kepariwisataan, diantaranya melakukan promosi pariwisata, memberikan paket wisata murah, menyediakan berbagai fasilitas kemudahan, serta menyediakan servis dan jasa layanan yang baik.² Namun di sisi lain, banyak risiko yang bisa berakibat fatal bagi wisatawan. Risiko tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain bencana alam, pengelolaan tempat wisata yang tidak memenuhi standar keamanan dan keselamatan serta risiko yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha pariwisata.

Factor yang sangat penting dalam menunjang industri pariwisata diantaranya adalah keamanan dan pemberian pelayanan yang menyangkut rasa damai, rasa nyaman para wisatawan guna memberikan keselamatan. Wisatawan sebagai individu adalah merupakan subjek hukum dengan segala hak dan kewajibannya yang melekat padanya. Hak dan kewajibannya tersebut haruslah dihormati dan dilindungi. Dalam *Global Code* dinyatakan bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan perlindungan kepada wisatawan dan harta bendanya. Untuk itu pemerintah perlu menyediakan sarana keamanan, asuransi dan bantuan sesuai dengan kebutuhan wisatawan³.

Maka dari itu, perlindungan hukum dan keamanan serta kenyamanan wisatawan yang berkunjung ke suatu negara sangat besar pengaruhnya bagi pertumbuhan dan perkembangan pariwisata. Selain itu, tidak jarang ada

² Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma, 'Pengaturan Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan' (*Laporan Penelitian, Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2016*),Hlm.1

³ I Putu Gelgel, '*Hukum Kepariwisata dan Kearifan Lokal*', UNHI Press, Denpasar-Bali, 2021, Hlm. 190.

pelaku usaha dibidang pariwisata yang menjalankan kegiatannya tidak memperhatikan keamanan dan keselamatan wisatawan.

Dalam hukum nasional Indonesia terutama dalam Undang-Undang Kepariwisata, masalah perlindungan terhadap wisatawan ini belum di atur secara jelas. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan rasa kenyamanan dan kenikmatan bagi wisatawan yang berkunjung ke Indonesia maka pemerintah harus segera menyiapkan peraturan pemerintah mengenai perlindungan dan pengamanan serta keselamatan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

Kewajiban negara Indonesia dalam menghormati, melindungi dan memenuhi hak berwisata sebagai hak asasi manusia tercermin dalam ketentuan Pasal 23 ayat (1) UU 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata⁴ menjelaskan bahwa pemerintah dan pemerintahan daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan berbagai informasi tentang kepariwisataan, memberikan perlindungan hukum, serta menjamin keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Tak hanya itu pemerintah dan pemerintahan daerah wajib untuk mengawasi dan mengendalikan kegiatan kepariwisataan dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas.

Sebagai konsumen pemakai jasa kepariwisataan setiap wisatawan memiliki hak atas keamanan dan keselamatan selama pemakaian jasa

⁴ Putu Eva Laheri, 'Tanggung Jawab Negara Terhadap Kerugian Wisatawan Berkaitan Dengan Pelanggaran Hak Berwisata Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia', (*Jurnal Magister Hukum, Universitas Udayana, 2015*), Hlm. 128.

tersebut sebagaimana di atur dalam Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan pada pasal 20 dijelaskan bahwa setiap wisatawan berhak untuk memperoleh pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar operasional, berhak mendapatkan informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata.

Wisatawan juga berhak mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan, hal ini lah yang menjadi point yang paling penting terkait terjaminnya keamanan dalam mewujudkan kenyamanan seorang wisatawan. Maka dari itu pula wisatawan perlu mendapatkan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi, mendapat pelayanan kesehatan serta perlindungan hak pribadi.

Tak hanya itu di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak konsumen dalam pemakaian produk jasa yang bisa dikaitkan dengan permasalahan wisatawan sebagai konsumen pemakai produk jasa yang dituliskan di beberapa point dalam pasal 4 yang menjelaskan bahwa hak konsumen yakni; hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada pasal 4 huruf a Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga di jelaskan bahwa konsumen dalam pemakaian jasa memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan memberi keselamatan dalam mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang dapat mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk.⁵

Pada pasal 26 huruf d sudah dijelaskan bahwa setiap pelaku usaha pariwisata berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, serta memberikan keselamatan kepada wisatawan. Tentunya para pelaku usaha tersebut tidak akan bergerak sendiri, karena para pelaku usaha juga harus berkoordinasi dengan pemerintahan untuk mewujudkan hal tersebut. Karena tugas dari pemerintahan tersebut adalah memberikan wewenang izin dan pengawasan untuk memperkuat koordinasi lintas sektoral.

Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku usaha, juga disebabkan oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bisa memberikan rasa aman, atau kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen. Begitu pula, penegakkan hukum (*law enforcement*) itu sendiri dirasakan kurang tegas. Kondisi konsumen seperti itu, cenderung berpotensi untuk menjadi korban pelaku usaha. Apalagi didukung oleh orientasi berfikir dari

⁵ Janus Sidabalok,,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2010.Hlm 40

sebagian pelaku usaha yang semata-mata masih bersifat *profit oriented* dalam konteks jangka pendek, tanpa memperhatikan keselamatan konsumen yang merupakan bagian dari jaminan keberlangsungan usaha sang pelaku usaha dalam konteks jangka panjang.⁶

Banyak kejadian atau peristiwa yang menimpa wisatawan, misalnya kecelakaan yang terjadi di obyek wisata yang merugikan wisatawan.⁷ Kecelakaan yang terjadi di tempat wisata menimbulkan kerugian bersifat materi dan immateriil kepada pengelola dan pengunjung yang merupakan korban. Pengelola mengalami dua kerugian sekaligus yaitu mengganti kerugian kepada korban dengan sejumlah uang yang sudah ditentukan, dan kerugian bersifat immateriil yaitu reputasi. Kerugian immateriil bersifat jangka panjang yaitu kelangsungan tempat wisata untuk kembali memulihkan nama baik sehingga pengunjung akan melupakan kejadian tersebut.⁸ beberapa contoh kasus yang pernah terjadi yaitu pada tahun 2018, dua orang tewas akibat kecelakaan jeep di kawasan Lava Tour, Gunung Merapi, DIY. Dari pemeriksaan polisi, sopir jeep tidak memiliki SIM dan kendaraan tidak memiliki STNK.⁹

Kasus lainnya terkait kelalaian pelaku wisata adalah ambruknya seluncuran air wahana Kenpark Surabaya yang mengakibatkan 16 orang mengalami cedera dan harus melaksanakan perawatan intensif di rumah

⁶ Abd. Haris Hamid., *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV.Sah Media, Makassar, 2017, Hlm.2

⁷ *Ibid.*,

⁸ I G.A. Anom Yudistira dan Nur Agus Susanto, *Rancangan Sistem Penilaian Keselamatan Pengunjung Tempat Wisata*,(Penelitian, *Jurusan Teknik Industri, Universitas Sahid Jakarta*,2012),Hlm.19

⁹ Arya Utama,“"Collaborative Governance" untuk Keselamatan Wisata, detiknews 2021 , <https://news.detik.com/kolom/d-5591992/collaborative-governance-untuk-keselamatan-wisata>. diakses pada hari rabu tanggal 8 Juni 2022 pukul 01.48 WIB

sakit. Hasil dugaan sementara dari kepolisian menyebutkan kecelakaan terjadi karena seluncuran tersebut sudah dalam kondisi lapuk.

Selanjutnya kasus kecelakaan bus yang membawa wisatawan terguling di tanjakan usai tabrak pembatas jalan, akibatnya 12 orang mengalami luka ringan dan satu orang mengalami luka berat di bagian kepala. Hasil dugaan sementara dikarenakan rem dari bus yang ditumpangi tidak berfungsi seketika.

Serangkaian kecelakaan yang terjadi di beberapa objek wisata membuktikan bahwa masih banyak ditemukannya para pelaku usaha yang belum menjalankan kewajiban yang harus dilakukan dan di terapkan para pelaku usaha untuk menciptakan kenyamanan serta keamanan bagi para wisatawan. Padahal hal tersebut sudah jelas di atur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata pasal 26 juga dijelaskan bahwa setiap pengusaha pariwisata berkewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan, memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi, turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya karena hal ini juga berhubungan dengan keamanan wisatawan maka dari itu pelaku usaha diwajibkan menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecelakaan pada pariwisata dengan kegiatan beresiko tinggi adalah hal yang benar-benar bisa dibayangkan. Beberapa faktor penyebab kecelakaan di tempat wisata antara lain keadaan biasa, kecerobohan pimpinan, kurangnya fasilitas dan kerangka antisipasi kecelakaan, perilaku tamu dan tidak adanya data yang diberikan oleh pengelola tempat liburan kepada tamu pengunjung. Selain itu tidak sedikit dari pengelola tempat wisata hanya memikirkan dari segi keuntungan saja tanpa melihat resiko yang akan mungkin terjadi. Selain itu memang aspek keamanan dalam industri perjalanan dengan aktifitas yang beresiko tinggi dari pengelolaan tempat wisata tersebut belum mendapatkan perhatian baik yang cukup serius¹⁰.

Masalah-masalah seperti ini tentunya selain merugikan dan mengganggu keamanan dan kenyamanan wisatawan juga sangat merugikan citra pariwisata Indonesia dan mengakibatkan surutnya minat wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia karena merasa haknya tidak terlindungi. Hal ini menjadi salah satu kesenjangan seperti di ulas sebelumnya. Pertanyaan yang acapkali dikemukakan para praktisi pariwisata tentang kemungkinan kesenjangan dari *das sollen* dan *das sein* di dalam aspek pariwisata Indonesia ini kiranya dapat diminimalisasi dengan law enforcement dari beberapa undang-undang terkait pariwisata¹¹.

¹⁰ I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, Luh Putu Suryani ‘ Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Beresiko Tinggi Di Bali’(*jurnal konstruksi hukum, fakultas hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar*) vol.3 No.2 tahun 2022,Hlm. 372

¹¹ Violetta Simatupang., *Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia.*,PT. Alumni, Bandung, 2016, Hlm.9

Aspek keselamatan dalam Kode Etik Kepariwisata yakni Pengelola tempat wisata sebagai penyedia jasa dan pemerintah diharuskan bersinergi untuk mencegah kecelakaan, memberikan perlindungan keselamatan, serta kondisi dan kualitas jasa wisata kepada wisatawan. Misalnya mengenai perlindungan keselamatan dan kepastian hukum, berupa asuransi perjalanan, baik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara Ketika sedang melaksanakan kegiatan wisata. Peraturan tersebut dapat berbentuk keputusan presiden, keputusan menteri maupun dapat pula peraturan daerah (Perda).¹²

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menelaah dan melakukan penelitian terkait hak atas keamanan dan keselamatan wisatawan dengan judul **“TINJAUAN HUKUM MENGENAI HAK ATAS KEAMANAN DAN KESELAMATAN BAGI WISATAWAN SEBAGAI KONSUMEN PEMAKAI JASA KEPARIWISATAAN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN JUNCTO UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

¹² I Putu Gelgel '*Hukum Kepariwisata Dan Kearifan Lokal*' Penerbit UNHI Press, Denpasar-Bali, 2021, Hlm.190

1. Bagaimana penerapan perlindungan hak atas keamanan dan keselamatan bagi wisatawan sebagai konsumen pemakai jasa kepariwisataan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaun Juncto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum pemerintah serta pelaku usaha akibat kelalaian pemenuhan hak keamanan serta keselamatan wisatawan ?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah berikut:

1. Mengetahui penerapan perlidungan hak keamanan dan keselamatan bagi wisatawan sebagai konsumen pemakai jasa kepariwisataan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaun jucto Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Mengetahui tanggung jawab hukum pemerintah serta pelaku usaha akibat tidak terpenuhinya hak keamanan serta keselamatan wisatawan

D. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini mencakup berbagai macam kegunaan yakni:

1. Kegunaan teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk memperkaya kepustakaan dalam hal kajian ilmu hukum terutama dalam bidang kepariwisataan dalam pengaturan hukuman tambahan berupa hak perlindungan konsumen pemakai jasa kepariwisataan. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi untuk penelitian-penelitian yang berkaitan dengan pemenuhan hak keamanan dan keselamatan wisatawan .

2. Kegunaan Praktis

Manfaat praktis ini ditujukan kepada pihak terkait yakni aparat penegak hukum dan pihak pengelola tempat wisata, supaya dijadikan sebagai bahan masukan bagi aparat penegak hukum dan pihak pengelola tempat wisata mengenai pentingnya keamanan serta memberikan keselamatan kepada wisatawan di sebuah tempat wisata dan adanya perlindungan hukum bagi wisatawan yang berkunjung ke destinasi tersebut.

E. Kerangka Pemikiran

Setiap warga negara Republik Indonesia memiliki hak konstitusionalnya oleh Undang-Undang Dasar 1945 seperti hak asasi manusia, hak beragama dan beribadah, hak mendapatkan perlindungan

hukum dan persamaan hak dan kedudukan dalam hukum. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat menyebutkan bahwa :

“kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan dan perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”

Amanat dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut merupakan landasan perlindungan hukum kepada seluruh lapisan masyarakat, karena kata “melindungi” mengandung asas perlindungan hukum bagi segenap bangsa Indonesia untuk mencapai keadilan. Selain itu pembukaan alinea keempat Undang-Undang Dasar 1945 juga mengandung pokok pemikiran mengenai Pancasila, dimana adil dan makmur tersebut bisa diimplementasikan di dalam sila ke-5 (lima) Pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Penjelasan Amandemen Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas tertulis di dalam pasal 1 ayat (3) menyebutkan bahwa;

“Negara Indonesia adalah negara hukum”

Pada pasal tersebut tertulis jelas bahwa Indonesia adalah negara hukum bukan kekuasaan belaka. Dengan demikian dalam pelaksanaan perlindungan hukum serta pemenuhan hak keamanan dan keselamatan

wisatawan selaku konsumen yang menggunakan jasa kepariwisataan di objek wisata yang ada di Indonesia harus senantiasa berlandaskan pada aturan hukum yang berlaku sebagai pedoman sehingga terciptanya kepastian hukum.

Konsep Negara Hukum, dalam literatur hukum pada umumnya dikenal pula konsep *Rule of Law*, makna dari konsep ini adalah pemerintahan di suatu negara dijalankan berdasarkan kekuasaan hukum. Hukum menempatkan individu sebagai pihak yang harus dilindungi. Pelanggaran terhadap hak individu tersebut adalah merupakan suatu pelanggaran hukum. Namun, pelanggaran-pelanggaran terhadap hak-hak individu tersebut hanya dapat dilakukan apabila diperbolehkan dan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Inilah yang dinamakan sebagai asas legalitas.¹³

Konsep-konsep umum dari perlindungan hukum adalah perlindungan dan hukum. Perlindungan hukum terdiri dari dua kata, yaitu perlindungan dan hukum, artinya perlindungan menurut hukum dan undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda

¹³ Sa'dyah, Ana Rokhmatus, Rekonstruksi Perlindungan Hukum Dalam Penanganan Sektor Pariwisata Berbasis Nilai Keadilan Bermartabat. (*Doctoral thesis, Fakultas Hukum Pascasarjana, Universitas Islam Sultan Agung, 2019*), Hlm.14

dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara¹⁴

Kajian penulisan dalam penelitian ini menganut aliran filsafat hukum utilitarianisme karena aliran filsafat hukum utilitarianisme memandang bahwa hukum berdasarkan sesuatu yang dapat mendatangkan kebahagiaan dan keadilan bagi setiap individu masyarakat Indonesia. Apabila dikaitkan dengan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan penulis mengenai pemenuhan hak keamanan dan keselamatan wisatawan sebagai konsumen pemakai jasa kepariwisataan maka hal itu sesuai dengan aliran filsafat ini dimana perlindungan hukum terhadap hak-hak wisatawan sebagai konsumen pemakai produk jasa dalam bidang kepariwisataan dapat memberikan kebahagiaan bagi konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, disebutkan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Sedangkan Richard Sihite memberikan pengertian dari wisatawan dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Wisatawan Mancanegara, yaitu Warga negara suatu negara yang mengadakan perjalanan wisata keluar lingkungan dari negaranya menuju (memasuki) negara lain.
2. Wisatawan Nusantara, yaitu wisatawan dalam negeri atau wisatawan domestik¹⁵

¹⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 30

¹⁵ Richard Sihite, *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, SIC, Surabaya, 2000, Hlm., 49.

Berdasarkan itu pula wisatawan berhak mendapatkan perlindungan hak wisatawan sebagai konsumen salah satunya dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan wisatawan sebagaimana diatur dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Dalam ketentuan pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata tersebut, bahwa wisatawan mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan hukum dan keamanan, perlindungan hak pribadi dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.¹⁶

Seperti sudah dipaparkan diatas, bahwa perlindungan hukum yang dimaksud adalah perlindungan terhadap hak-hak wisatawan yang sedang menikmati perjalanan wisatanya. Selama ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dan keamanan wisatawan diserahkan kepada negara tujuan wisata, melalui peraturan perundang-undangan yang dibuatnya serta melalui kebijakan-kebijakannya dibidang pariwisata.¹⁷

Apabila terjadi kegagalan yang menimbulkan kerugian bagi wisatawan secara pribadi baik kerugian materiil maupun immaterial maka pihak pengelola wisata telah melakukan pelanggaran hak berwisata sebagai hak asasi manusia dan harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Walaupun terdapat pengaturan yang jelas mengenai kewajiban negara Indonesia (Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah) dalam pemenuhan hak berwisata sebagai hak asasi manusia namun tidak ada

¹⁶ Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma, *op cit* Hlm 21

¹⁷ *Ibid.*, Hlm. 20.

ketentuan yang jelas yang menerangkan tentang sanksi bagi negara Indonesia jika tidak memenuhi kewajibannya tersebut.

Perlindungan Hukum dan keamanan wisatawan selain diatur dalam Undang-Undang Kepariwisata, juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu hak konsumen, termasuk konsumen pemakai jasa dibidang kepariwisataan, yang dalam hal ini disebut sebagai wisatawan, yaitu berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bahkan menurut ketentuan Pasal 4 huruf a, bagi wisatawan sebagai konsumen yang dirugikan akibat perbuatan pelaku usaha pariwisata, maka yang bersangkutan berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹⁸

Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi)¹⁹. Sehingga tujuan dari hukum perlindungan konsumen dapat tercapai, yaitu: secara langsung dapat meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Semua tujuan tersebut tentu dapat tercapai apabila hukum perlindungan konsumen

¹⁸ *Ibid.*, Hlm 24

¹⁹ Sri Redjeki Hartono, *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Mandar Maju, Bandung, 2000, Hlm, 79

dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkannya harapan tersebut, antara lain:

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
4. Mengubah system nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.²⁰

Hal tersebut di maksud untuk memberikan penjelasan bahwa pada dasarnya hukum berdasarkan sesuatu yang dapat mendatangkan kebahagiaan dan memberikan keadilan bagi setiap individu masyarakat Indonesia terutama dalam hak atas keamanan dan keselamatan sebagai wisatawan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian membahas konsep teoretis berbagai metode penulisan dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

²⁰ Dr. Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Suryadarma Jakarta*, 2015, Hlm.74

1. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara deskriptif analisis, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menggambarkan fakta-fakta yang ada dengan bahan hukum primer (Peraturan Perundang-Undangan), bahan hukum sekunder (doktrin atau pendapat para ahli), dan bahan hukum tersier (data-data yang didapat melalui makalah atau artikel).

2. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara yuridis normatif, yaitu suatu metode di mana hukum dikonsepsikan sebagai norma, kaidah, asas atau dogma. Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.²¹ Selain itu juga penulis melakukan penafsiran sosiologis yaitu penafsiran yang dilakukan dalam menghadapi kenyataan bahwa kehendak pembuat undang-undang ternyata tidak sesuai lagi dengan tujuan sosial yang seharusnya diberikan pada peraturan undang-undang itu.

3. Tahap Penelitian

Studi kepustakaan penelitian ini dilakukan dengan mencari data-data berupa:

- 1) Bahan hukum primer yaitu Peraturan Perundang-Undangan, antara lain:
 - a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

²¹ Musa Darwin Pane, Kebijakan Hukuman Mati Ditinjau Dari Perspektif Hukum Positif Dan Hak Asasi Manusia, *Res Nullius Law Journal Vol. 1 No. 1*, 2019, Hlm. 41.

- b. Undang - Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
 - c. Undang - Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian
 - e. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
 - f. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata.
- 2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan doktrin atau pendapat para ahli hukum.
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan informasi-informasi berupa jurnal, artikel, dan makalah

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku-buku teks, hasil penelitian, hasil observasi, wawancara, makalah, artikel, dan lain-lain .

5. Metode Analisis Data

Hasil penelitian dianalisis secara yuridis kualitatif untuk mencapai kepastian hukum, dengan memperhatikan hierarki peraturan perundang-undangan, sehingga ketentuan-ketentuan yang satu dengan yang lainnya tidak bertentangan dengan ketentuan lainnya

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian diambil untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi. Lokasi tersebut yaitu:

1. Perpustakaan

1. Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia, Lantai 8, Jl. Dipatiukur No. 112, Bandung;25
2. Perpustakaan Jawa Barat yang bertempat di jalan SoekarnoHatta No.629, Sukapura, Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat.

2. Website

1. <https://scholar.google.com/>
2. <https://www.google.com/search?q=google+book&oq=google&aqs=chrome.2.69i57j69i59l2j0i67i131i433l2j69i60l3.5378j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>