



Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Sheilla Kristiana Putri ^{1*}

1 Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum Universitas Serang Raya, Banten, Indonesia

* Corresponding Author: sheilla.kristiana@gmail.com

ABSTRACT

Tourism is a group of business fields that produce various services and goods needed by tourists who travel. In tourism, the protection of tourists is very important. Both for domestic and foreign tourists. As a tourist destination, Indonesia has an obligation to provide legal protection for tourists visiting this country. Therefore, Law Number 10 of 2009 concerning Tourism in Indonesia regulates legal protection for tourists. This paper discusses legal protection for tourists and legal remedies that can be taken by tourists if they experience losses due to consuming goods/services. The research method used is normative juridical research. Legal materials in the form of primary and secondary legal materials, this research was collected through literature study and analyzed using qualitative normative analysis techniques.

Keywords: Legal Protection, Tourism, Tourist

ABSTRAK

Pariwisata adalah sekumpulan bidang usaha yang menghasilkan berbagai jasa dan barang yang dibutuhkan oleh wisatawan yang melakukan perjalanan. Dalam pariwisata, perlindungan wisatawan sangat penting. Baik untuk wisatawan domestik maupun mancanegara. Sebagai daerah tujuan wisata, Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum bagi wisatawan yang berkunjung ke negara ini. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata di Indonesia mengatur tentang perlindungan hukum bagi wisatawan. Tulisan ini membahas terkait perlindungan hukum bagi wisatawan dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh wisatawan apabila mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Bahan hukum berupa bahan hukum primer dan sekunder, penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis normatif kualitatif.

Kata Kunci: Pariwisata, Perlindungan Hukum, Wisatawan.

This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



DOI:

<https://doi.org/10.10.30656/jhak.v1i1.6721>

1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang kaya akan keindahan alam dan budaya yang menarik wisatawan dari seluruh dunia. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sebagai daerah tujuan wisata, Indonesia memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum bagi wisatawan yang berkunjung ke negara ini. Oleh karena itu, Undang-

Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata di Indonesia mengatur tentang perlindungan hukum bagi wisatawan.

Sesuai dengan rumusan dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Dalam Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dijelaskan bahwa “daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan”. Daerah tujuan wisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

Setiap wisatawan berhak mendapat perlindungan hukum dari pemerintah jika terjadi tindak pidana, kecelakaan atau kerugian yang diderita selama berkunjung ke Indonesia. Dalam hal ini, pemerintah wajib memberikan bantuan hukum kepada wisatawan yang membutuhkan. Selain itu, setiap pelaku usaha pariwisata di Indonesia wajib menjamin keselamatan dan keamanan wisatawan yang menggunakan jasanya. Apabila terjadi kerugian, pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Indonesia sangat serius dalam memberikan perlindungan hukum bagi wisatawan yang berkunjung ke negara ini.

Namun dalam prakteknya masih terdapat beberapa kasus tindak pidana terhadap wisatawan yang belum mendapatkan penyelesaian secara optimal. Penegakan hukum terhadap pelaku seringkali tidak memuaskan korban. Oleh karena itu, pemerintah dan seluruh pelaku usaha pariwisata perlu bersinergi untuk menjamin perlindungan hukum yang optimal bagi wisatawan yang berkunjung ke Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan hukum yang sedang ditangani (Marzuki, 2017).

Bahan hukum yang digunakan berupa bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan baik yang berkaitan dengan naskah akademik maupun yang mengatur naskah akademik dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari literatur, hasil penelitian, makalah dalam seminar, jurnal, artikel dan bahan bacaan terkait terhadap permasalahan yang dikaji serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedi.

Dalam penelitian dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari, membaca dan memahami buku-buku, peraturan perundang-undangan dan pendapat-pendapat yang berkaitan erat dengan materi yang diteliti. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dianalisis secara normatif kualitatif yaitu

mendeskrripsikan dan menafsirkan data berdasarkan asas, norma, teori/doktrin ilmu hukum khususnya hukum pidana.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Perlindungan hukum terhadap wisatawan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan memberikan perlindungan hukum bagi wisatawan yang berwisata di Indonesia. Undang-undang ini mengatur tentang hak dan kewajiban wisatawan dengan pengelola tempat wisata atau pengusaha pariwisata, dimana Pasal 24 menyatakan bahwa setiap orang wajib: a. menjaga dan melestarikan daya tarik wisata; dan b. membantu terciptanya suasana aman, tertib, bersih, berperilaku santun, dan menjaga kelestarian lingkungan destinasi pariwisata.

Dalam melakukan perjalanan wisata, wisatawan mempunyai hak yang diatur dalam Pasal 20 bahwa setiap wisatawan berhak: a. informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata; b. pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar; c. perlindungan hukum dan keamanan; d. pelayanan kesehatan; e. perlindungan hak pribadi; dan f. perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Selain itu, dalam melakukan kegiatan kepariwisataan Pasal 25 menyatakan bahwa setiap wisatawan berkewajiban: a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat; b. memelihara dan melestarikan lingkungan; c. turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan d. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

Pengusaha pariwisata sendiri mempunyai hak yang diatur dalam Pasal 22 bahwa, setiap pengusaha pariwisata berhak: a. mendapatkan kesempatan yang sama dalam berusaha di bidang kepariwisataan; b. membentuk dan menjadi anggota asosiasi kepariwisataan; c. mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha; dan d. mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewajiban pengusaha pariwisata juga tertuang dalam Pasal 26, bahwa :

“setiap pengusaha pariwisata berkewajiban: a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat; b. memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab; c. memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif; d. memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan; e. memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi; f. mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan; g. mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal; h. meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan; i. berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat; j. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya; k. memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri; l. memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya; m. menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui

kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan n. menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata tidak ada kewajiban khusus yang mewajibkan pengusaha pariwisata untuk memberikan asuransi atas seluruh kegiatan kepariwisataan, namun undang-undang kepariwisataan hanya mewajibkan perlindungan asuransi bagi usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Berdasarkan penjelasan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata disebutkan bahwa “usaha pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi” meliputi kegiatan menyelam, arung jeram, panjat tebing, permainan *jet coaster*, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat hewan liar di alam bebas. Namun pada kenyataannya, kecelakaan pada wisatawan dapat terjadi di berbagai objek wisata, tidak hanya di objek wisata yang berisiko tinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengusaha pariwisata harus bertanggung jawab atas hal tersebut. Pertanggungjawaban dilakukan oleh pengusaha pariwisata apabila terjadi penderitaan dan/atau kerugian yang dialami oleh wisatawan atas barang/jasa yang dikelola oleh usaha pariwisata. Pertanggungjawaban terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu: 1. Pertanggungjawaban atas kesalahan (*liability without based on fault*), artinya seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya karena telah merugikan orang lain. 2. Pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without based fault*) atau tanggung jawab risiko, artinya produsen wajib bertanggung jawab sebagai risiko usaha atau berdasarkan perbuatannya, baik disengaja maupun tidak disengaja, meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari perbuatannya (Depa, 2021).

3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Adapun bentuk tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. *Contractual Liability*, yaitu tanggung jawab perdata berdasarkan suatu kontrak dari pelaku usaha, baik barang maupun jasa, atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang yang diproduksi atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontak tersebut terjadi kesepakatan kontraktual secara langsung antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam perjanjian kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen yang sering digunakan oleh pelaku usaha adalah perjanjian baku. Dimana kontrak baku ini diatur oleh satu pihak yaitu pelaku usaha, pada umumnya isi kontrak baku ini cenderung lebih banyak memuat tentang hak pelaku usaha dan kewajiban konsumen daripada hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut *exoneratioan clause* yang umumnya cenderung memberatkan konsumen.
2. *Product Liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum dan disahkan sebagai tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Tanggung jawab produk ini nantinya akan digunakan oleh konsumen untuk mendapatkan ganti rugi langsung dari produsen meskipun konsumen tidak memiliki perjanjian kontraktual dengan pelaku usaha. Tanggung jawab produk diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

3. *Profesional Liability* adalah hubungan kontraktual antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai penyedia jasa tidak terukur sehingga merupakan suatu perjanjian ikhtiar (*inspanningsverbintenis*) yang dilandasi itikad baik, sehingga tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada tanggung jawab profesional. Dimana tanggung jawab profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang mereka sediakan. Sebaliknya, bila hubungan kontraktual (*privity of contract*) merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaatsverbintenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada tanggung jawab profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak tersebut (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. *Criminal Liability* adalah pertanggungjawaban pidana pelaku usaha atas keselamatan dan keamanan konsumen. Dalam kaitannya dengan hubungan antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan negara dalam menjaga keamanan masyarakat konsumen, maka pertanggungjawaban pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana. Dalam hal pembuktian, alat bukti yang digunakan adalah alat bukti terbalik (*shifting the burden of proof*) sebagaimana diatur dalam Pasal 22 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”. (Nabilah dan Irham, 2021).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan tidak secara khusus mengatur tentang pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pengusaha pariwisata apabila terjadi kecelakaan pada wisatawan dalam perjalanan, namun Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

“(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.

4. Kesimpulan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 mengatur sanksi hukum bagi penyelenggara pariwisata yang tidak memenuhi kewajibannya terhadap wisatawan. Sanksi hukum tersebut dapat berupa denda, penutupan usaha, atau bahkan pidana penjara. Dalam hal terjadi sengketa antara wisatawan dan penyelenggara pariwisata, maka dapat diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat atau melalui jalur hukum yang telah ditetapkan. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, diharapkan dapat memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi wisatawan yang melakukan perjalanan di Indonesia dan mendorong perkembangan pariwisata di Indonesia secara berkelanjutan.

REFERENSI

BUKU:

Peter Mahmud Marzuki, 2017, Penelitian Hukum cetakan ke-13, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 133.

JURNAL:

Depa, H. M. S. (2021). Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Di Tempat Pariwisata. *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, Vol.18 No.3, hlm.751

Nabilah, R., & Irham, R. R. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TERJADINYA KERUGIAN DALAM FASILITAS HIBURAN. *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, Vol.9 No.1, 172-173.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of MDPI and/or the editor(s). MDPI and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions or products referred to in the content.