

PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM BISNIS KEPARIWISATAAN TERKAIT PROBLEMATIKA PENAWARAN VOUCHER BERWISATA

Ida Bagus Yoga Raditya, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: idabagusyogaraditya@unud.ac.id

Made Sintya Wahyu Wulan Astari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: wulanastari2@gmail.com

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v13.i06.p10>

ABSTRAK

Tujuan riset ini teruntuk menjamin kepastian terhadap konsumen dalam bisnis kepariwisataan. Riset ini memakai metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan serta konseptual. Hasil riset memperlihatkan bahwa wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berkedudukan sebagai seorang konsumen yang perlindungannya dapat diakomodir melalui dimensi hukum perlindungan konsumen. Diberikannya perlindungan itu bilamana wisatawan mengalami kerugian atau problematika yang berkaitan dengan perjalanan wisata. Adapun perlindungan hukum teruntuk wisatawan sebagai konsumen diatur pada Pasal 20 huruf c UU Kepariwisataan jo. Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa bisa diselesaikan melewati 2 (dua) metode yakni secara litigasi serta non litigasi seperti diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Agen penyelenggara kegiatan wisata yang dalam hal ini berkedudukan sebagai pengusaha pariwisata yang memberikan penawaran voucher wisata palsu dapat dibebankan pertanggungjawaban hukum menyesuaikan ketentuan Pasal 24 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Penipuan, Voucher, Pelaku Usaha.*

ABSTRACT

The aim of this study is to ensure certainty for consumers in the tourism business. This study uses normative legal research methods with a statutory also conceptual approach. The results of the study show that tourists who travel are seen as consumers whose protection can be accommodated through the legal dimensions of consumer protection. This protection is provided if tourists experience losses or problems related to tourist travel. The legal protection for tourists as consumers is regulated in Article 20 letter c of the Tourism Law jo. Article 4 letter c Consumer Protection Law. Dispute resolution can be resolved through 2 (two) methods, namely litigation and non-litigation as regulated in Article 45 paragraph (2) of the Consumer Protection Law. Agents organizing tourism activities, in this case acting as tourism entrepreneurs who offer fake tourist vouchers, can be charged with legal responsibility in accordance with the provisions of Article 24 paragraph (1) of the Consumer Protection Law.

Key Words: *Consumer Protection, Fraud, Vouchers, Business Actors.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Eksistensi keindahan alam yang terbentang melintangi ruas wilayah di kepulauan Indonesia sudah tidak asing lagi dalam kancah lokal hingga internasional. Keindahan itu memiliki daya tarik tersendiri yang mengakibatkan Indonesia memiliki nilai positif, tidak hanya melalui alam semesta namun juga dari kebiasaan masyarakat

lokal yang mendiami suatu daerah khususnya pariwisata. Keunikan dan keanekaragaman itu seolah-olah menjadi ciri khas yang tidak dapat dilepaskan dalam dimensi kehidupan manusia. Perbedaan ras maupun suku, merupakan sebuah potensi yang dimiliki sejak zaman nenek moyang yang esensinya bertahan hingga saat ini.

Salah satu destinasi sebagai sektor pariwisata yang terkenal di Bali terletak di wilayah Ubud. Disana para wisatawan disajikan dengan hamparan sawah yang rindang, kicauan burung yang masih asri, hidangan kuliner yang sudah di modernisasi dengan lidah lokal dan manca negara, persediaan penginapan yang nyaman hingga persediaan wahana-wahana yang tentunya tidak kalah dengan gaya negara lainnya. Kekayaan alam dan fasilitas yang dimiliki itu tentunya harus selalu dikembangkan melalui metode-metode baru dengan tidak merusak karakteristik dari obyek wisata itu. Peran pemerintah daerah dan masyarakat dalam pariwisata berkelanjutan juga sangat penting untuk menjaga integritas budaya dan lingkungan.¹ Maka dari itu peran pemerintah bersama masyarakat lokal sangat dibutuhkan.

Kekayaan alam yang indah dan sarat akan nilai-nilai luhur kemudian memunculkan inovasi bagi insan manusia untuk menghasilkan keuntungan dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Keuntungan tersebut diperoleh melalui pemanfaatan obyek wisata yang di improvisasi melalui era tradisional dan di elaborasi dengan konsep modernisasi sehingga memunculkan ketertarikan bagi wisatawan. Perpaduan praktik tradisional dengan inovasi modern menciptakan produk pariwisata unik yang menarik minat khalayak global.² Esensi dari ketertarikan itu memberikan dampak positif bagi masyarakat setempat karena membuka lapangan pekerjaan baru untuk melayani momen wisatawan yang berkunjung.

Mengingat kebutuhan yang semakin praktis, masyarakat yang bekerja dalam obyek wisata itu tidak hanya memanfaatkan tenaganya. Mereka berupaya untuk selalu memberikan kebutuhan praktis bagi wisatawan agar merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang disajikan. Salah satu pelayanan yang diberikan ialah penawaran voucher berwisata yang dibagi menjadi beberapa kualifikasi. Dimulai dari paket hemat hingga sangat mahal bagi wisatawan yang berminat. Tentu saja penawaran tersebut dikenakan dengan tarif yang berbeda-beda, dan disesuaikan dengan fasilitas yang diperoleh.

Pada kenyataannya, tidak semua orang yang bekerja dalam suatu obyek wisata memiliki iktikad baik. Tentu kejahatan tidak terlepas dari hal tersebut mengingat kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat sehingga tidak menutup kemungkinan bagi orang lain untuk memanfaatkan keadaan. Terlebih wisatawan yang berkunjung murni berkeinginan untuk berlibur, hal ini tentu menjadi sasaran tepat bagi para tenaga kerja untuk mengambil keuntungan. Namun perlu dibatasi bahwa pengambilan keuntungan tersebut tidak boleh dilakukan semata-mata demi memenuhi kebutuhan pribadi. Hal tersebut dapat menjadi potensi permasalahan dalam kegiatan pariwisata sehingga berimplikasi terjadinya penurunan minat dari wisatawan untuk berkunjung.

¹ Pickel-Chevalier, Sylvine, and Budarma Ketut. 2016. "Towards Sustainable Tourism in Bali." *Mondes Du Tourisme*, no. Hors-série (September). <https://doi.org/10.4000/tourisme.1187>.

² Surata, I Ketut, I Made Sumartana, and I Gusti Bagus Rai Utama. 2024. "The Impact of Cultural Tourism on Local Traditions." *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* 10 (4): 672. <https://doi.org/10.29210/020244780>.

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Sandiaga Uno telah menghimbau para wisatawan untuk tidak cepat tergiur dengan paket-paket wisata murah.³ Namun dalam kenyataannya, masih terjadi praktek-praktek yang dilarang oleh hukum khususnya dalam hal terjadinya penawaran voucher wisata yang ditawarkan dengan harga rendah serta memperoleh fasilitas yang cukup memadai. Paket perjalanan hemat seringkali menyembunyikan praktik yang tidak etis, yang menyebabkan ketidakpuasan dan kerusakan reputasi destinasi.⁴ Hal ini tentu tidak lazim, bagaimana mungkin dengan harga yang rendah para wisatawan sudah bisa menikmati obyek wisata dengan fasilitas yang memadai.

Kasus nyata rupanya terjadi khususnya dalam hal penawaran voucher wisata oleh agen travel yang ternyata bodong, dan dialami oleh para wisatawan yang hendak berlibur ke Labuan Bajo, NTT (Nusa Tenggara Timur). Kasus ini mulai menjadi perhatian publik, karena salah satu wisatawan yang berhasil ditipu oleh agen Komodoexperience merupakan artis TikTok bernama Kelly Courtney. Disini Kelly Courtney bersama suaminya ditipu oleh agen tersebut dengan tawaran enam paket perjalanan wisata dalam kurung waktu 3 (tiga) hari 2 (dua) malam dengan tarif sebesar Rp.12.000.000,00 (dua belas juta rupiah).⁵ Namun ternyata penawaran voucher tersebut palsu dan tidak pernah diperoleh sebagaimana mestinya, sehingga para korban harus menanggung kerugian.

Adanya kasus tersebut menjadikan citra pariwisata Indonesia menjadi tidak baik di mata dunia. Perlunya perlindungan secara hukum bagi wisatawan sebagai konsumen sangat dibutuhkan agar tidak terjadi kasus serupa. Pentingnya perlindungan konsumen bagi wisatawan merupakan upaya awal bagi pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan wisatawan yang hendak berkunjung. Dengan adanya perlindungan konsumen dapat memberikan garda utama bagi wisatawan apabila dikemudian hari terjadi kasus penipuan serupa.

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Ramadhan (2020) dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pariwisata dalam Transaksi Online", membahas mengenai perlindungan hukum teruntuk konsumen dalam konteks pembelian jasa pariwisata secara daring. Penelitian ini menyoroti berbagai permasalahan yang kerap dialami konsumen, seperti ketidaksesuaian penerimaan layanan dengan yang dijamin, pembatalan sepihak oleh penyedia jasa, serta penipuan yang terjadi melalui platform digital. Aditya menekankan pentingnya penerapan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam menjamin hak-hak konsumen di sektor pariwisata digital. Penelitian ini bersifat normatif dan lebih menekankan pada perlindungan hukum secara umum dalam transaksi elektronik jasa pariwisata, termasuk voucher digital yang ditawarkan secara daring. Sementara

³ M. Baqir Idrus Alatas, 2022, "Wisatawan Diingatkan Agar Tak Selalu Tergiur Paket Wisata Harga Murah", URL: <https://www.antaraneews.com/berita/2717833/wisatawan-diingatkan-agar-tak-selalu-tergiur-paket-wisata-harga-murah>, diakses pada tanggal 7 April 2024.

⁴ Eugenio-Martin, Juan L., dan Federico Inchausti-Sintes. 2016. "Low-Cost Travel and Tourism Expenditures." *Annals of Tourism Research* 57 (March):140-59. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.019>.

⁵ Redaksi, 2023, "Artis TikTok Kelly Courtney Ditipu Agen Travel, Dirut BPOLBF: Jangan Tergiur Harga Murah", URL: <https://www.tajukflores.com/artis-tiktok-kelly-courtney-ditipu-agen-travel-dirut-bpolbf-jangan-tergiur-harga-murah/>, diakses pada tanggal 7 April 2024.

itu, terdapat penelitian dilakukan oleh Rina Ayu Lestari (2021) dari Universitas Padjadjaran dengan judul "Tinjauan Yuridis Terhadap Penyalahgunaan Voucher Wisata Oleh Pelaku Usaha di Kota Bandung". Dalam penelitiannya, Rina mengkaji secara mendalam praktik-praktik penyimpangan yang dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam penawaran voucher wisata, seperti ketidaksesuaian antara penawaran dengan kenyataan, masa berlaku voucher yang tidak jelas atau berubah sepihak, serta hambatan dalam proses klaim yang merugikan konsumen. Penelitian ini mempergunakan pendekatan yuridis normatif serta empiris, dengan menganalisis kasus-kasus konkret penyalahgunaan voucher wisata serta upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh konsumen. Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek represif perlindungan konsumen yang telah dirugikan, dengan menekankan pentingnya penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Berangkat dari penjabaran di atas beserta kasus yang terjadi, menjadikan penulis tertarik untuk mengkaji problematika tersebut dengan mengelaborasi ketentuan antara perlindungan konsumen dengan bisnis kepariwisataan. Karenanya penulis mengadakan dan mengangkat penulisan artikel yang berjudul "Perspektif Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Kepariwisataan Terkait Problematika Penawaran Voucher Berwisata".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah pada kajian ini ialah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami penipuan voucher wisata?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penawaran voucher wisata palsu?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini ialah menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang menjadi korban penipuan voucher wisata. Mengkaji bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap penawaran voucher wisata palsu.

Kajian ini didasarkan pada literatur terkait perlindungan konsumen dalam sektor pariwisata. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor ini, namun belum banyak yang secara khusus menyoroti kasus penipuan voucher wisata dalam perspektif hukum konsumen. Kajian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan analisis mendalam berdasarkan studi kasus terbaru, termasuk kasus penipuan voucher wisata di Labuan Bajo.

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengelaborasi ketentuan perlindungan konsumen dan bisnis kepariwisataan serta menawarkan langkah-langkah strategis untuk mencegah terulangnya kasus serupa. Selain itu, kebaruan dari kajian ini terletak pada pendekatan analitis terhadap bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum, yang relevan untuk mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan aman bagi konsumen.

2. Metode Penelitian

Penulisan artikel memanfaatkan konsep penelitian hukum normatif karena bahan hukum yang dipergunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, juga tersier serta akan dianalisis sesuai dengan problematika yang diangkat. Dasar digunakannya

penelitian normatif untuk menelaah data sekunder atau sering disebut dengan bahan kepustakaan.⁶ Melalui mempergunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*), juga pendekatan kasus. Analisis hukum yang dipergunakan ialah teknik deskriptif, teknik evaluatif, dan teknik argumentatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Mengalami Penipuan *Voucher* Wisata

Kepariwisataan merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung dan memajukan taraf kehidupan suatu Negara. Pariwisata memainkan peran penting dalam mendorong pembangunan ekonomi dan meningkatkan standar hidup, khususnya di negara-negara yang kaya akan warisan budaya.⁷ Indonesia sebagai Negara yang sarat akan nilai-nilai budaya, menjadikannya salah satu obyek wisata yang menarik di kancah internasional. Hal demikian direalisasikan melalui berbagai unsur, salah satunya daerah yang memiliki posisi strategis dan potensi untuk menarik wisatawan. Kepariwisataan sendiri bukan semata-mata mementingkan nilai komersial, namun juga terdapat unsur yuridis yang harus berjalan beriringan dengan perkembangan pariwisata itu. Tidak hanya mengutamakan kepentingan pihak penyedia pariwisata, melainkan juga memperhatikan hak serta perlindungan dari konsumen pariwisata. Maka dari itu pengembangan pariwisata dapat dikatakan sebagai dua sisi mata uang.⁸ Hal ini mengingat mereka juga memiliki hak yang harus dihargai dan dipenuhi sebagai langkah preventif terciptanya pariwisata yang seimbang.

Definisi kepariwisataan termaktub secara yuridis pada Pasal 1 ayat (4) UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (kemudian ditulis UU Kepariwisataan) bahwa: "Kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha". Dalam kegiatan kepariwisataan terdapat subjek wisata serta objek wisata, yakni setiap individu yang melaksanakan kegiatan wisata yakni wisatawan.⁹

Kegiatan kepariwisataan di dalamnya terdapat suatu kegiatan pariwisata. Definisi pariwisata menurut UN-WTO sebagaimana dikutip dalam buku Dasar-Dasar Pariwisata ialah *tourism – activities of persons travelling to also staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business also other purposes* yang berarti pariwisata ialah aktivitas seseorang yang melibatkan perjalanan serta menetap sementara di suatu wilayah di luar lingkungan rutinnnya, dengan durasi

⁶ Rahayu, D.P., SH, M. and Ke, S., 2020. Metode Penelitian Hukum. Yogyakarta: Thafa Media. h. 29.

⁷ Faber, Benjamin, and Cecile Gaubert. 2019. "Tourism and Economic Development: Evidence from Mexico's Coastline." *American Economic Review* 109 (6): 2245-93. <https://doi.org/10.1257/aer.20161434>.

⁸ Kurniawan, A.R., 2020. Tantangan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat pada era digital di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Pangalengan). *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(2), p.10, h. 2.

⁹ Derita Wasara, 2022, Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan di Destinasi Sembalun Ditinjau Dari UU 10/2009 tentang Kepariwisataan, *JURIDICA Journal*, 3(2), h. 51.

tidak melebihi satu tahun berturut-turut, teruntuk tujuan rekreasi, urusan bisnis, atau kepentingan lainnya.¹⁰ Pada suatu kegiatan pariwisata, ada hubungan hukum antara penyelenggara kegiatan wisata dan wisatawan, Adapun hukum merupakan hubungan yang diakui serta diatur oleh hukum.¹¹

Hubungan hukum terjalin antara penyelenggara kegiatan wisata dengan wisatawan bilamana terjadinya kesepakatan antara kedua belah pihak untuk memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya. Adapun kewajiban dari penyelenggara kegiatan wisata ialah memberikan fasilitas sebagaimana diperjanjikan, tidak menurunkan tarif harga perjalanan wisata dibawah *range* pasar, hingga memberikan keamanan serta kenyamanan bagi wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Penyedia jasa pariwisata secara hukum berkewajiban untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan wisatawan sebagai bagian dari hubungan kontraktual mereka.¹² Disamping itu, wisatawan juga memiliki kewajiban meliputi mengikuti peraturan-peraturan yang telah diberikan oleh penyelenggara kegiatan wisata dan membayar biaya akomodasi sesuai dengan kesepakatan. Dari kewajiban keduanya kemudian melahirkan tanggung jawab bagi para pihak untuk beriktikad baik selama kegiatan wisata berlangsung.

Untuk memberikan kemudahan selama perjalanan wisata berlangsung, agen perjalanan wisata biasanya menawarkan promo-promo menarik yang diminati oleh kalangan wisatawan. Hal ini didasarkan karena pada hakekatnya usaha pariwisata merupakan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam berwisata, sebagaimana termaktub dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Wisata Selam (berikutnya disebut Peraturan Menteri Ekonomi Kreatif Nomor 15 Tahun 2014) yang mengatur bahwa: "Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata".

Bentuk dari penawaran promo-promo oleh agen wisata biasanya dalam bentuk voucher yang didalamnya berisi fasilitas yang didapatkan oleh wisatawan. Namun demikian, dalam penawaran tersebut tidak menutup kemungkinan bagi agen wisata untuk mengambil keuntungan lebih sehingga menimbulkan kerugian bagi para wisatawan. Dalam hal ini, wisatawan yang berkedudukan sebagai konsumen dapat meminta pertanggungjawaban bilamana agen wisata tidak melaksanakan kewajiban menyesuaikan *term and condition* yang sudah ada serta sudah disetujui oleh kedua belah pihak.

Seperti hal nya terjadi kasus nyata yang dialami oleh Kelly Courtney bersama suaminya dan merugi sejumlah Rp. 12.000.000,00 (dua belas juta rupiah) sebab hendak berlibur ke Labuan Bajo, NTT (Nusa Tenggara Timur). Dalam kasus ini para korban kemudian melapor kejadian tersebut ke pihak berwajib. Oleh karena adanya laporan tersebut, pemerintah yakni BPOLBF (Badan Pelaksana Otoritas Labuan Bajo Flores) untuk segera menindaklanjuti kejadian tersebut. Setelah dilakukan pemeriksaan,

¹⁰ Ismayanti, 2020, *Dasar-Dasar Pariwisata*, Jakarta: Universitas Sahid, h. 2.

¹¹ Adnyani, N. K. S. (2021). Perlindungan hukum kesatuan masyarakat adat dalam pengelolaan pariwisata berbasis kearifan lokal. *Media Komunikasi FPIPS*, 20(2), h.70-80.

¹² Khamis Al-Balushi, Masooma, Tamer Mohamed Atef, Najwa Murad Al-Balushi, and Qais Abdullah Al-Keyumi. 2022. "Law and Business Ethics Education for Tourism and Hospitality 'Knowledge Development and Awareness Dissemination.'" *Athens Journal of Tourism* 9 (3): 163-82. <https://doi.org/10.30958/ajt.9-3-3>.

penipuan dalam penawaran voucher wisata tersebut dilatar belakangi demi memperoleh keuntungan pribadi. Disamping itu, permasalahan ini pun telah diselesaikan dan para korban yang mengalami kerugian telah mendapatkan hak nya sebagai konsumen, di mana kerugian yang dipikul oleh korban telah dikembalikan.

Dalam perspektif UU Kepariwisata, pelaku usaha pariwisata sejatinya berkewajiban teruntuk menginformasikan secara akurat dan bertanggungjawab seperti termaktub pada Pasal 26 huruf b. Perlindungan konsumen dalam pariwisata melibatkan perlindungan konsumen dari praktik yang menyesatkan atau menipu.¹³ Disamping itu, wisatawan yang berkedudukan sebagai konsumen perjalanan wisata juga berhak memperoleh perlindungan hukum serta keamanan sebagaimana termaktub pada Pasal 20 huruf c UU Kepariwisata. Oleh karena itu, jika terjadi kasus sebagaimana dijabarkan diatas maka sudah semestinya pelaku usaha pariwisata bertanggungjawab dan wisatawan dapat menuntut hak nya melalui hukum perlindungan konsumen. Bila diteliti dari aspek perlindungan konsumen maka berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf c UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (kemudian ditulis UU Perlindungan Konsumen) mengatur bahwa: "Hak konsumen adalah: hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa".

Perlindungan hukum merupakan rangkaian perbuatan hukum yang dilaksanakan aparat penegak hukum supaya memberikan rasa aman, secara mental atau fisik, dari berbagai bentuk ancaman juga gangguan yang datang.¹⁴ Berdasarkan Philipus M. Hadjon terdapat 2 (dua) bentuk perlindungan hukum yakni secara preventif serta represif.¹⁵ Sebagai bentuk perlindungan hukum konsumen, maka jika terjadi kasus penipuan voucher wisata, wisatawan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui 2 (dua) metode, yakni secara litigasi serta non litigasi seperti diatur pada ketentuan Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan: "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Pada hal ini menyelesaikan sengketa secara non litigasi ditempuh secara kekeluargaan dengan tidak melibatkan lembaga peradilan melainkan menggunakan peranan dari lembaga yang telah ditunjuk untuk menyelesaikannya. Namun jika permasalahan tidak dapat diselesaikan secara non litigasi maka korban dapat melayangkan gugatan secara litigasi seperti diatur pada Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen yang menerangkan: "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Berdasarkan uraian diatas maka jelas terlihat hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah mengatur secara eksplisit berkenaan hak-hak konsumen yang dilanggar keberadaanya. Dari sini penulis melihat bahwa sejatinya setiap orang harus memiliki iktikad baik dalam melaksanakan kewajibannya. Namun jika penulis mengamati pengaturan yang ada, perlindungan hukum terhadap wisatawan dalam

¹³ Baum, Tom, and Nguyen Thi Thanh Hai. 2020. "Hospitality, Tourism, Human Rights and the Impact of COVID-19." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 32 (7): 2397-2407. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>.

¹⁴ Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, h. 74.

¹⁵ Phillipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indoesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, h. 20.

UU Kepariwisata sudah disebutkan secara tegas namun jika merujuk pada peraturan di tingkat daerah belum ada pengaturan yang secara khusus dibentuk untuk perlindungan terhadap wisatawan. Padahal objek dari perjalanan wisata tersebut memanfaatkan daerah-daerah yang berpotensi untuk dijadikan destinasi. Maka jika terjadi kasus serupa seperti yang dialami oleh Kelly Courtney diatas permasalahan diselesaikan dengan melibatkan pemerintah daerah melalui metode konsiliasi yakni penggunaan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa.

3.2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Penawaran Voucher Wisata Palsu

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan erat oleh kewajiban hukum, yaitu ketika seseorang dinyatakan bertanggung jawab secara hukum akan suatu tindakan. Artinya, individu tersebut akan menanggung konsekuensi hukum berupa sanksi jika tindakannya melanggar ketentuan yang berlaku.¹⁶ Pertanggungjawaban dapat dibebankan kepada seseorang dengan syarat orang tersebut melakukan kejahatan, kelalaian, atau tindakan yang dilarang secara hukum. Pelaku usaha pariwisata wajib memastikan pemenuhan hak konsumen dan menghindari kelalaian dalam pemberian layanan.¹⁷ Bentuk dari pertanggungjawaban pun berbeda-beda, yang mana disesuaikan dengan persoalan dan besarnya kesalahan serta kerugian yang dialami oleh adanya suatu perbuatan.

Perbuatan penawaran voucher wisata palsu yang dilaksanakan oleh penyelenggara kegiatan wisata bisa memberikan kerugian bagi konsumen yang dalam hal ini adalah wisatawan. Adanya perbuatan tersebut berimplikasi hilangnya kepercayaan wisatawan untuk menghabiskan waktu mereka di daerah-daerah yang merupakan obyek wisata. Praktik penipuan dalam pariwisata dapat mengikis kepercayaan konsumen, yang menyebabkan menurunnya kunjungan dan kemerosotan ekonomi di wilayah yang terkena dampak.¹⁸ Perihal ini tentu berdampak negatif teruntuk sektor pariwisata di Indonesia sehingga jika terjadi perbuatan-perbuatan semacam itu harus ditindak secara tegas.

Jika dibiarkan, hal tersebut akan menjadi sebuah kebiasaan yang akan diulangi secara terus menerus dan tentunya akan menghilangkan esensi dari kenyamanan yang diberikan kepada wisatawan. Disamping itu, perbuatan semacam itu juga telah melanggar hak-hak milik konsumen serta melanggar kewajiban yang dimiliki oleh penyelenggara kegiatan wisata yang pada perihal ini ialah pelaku usaha wisata. Dengan demikian, bila terjadi kasus penipuan voucher wisata yang dilaksanakan oleh pelaku usaha pariwisata, maka yang melakukan perbuatan itu harus bertanggung jawab sebagai akibat dari perbuatan yang dilakukannya.

Pertanggungjawaban pelaku usaha wisata dalam melakukan penipuan voucher wisata dalam dimensi UU Kepariwisata belum terdapat pengaturan yang mengatur secara khusus. Tetapi jika merujuk dalam Pasal 26 UU Kepariwisata disebutkan:

“Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

¹⁶ Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Prenada Media., h. 48.

¹⁷ Chusnida, Nabilah, Yenny Eta Widyanti, and Djumikasih Djumikasih. 2024. “Analysis of the Application of Article 18 of the Consumer Protection Law in Tourism Services.” *International Journal of Business, Law, and Education* 5 (1): 668-80. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i1.447>.

¹⁸ Kassem, Rasha, and Daniel Santamaria. 2023. “The Impact of Tourist Perception of Fraud Risk on Tourism Planning.” In *Handbook on Tourism Planning*, 242-54. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781803923598.00020>.

- 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”.

Berdasarkan uraian ketentuan di atas, jelas terlihat dalam huruf b bahwasanya pengusaha pariwisata harus menginformasikan secara akurat serta bertanggung jawab. Bisnis pariwisata memikul tanggung jawab penuh atas keakuratan dan keandalan penawaran mereka, memastikan keselarasan antara janji pemasaran dan pengalaman yang diberikan.¹⁹ Adapun yang dimaksud akurat disini informasi tersebut mengandung kebenaran tanpa unsur penipuan, dengan kata lain sesuai dengan apa yang ditawarkan dengan apa yang akan diperoleh. Sedangkan bertanggungjawab berarti pengusaha pariwisata dapat menanggung segala bentuk penawarannya sesuai dengan apa yang disepakati di awal.

Dengan demikian maka agen penyelenggara kegiatan wisata yang dalam hal ini adalah pengusaha pariwisata dapat dibebani pertanggungjawaban bila dalam melaksanakan pekerjaannya merugikan para wisatawan. Secara yuridis, pertanggungjawaban pelaku usaha tercantum dalam BAB VI tepatnya dalam Pasal 19 hingga Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen. Khususnya terhadap kasus yang merugikan wisatawan sebagai konsumen yakni adanya penipuan voucher perjalanan wisata maka pelaku usaha bisa dikenakan sanksi dengan merujuk terhadap ketentuan Pasal 24 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

- “(1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;

¹⁹ Putra, I. K. W. C., Astara, I. W. W., & Arjaya, I. M. (2024). Legal Protection and Liability of The Business Actors Against Tourists In Mt. Agung Bali. *Journal of Court and Justice*, 14–28. <https://doi.org/10.56943/jcj.v3i2.512>

- b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi”.

4. Kesimpulan

Wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berkedudukan sebagai seorang konsumen yang perlingkungannya dapat diakomodir melalui dimensi hukum perlindungan konsumen. Diberikannya perlindungan itu bilamana wisatawan mengalami kerugian atau problematika yang berkaitan dengan perjalanan wisata. Adapun perlindungan hukum bagi wisatawan sebagai konsumen tercantum pada Pasal 20 huruf c UU Kepariwisata jo. Pasal 4 huruf c UU Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa bisa dituntaskan melewati 2 (dua) metode yaitu secara litigasi serta non litigasi seperti tercantum di Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Agen penyelenggara kegiatan wisata yang dalam hal ini berkedudukan sebagai pengusaha pariwisata yang memberikan penawaran *voucher* wisata palsu dapat dibebankan pertanggungjawaban hukum menyesuaikan ketentuan Pasal 24 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ismayanti, 2020, *Dasar-Dasar Pariwisata*, Jakarta: Universitas Sahid.
Zulham, S. H. ,2017, *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
Rahayu, D.P., SH, M. and Ke, S., 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Thafa Media.

Jurnal

- Adnyani, N. K. S. (2021). Perlindungan hukum kesatuan masyarakat hukum adat dalam pengelolaan pariwisata berbasis kearifan lokal. *Media Komunikasi FPIPS*, 20(2).
- Baum, Tom, and Nguyen Thi Thanh Hai. "Hospitality, Tourism, Human Rights and the Impact of COVID-19." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 32, no. 7 (2020): 2397-2407. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>.
- Chusnida, Nabilah, Yenny Eta Widyanti, and Djumikasih Djumikasih. 2024. "Analysis of the Application of Article 18 of the Consumer Protection Law in Tourism Services." *International Journal of Business, Law, and Education* 5 (1): 668-80. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i1.447>.
- Derita Wasara, 2022, Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan di Destinasi Sembalun Ditinjau Dari UU 10/2009 tentang Kepariwisata, *JURIDICA Journal*, 3(2).
- Eugenio-Martin, Juan L., dan Federico Inchausti-Sintes. 2016. "Low-Cost Travel and Tourism Expenditures." *Annals of Tourism Research* 57 (March):140-59. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.11.019>.
- Faber, Benjamin, dan Cecile Gaubert. 2019. "Tourism and Economic Development: Evidence from Mexico's Coastline." *American Economic Review* 109 (6): 2245-93. <https://doi.org/10.1257/aer.20161434>.
- Kassem, Rasha, and Daniel Santamaria. 2023. "The Impact of Tourist Perception of Fraud Risk on Tourism Planning." In *Handbook on Tourism Planning*, 242-54. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781803923598.00020>.

- Khamis Al-Balushi, Masooma, Tamer Mohamed Atef, Najwa Murad Al-Balushi, dan Qais Abdullah Al-Keyumi. 2022. "Law and Business Ethics Education for Tourism and Hospitality 'Knowledge Development and Awareness Dissemination.'" *Athens Journal of Tourism* 9 (3): 163–82. <https://doi.org/10.30958/ajt.9-3-3>.
- Kurniawan, A.R., 2020. Tantangan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat pada era digital di Indonesia (Studi Kasus Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Pangalengan). *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(2).
- Pickel-Chevalier, Sylvine, dan Budarma Ketut. 2016. "Towards Sustainable Tourism in Bali." *Mondes Du Tourisme*, no. Hors-série (September). <https://doi.org/10.4000/tourisme.1187>.
- Putra, I. K. W. C., Astara, I. W. W., & Arjaya, I. M. 2024. Legal Protection And Liability Of The Business Actors Against Tourists In Mt. Agung Bali. *Journal of Court and Justice*, 14–28. <https://doi.org/10.56943/jci.v3i2.512>
- Surata, I Ketut, I Made Sumartana, and I Gusti Bagus Rai Utama. 2024. "The Impact of Cultural Tourism on Local Traditions." *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* 10 (4): 672. <https://doi.org/10.29210/020244780>.

Internet

- M. Baqir Idrus Alatas, 2022, "Wisatawan Diingatkan Agar Tak Selalu Tergiur Paket Wisata Harga Murah", URL: <https://www.antaranews.com/berita/2717833/wisatawan-diingatkan-agar-tak-selalu-tergiur-paket-wisata-harga-murah>, diakses pada tanggal 7 April 2024.
- Redaksi, 2023, "Artis TikTok Kelly Courtney Ditipu Agen Travel, Dirut BPOLBF: Jangan Tergiur Harga Murah", URL: <https://www.tajukflores.com/artis-tiktok-kelly-courtney-ditipu-agen-travel-dirut-bpolbf-jangan-tergiur-harga-murah/>, diakses pada tanggal 7 April 2024.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Peraturan Menteri Ekonomi Kreatif Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Wisata Selam.