

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK WISATAWAN BERKAITAN
DENGAN KENYAMANAN WISATAWAN DI KAWASAN WISATA
PENELOKAN KINTAMANI BANGLI**

Oleh:

Ida Ayu Made Rhisma Dwitahadi

R.A. Retno Murni

A.A. Sri Indrawati

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Jurnal ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Hak Wisatawan Berkaitan Dengan Kenyamanan Wisatawan Di Kawasan Wisata Penelokan Kintamani Bangli. Permasalahan yang diangkat adalah mengenai faktor penghambat perlindungan hukum atas hak kenyamanan wisatawan dan upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata Daerah Bangli untuk mengatasi hambatan dalam memberikan perlindungan hukum atas hak kenyamanan wisatawan di Penelokan Kintamani Bangli ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Adapun penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian hukum empiris, dengan menggunakan pendekatan Perundang-Undangan (*The Statute Approach*), Pendekatan Kasus (*Case Approach*) dan Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*). Kesimpulan dari penulisan jurnal ini adalah bahwa mengenai faktor penghambat perlindungan hukum atas hak kenyamanan wisatawan yaitu kurangnya kesadaran dari sumber daya manusia, belum terselesaikannya Pasar Seni Geopark sehingga sanksi yang diberlakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bangli belum dapat diberlakukan, dengan demikian diharapkan pedagang acung dan masyarakat setempat dapat bekerjasama dengan Pemerintah terkait untuk merealisasikan hak-hak para wisatawan tersebut entah itu peraturan yang berlaku di dalam Undang-Undang maupun sanksi yang telah disepakati bersama. Upaya dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bangli khususnya sebagai penanggungjawab pengelolaan pariwisata diantaranya: bimbingan dan penyuluhan, memberi perlindungan yaitu dengan menghormati hak-hak wisatawan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, membentuk petugas pariwisata yang turut serta dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan dengan pendirian pos-pos informasi yang menangani keluhan wisatawan, dan dengan rutin melakukan sosialisasi setiap tiga kali dalam setahun.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Hak Wisatawan, Tanggung Jawab, Pengelola Pariwisata.

ABSTRACT

This paper shall be entitled legal protection towards tourists rights in related with tourists amenities at tourism area in Penelokan, Kintamani Bangli. The issues that

raised about the legal protection towards tourists right at Penelokan, Kintamani Bangli and what action that materialized by the government within its responsibility to manage that tourists area, reviewed based on Act. Number 10 year 2009 concerning tourism. This research is an empirical legal research by using statue approach, case approach and fact approach. The conclusion of the writing of this paper is that the factors inhibiting the legal protection of the convenience of tourists, namely a lack of awareness of the human resources, unresolved Art Market Geopark so that sanctions imposed by the Local Government Bangli District can not be enforced, it is hoped traders acung and local communities can work with the relevant Government to realize the rights of the tourists is whether the applicable regulations in the Act as well as the sanctions that have been agreed. Efforts of Local Government Bangli Regency, especially as a responsible tourism management include: guidance and counseling, providing protection that is by respecting the rights of travelers in accordance with Article 20 of Law Number 10 Year 2009 on Tourism, forming officer of tourism participated in providing security and convenient to travelers with the establishment of information kiosks that handle tourist complaints, and regularly socialize every three times a year.

Keywords: Legal Protection, Tourists Rights, Tourist Administrator Responsibility

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang berpotensi untuk menjadi tujuan pariwisata di dunia. Pariwisata adalah suatu kegiatan yang menyediakan jasa akomodasi, transportasi, makanan, rekreasi, serta jasa-jasa lainnya. Perdagangan jasa pariwisata melibatkan beberapa aspek, yaitu aspek ekonomi, budaya, sosial, agama, lingkungan, keamanan dan aspek lainnya. Dari berbagai aspek tersebut, aspek ekonomilah yang mendapat perhatian paling besar dalam pembangunan pariwisata sehingga pariwisata dikatakan sebagai suatu industri.¹

Dalam dunia pariwisata, perlindungan terhadap wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik, masih sangat rendah hingga terkadang hukum yang berlaku kurang memiliki kekuatan untuk melindungi wisatawan.

Penelokan merupakan tempat strategis wisata, yaitu berada di wilayah Penelokan, Kintamani, Bangli. Kawasan Penelokan Kintamani telah diakui oleh Badan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang menangani masalah pendidikan, ilmu pengetahuan, dan kebudayaan (*UNESCO*) secara resmi sejak 2 November 2012

¹I Putu Gelgel, 2009, *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*, Refika Aditama, Bandung, h. 22.

mengakui Gunung Batur sebagai Geopark dunia karena memiliki keunikan dan kekhasan sebagai warisan dunia bidang geowisata dunia.²

Itulah karakteristiknya yang menjadi nilai lebih dibandingkan dengan obyek wisata lainnya. Banyaknya wisatawan yang berkunjung juga memerlukan kenyamanan agar wisatawan ini tidak menyesal berkunjung ke kawasan wisata Penelokan Kintamani Bangli. Pengaturan hukum di bidang pariwisata di Indonesia juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (selanjutnya disebut Undang-Undang Kepariwisata)

Saat Berkunjung tentunya para wisatawan ini ingin menikmati keindahan wisata alam tersebut dengan tenang dan nyaman, namun tidak jarang keinginan mereka untuk bersantai menjadi terganggu karena ulah para pedagang-pedagang yang sering memaksakan agar barang dagangan mereka dibeli oleh wisatawan-wisatawan tersebut.

Mengenai hak-hak bagi wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Penelokan Kintamani Bangli Bapak Wayan Adnyana, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bangli menyatakan bahwa secara mengkhusus tidak ada hak yang didapat para wisatawan apabila berkunjung ke kawasan Penelokan saja, namun secara umum dan tertulis dapat dilihat dalam Pasal 20 Undang-Undang Kepariwisata: Setiap wisatawan berhak memperoleh : a) informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata; b) pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar; c) perlindungan hukum dan keamanan; d) pelayanan kesehatan; d) perlindungan hak pribadi; e) perlindungan asuransi untuk kegiatan dan f) pariwisata yang beresiko tinggi (berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 8 Oktober 2015)

Para pedagang serabutan juga membuat pemandangan semrawut di lokasi wisata tersebut, wisatawan yang berkunjung tentunya juga perlu mendapatkan penjagaan terhadap barang-barang berharga yang mereka bawa pada saat berlibur ke kawasan wisata Penelokan Kintamani Bangli ini.

1.2 Tujuan

Sejalan dengan perumusan latar belakang yang telah diuraikan di atas, tulisan ini bertujuan untuk mengetahui penghambat perlindungan hukum atas hak kenyamanan wisatawan dan upaya yang dilakukan Dinas Pariwisata Daerah Bangli untuk

²Rusadi Nata, 2015, "Kintamani Tetap Jadi Obyek Wisata" *Andalan*, <http://www.kabar.dewata.com/berita/travel/kintamani-tetap-jadi-obyek-wisata-andalan.html#.VbXrLvB3DIU>, diakses pada tanggal 21 juli 2015.

mengatasi hambatan dalam memberikan perlindungan hukum atas hak kenyamanan wisatawan di Penelokan Kintamani Bangli.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Tulisan ini merupakan suatu penelitian hukum empiris, yaitu dengan melihat permasalahan dari kenyataan yang ada dalam masyarakat dan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini, dengan menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*The Statute Approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan fakta (*The Fact Approach*). Karena merupakan penelitian hukum empiris maka penulis menggunakan data primer (lapangan) dan data sekunder (kepuustakaan).

2.2 Hasil Dan Pembahasan

2.2.1 Penghambat Perlindungan Hukum Atas Hak Kenyamanan Wisatawan

Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya sesuai dengan yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4.

Definisi dari Perlindungan Hukum dari Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah Upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya.³

Disampaikan kembali Menurut pendapat ibu A.A Istri Indrayani, Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bangli menyatakan bahwa : kurangnya kesadaran dari SDM (sumber daya manusia) itu sendiri yaitu pedagang acung, Belum selesainya pembuatan Pasar Seni Geopark sehingga pedagang acung masih berjualan berkeliaran di kawasan Penelokan Kintamani Bangli, Sanksi yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bangli belum dapat diberlakukan pada para pedagang acung karena belum rampungnya Pasar Seni Geopark.

Perlindungan Hukum Wisatawan Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan dimana sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan

³Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta, h. 121

perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).⁴ Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.⁵

2.2.2 Upaya Yang Dilakukan Dinas Pariwisata Daerah Bangli Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Atas Hak Kenyamanan Wisatawan Di Penelokan Kintamani Bangli.

Menurut pendapat A.A. Adi Budiawan, Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bangli, upaya yang dilakukan adalah dengan bimbingan dan penyuluhan, memberi perlindungan yaitu dengan menghormati hak-hak wisatawan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Kepariwisata, membentuk petugas pariwisata yang turut serta dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan dengan pendirian pos-pos informasi yang menangani keluhan wisatawan, selain itu untuk rasa nyaman dan aman Pemerintah Kabupaten Bangli juga bekerja sama dengan kepala daerah terkait agar tetap turut serta dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan karena apabila terjadi sesuatu dan lain hal di kawasan tersebut itu juga berdampak langsung dengan citra dari pariwisata serta daerah tersebut sehingga juga dapat berdampak buruk bagi perkembangan perekonomian yang mana kebanyakan pedagang yang berjualan di kawasan Penelokan ini juga berasal dari daerah Kintamani. Lebih lanjut beliau juga berpendapat bahwa Dinas Kebudayaan Pariwisata Bangli rutin melakukan sosialisasi setiap tiga kali dalam setahun . (berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 8 Oktober 2015)

III. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penulisan jurnal ini adalah bahwa mengenai faktor penghambat perlindungan hukum atas hak kenyamanan wisatawan yaitu kurangnya kesadaran dari sumber daya manusia, belum terselesaikannya Pasar Seni Geopark sehingga sanksi yang diberlakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bangli belum dapat diberlakukan, dengan demikian diharapkan pedagang acung dan masyarakat

⁴R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 49

⁵Soedjono Dirjosisworo, 2001, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 131

setempat dapat bekerjasama dengan Pemerintah terkait untuk merealisasikan hak-hak para wisatawan tersebut entah itu peraturan yang berlaku di dalam Undang-Undang maupun sanksi yang telah disepakati bersama. Upaya dari Pemerintah Daerah Kabupaten Bangli khususnya sebagai penanggungjawab pengelolaan pariwisata diantaranya: bimbingan dan penyuluhan, memberi perlindungan yaitu dengan menghormati hak-hak wisatawan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Kepariwisata, membentuk petugas pariwisata yang turut serta dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan dengan pendirian pos-pos informasi yang menangani keluhan wisatawan, dan dengan rutin melakukan sosialisasi setiap tiga kali dalam setahun.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

I Putu Gelgel, 2009, *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Antisipasinya*, Refika Aditama, Bandung.

R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.

Soedjono Dirjosisworo, 2001, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Artikel/Internet:

Rusadi Nata, 2015, "Kintamani Tetap Jadi Obyek Wisata" Andalan, <http://www.kabar-dewata.com/berita/travel/kintamani-tetap-jadi-obyek-wisata-andalan.html#.VbxrLvB3DIU>.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata