

STANDARISASI KEAMANAN DAN KESELAMATAN WISATAWAN YANG WAJIB DIPENUHI OLEH BIRO PERJALANAN WISATA

Oleh
Made Ayu Susiana Sugiharsi
Ida Bagus Putra Atmadja

Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Tourists visiting to increase rapidly so many popping up a wide range of tourism businesses, one of which is a travel agency. The problem faced is: how is the responsibility of a travel agency in preventing losses for tourists who use the services based on the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy No. 4 of 2014 on Standards of Business Travel Services? and how standardization which must be fulfilled by the travel agency tourism-related security and safety of tourists? The research method used is a normative juridical research.

The results of the study can be found liable charged to travel agents, are the sole responsibility, as a result of non-performance standard certification of business trips as stipulated in the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy, will cause harm to tourists who use the goods and / or services , Standardization of tourism travel agency determined from several aspects: product, service aspects, and aspects of management.

Keywords: standardization, security, tourist, agency, travel

Abstrak

Wisatawan yang berkunjung mengalami peningkatan pesat sehingga banyak bermunculan berbagai macam usaha pariwisata, salah satunya yaitu biro perjalanan wisata. Permasalahan yang dihadapi yaitu: bagaimanakah tanggung jawab biro perjalanan wisata dalam mencegah kerugian bagi wisatawan yang menggunakan jasanya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata? dan bagaimanakah standarisasi yang harus dipenuhi oleh biro perjalanan pariwisata terkait keamanan dan keselamatan wisatawan? Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian yuridis normatif.

Hasil dari penelitian dapat diketahui tanggung jawab yang dibebankan kepada biro perjalanan wisata, adalah tanggung jawab mutlak, karena akibat dari tidak dilaksanakannya sertifikasi standar usaha perjalanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, akan menimbulkan kerugian kepada wisatawan yang menggunakan barang dan/atau jasanya. Standarisasi biro perjalanan pariwisata ditentukan dari beberapa aspek yaitu aspek produk, aspek pelayanan, dan aspek pengelolaan.

Kata kunci : standarisasi, keamanan, wisatawan, biro, perjalanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Wisatawan sering menggunakan jasa pemandu wisata untuk memudahkan perjalanannya dalam menjelajahi tempat-tempat yang dikunjunginya. Hal itu merupakan salah satu faktor yang mendorong muncul dan berkembangnya berbagai macam usaha jasa perjalanan wisata. Usaha Jasa Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang kegiatannya mengurus keperluan orang yang mengadakan perjalanan baik darat, udara, maupun laut dengan cara menjadi penghubung antara perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan dengan orang yang ingin melakukan perjalanan.¹ Usaha Jasa Perjalanan Wisata ini terdiri dari dua jenis, yaitu Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata. Dalam tujuannya untuk merencanakan kegiatan perjalanan wisatawan, Biro Perjalanan Wisata sering kali mengadakan berbagai macam bentuk paket wisata untuk menarik minat wisatawan yang akan datang ke suatu daerah wisata. paket-paket tersebut meliputi layanan akomodasi hotel, restoran, dan berbagai macam bentuk usaha wisata lainnya. Paket wisata yang sudah dibuat dengan baik dapat dipasarkan langsung oleh biro perjalanan wisata itu sendiri ataupun melalui agen perjalanan wisata, yang nantinya akan diperoleh imbalan berupa komisi penjualan paket wisata yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Namun keberadaan paket-paket perjalanan wisata yang ditawarkan oleh Biro-biro Perjalanan Wisata ini sering kali tidak ditunjang dengan faktor perlindungan keselamatan wisatawan, yang jelas. Sangat jarang terlihat adanya perjanjian khusus yang dibuat secara tertulis antara pihak Biro Perjalanan Wisata dengan Wisatawan terkait keselamatan wisatawan itu sendiri. Padahal dalam Pasal 26 poin d Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata telah disebutkan dengan jelas bahwa Pengusaha Pariwisata berkewajiban untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan.

¹I Gde Pitana dan I Ketut Surya Diarta, 2009, *Pengantar Ilmu_Pariwisata*, CV Andi Offset, Yogyakarta, h. 124

1.2 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan jurnal ini yaitu untuk mengetahui tanggung jawab biro perjalanan wisata dalam mencegah kerugian bagi wisatawan yang menggunakan jasanya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata dan untuk mengetahui tanggung jawab biro perjalanan wisata dalam mencegah kerugian bagi wisatawan yang menggunakan jasanya berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dipergunakan dalam penulisan ini yaitu metode penelitian hukum normatif berangkat dari terjadinya kekosongan norma dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang mengatur mengenai lembaga yang berwenang untuk menguji standarisasi suatu biro perjalanan. Adapun penelitian hukum normatif mencakup penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, penelitian sejarah hukum dan penelitian perbandingan hukum.²

2.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

2.2.1 Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Dalam Mencegah Kerugian Bagi Wisatawan Yang Menggunakan Jasanya Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata selaku perantara antara pengusaha pariwisata dengan wisatawan, dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan produk, pelayanan, dan pengelolaan yang sesuai dengan standar. Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen yakni, menerapkan tanggung jawab kepada pihak yang

²Soerjono Soekanto, 2000, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, h. 51

menjual produk yang cacat, tanpa adanya beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab yang dibebankan kepada biro perjalanan wisata, berdasarkan Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, adalah tanggung jawab mutlak. Hal ini sebagaimana diatur dalam Aspek Pelayanan pada poin B yang menyatakan:

Menerapkan *Standar Operating Procedures (SOP)* dalam pelaksanaan perjalanan wisata, yang meliputi:

1. Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata.
2. Penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata.
3. Permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata.

Akibat dari tidak dilaksanakannya sertifikasi standar usaha perjalanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, akan menimbulkan kerugian kepada wisatawan yang menggunakan barang dan/atau jasanya, dan terdapat suatu hubungan antara perbuatan biro perjalanan wisata yang tidak memenuhi standar usaha tersebut, dengan kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasanya.³

2.2.2 Standarisasi Yang Harus Dipenuhi Oleh Biro Perjalanan Pariwisata Terkait Keamanan Dan Keselamatan Wisatawan

Standar adalah kesepakatan-kesepakatan yang telah didokumentasikan, yang di dalamnya membahas tentang spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat, yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan. Berkaitan dengan standar tersebut, dalam Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang

³ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, UI, Jakarta, h. 1

Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, telah diatur dan dijelaskan tentang 38 unsur yang wajib dilengkapi oleh Biro Perjalanan Wisata, untuk mendapatkan Sertifikasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata, yang secara garis besar terdiri dari 3 (tiga) aspek yaitu :

1. Aspek produk

Sebagaimana ditentukan dalam Lampiran Permenparekraf Nomor 4 Tahun 2014 tersebut, dikatakan bahwa paket wisata yang diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata memuat minimum keterangan tentang nama paket wisata, durasi perjalanan wisata, rute dan kegiatan perjalanan wisata (*itinerary*), harga paket wisata dalam mata uang rupiah, moda transportasi, jenis akomodasi, dan perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan. Tujuan dari adanya perlindungan asuransi ini dilihat dari sudut liberalisasi jasa, dapat menjadi alternatif solusi untuk meningkatkan pendapatan pariwisata secara keseluruhan.⁴

2. Aspek pelayan

Standarisasi dalam aspek pelayanan yang diberikan oleh Biro Perjalanan Wisata bertujuan agar setiap biro perjalanan wisata dapat memberikan standar pelayanan yang baik bagi wisatawan. Pelayanan adalah kunci utama dalam industri pariwisata. Keramah tamahan dan kejelasan informasi akan membuat wisatawan merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa pariwisata tersebut.⁵

3. Aspek Pengelolaan

Penetapan standarisasi dalam aspek pengelolaan ini lebih difokuskan pada sistem administrasi dan manajemen yang dilakukan oleh suatu usaha biro perjalanan wisata. Dengan adanya sistem administrasi dan manajemen pengelolaan yang baik akan memudahkan pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya dengan baik. Dalam sektor pariwisata, aspek pengelolaan ini dikenal dengan prinsip tata kelola pariwisata yang baik (*Good Tourism Governance*).⁶

Adanya sertifikasi Biro Perjalanan Wisata dalam aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan ini merupakan suatu langkah preventif. Perlindungan Hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan

⁴ I.G.N Parikesit Widiatedja, 2010, *Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita*, Udayana University Press, Denpasar, h. 114

⁵ Bambang Sunaryo, 2013, *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Gava Media, Yogyakarta, h. 77

⁶ *ibid*

diskresi dan perlindungan yang respresif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.⁷

III. KESIMPULAN

1. Tanggung jawab yang dibebankan kepada biro perjalanan wisata, diatur dalam Lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata.
2. Standarisasi biro perjalanan pariwisata ditentukan dari beberapa aspek yaitu aspek produk, aspek pelayanan, dan aspek pengelolaan.

DAFTAR PUSTAKA

Bambang Sunaryo, 2013, *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Gava Media, Yogyakarta

I Gde Pitana dan I Ketut Surya Diarta, 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, CV Andi Offset, Yogyakarta

I.G.N Parikesit Widiatedja, 2010, *Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita*, Udayana University Press, Denpasar

Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen : Kemungkinan Penerapan Taggung Jawab Mutlak*, UI, Jakarta

Maria Alfons, 2010, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*, Universitas Brawijaya, Malang

Soerjono Soekanto, 2000, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta

Peraturan :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata

⁷ Maria Alfons, 2010, *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*, Universitas Brawijaya, Malang, h. 18