

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
WISATAWAN BERKAITAN DENGAN USAHA JASA
RESTORAN DI DESA PADANG BAI**

Oleh :

Ni Kadek Erlina Wijyanthi

Desak Putu Dewi Kasih

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

This writing is about the legal protection of services relating to the travelers as a consumer and restaurants in Padang Bai village, in this paper aims to understand and know about the legal protection of services relating to the business travelers restaurants in Padang Bai village. This research uses empirical methods, this study is descriptive which describes the legal protection of travelers. This paper can produce a conclusion that restaurant in Padang Bai as businesses and the problems done in a peaceful way in which the restaurant in Padang Bai to bear all the losses relating dissatisfaction experienced by tourists in order to maintain the good name of the restaurant in Padang Bai.

Keywords : Legal Protection, Restaurant, Padang Bai

ABSTRAK

Penulisan ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap wisatawan selaku konsumen berkaitan dengan usaha jasa restoran (rumah makan) di Desa Padang Bai, dalam tulisan ini bertujuan untuk memahami dan mengerti tentang perlindungan hukum terhadap wisatawan berkaitan dengan usaha jasa restoran di Desa Padang Bai. Jenis penelitian ini menggunakan metode empiris, penelitian ini bersifat deskriptif yang menggambarkan tentang perlindungan hukum terhadap wisatawan. Tulisan ini dapat menghasilkan suatu kesimpulan bahwa wisatawan selaku konsumen mendapat perlindungan hukum dalam bentuk pemberian ganti rugi yang diberikan oleh restoran di

Padang Bai sebagai pelaku usaha dan penyelesaian masalahnya dilakukan dengan cara damai dimana pihak restoran menanggung semua kerugian berkaitan ketidakpuasan yang dialami oleh wisatawan guna menjaga nama baik restoran di Padang Bai.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Restoran, Padang Bai

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi ini pariwisata di Indonesia berkembang dengan pesat khususnya di Bali. Pengertian pariwisata menurut Undang – Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Pariwisata telah tumbuh menjadi sebuah industry yang sangat menguntungkan dan memiliki prospek yang sangat cerah di kemudian hari bagi pembangunan nasional.¹

Hal yang paling sering dijumpai di sector pariwisata salah satunya di bidang usaha jasa makanan dan minuman atau usaha restoran. Restoran adalah usaha penyediaan makanan dan minuman. Restoran bergerak dalam bidang jasa untuk melayani para wisatawan. Terkadang pada pelaksanaan usaha jasa restoran terdapat wisatawan yang tidak puas dengan pelayanan dari suatu restoran karena merasa dirugikan oleh pihak restoran tersebut. Disini sangat dibutuhkan perlindungan untuk para wisatawan agar wisatawan tersebut merasa aman dan nyaman ketika menikmati suatu hidangan restoran.

Ada hal-hal penting yang harus diperhatikan dalam berwisata yang dapat di jadikan sebagai pegangan oleh wisatawan agar terhindar dari kerugian. Diantaranya yaitu yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 10 tahun 1999 tentang Kepariwisataan, dan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kedua Undang – Undang ini di jadikan sebagai pegangan untuk perlindungan kepentingan wisatawan.

1.2 Tujuan Penelitian

¹ James J Spilane, *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*, Penerbit Kanisius, h.19

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memahami dan memberikan pengertian mengenai perlindungan hukum terhadap wisatawan berkaitan dengan usaha jasa restoran.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris artinya pendekatan fakta yang di dalamnya mengadakan penelitian lapangan dengan melihat kenyataan atau fakta – fakta yang ada sesuai dengan permasalahan yang diangkat. Penelitian ini bersifat deskriptif (penggambaran), dimana penelitian ini menggambarkan tentang perlindungan hukum terhadap wisatawan berkaitan dengan usaha jasa restoran.

2.2 Pembahasan

a. Pelindungan Hukum Wisatawan Yang Dirugikan Oleh Pihak Restoran Di Desa Padang Bai

Wisatawan merupakan konsumen dari jasa pariwisata. Perlindungan hukum terhadap wisatawan menjadi perhatian penting, bahwa sangat di perlukan sebuah peraturan yang tidak hanya membahas tentang kepariwisataan tetapi juga perlindungan terhadap wisatawan yang juga merupakan konsumen. Dalam pasal 3 UUPK mengatur tentang tujuan khusus perlindungan terhadap konsumen, diantaranya:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksis negative pemakaian barang dan jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen.²

Mengenai terjadinya kerugian terhadap wisatawan maka tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha adalah memberikan suatu ganti rugi sehingga perlindungan hukum yang di dapat oleh wisatawan berupa ganti rugi yang diberikan oleh pihak restoran sebagai tanggung jawab selaku pelaku usaha. Seperti yang tercantum didalam Pasal 19 UUPK yang berbunyi :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang di hasilkan 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.

b. Penyelesaian Masalah Apabila Wisatawan Dirugikan Atas Ketidakpuasan Jasa Layanan Pihak Restoran

Penyelesaian masalah antara pihak restoran di Padang Bai dan pihak wisatawan selaku konsumen dalam penyelesaian masalah dilakukan melalui cara kekeluargaan dengan jalan damai. Dalam pasal 19 UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha

² Ahmadi Muri dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2004. H.1-5

bertanggung jawab memberikan ganti rugi. Penyelesaian sengketa antara wisatawan selaku konsumen dengan pihak restoran selaku pelaku usaha diselesaikan secara damai dan kekeluargaan. Pihak restoran juga menjaga nama baik usahanya agar tidak merusak reputasi restoran tersebut.³

III. KESIMPULAN

Wisatawan merupakan konsumen bagi jasa pariwisata, salah satunya adalah restoran. Bagi wisatawan yang merasa dirugikan dalam hal terjadi ketidakpuasan dalam pelayanan restoran di padang bai mendapatkan perlindungan hukum dalam bentuk pemberian ganti rugi yang diatur dalam ketentuan pasal 19 UUPK. Dimana penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara damai dan kekeluargaan, yaitu pihak restoran di padang bai menanggung semua kerugian berkaitan ketidakpuasan yang dialami oleh wisatawan untuk menjaga nama baik restoran tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi Muri dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2004.

Fuady, Munir, 1999, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek*. PT. Citra Aditya Bakt, Bndung

James J Spilane, *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*, Penerbit Kanisius.

_____, Undang-Undang Tentang Kepariwisataan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427

_____, Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

³ Fuady, Munir, 1999, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek*. PT. Citra Aditya Bakt, Bandung, h.36