

PENGATURAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN

Oleh :

Ni Made Novi Rahayu Widiastari

A.A. Sri Indrawati

Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Tulisan ini memfokuskan kajian terhadap pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan menurut perundang-undangan nasional Indonesia. Penelitian kaitannya dengan tulisan ini bersifat normatif, yang bertumpu pada data sekunder (data kepustakaan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun masih sumir dan perlu dijabarkan secara lebih rinci, masalah perlindungan hukum wisatawan sudah diatur, baik dalam Undang-Undang No.10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan maupun dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Pengaturan, Perlindungan Hukum, Wisatawan.

ABSTRACT

This writing focuses on the study of law protection arrangement to ward tourist in accordance to Indonesian constitution. The research presented in this writing is a normative research based on secondary data (library data). The result of the research shows that even though it is still limited and needs describing more detail, law protection toward tourists has been arranged in the constitutions both in the Undang-Undang Number 10 Year 2009 on tourism and the Undang-Undang Number 8 Year 1999 on Consumers Protection.

Key Words : Arrangement, Law Protection, Tourists

I. PENDAHULUAN

Kegiatan pariwisata ditataran dunia selama dekade terakhir mengalami peningkatan, meskipun perkembangan ekonomi dunia terus menghadapi ketidakpastian. Kecenderungan yang terjadi adalah adanya peningkatan jumlah wisatawan dari tahun ke tahun. Seperti laporan dari Organisasi Kepariwisataaan Dunia *World Tourism Organization* (WTO), yang menyatakan :

Pada tahun 1970 jumlah wisatawan dunia tercatat sebanyak 172 juta dan sepuluh tahun kemudian meningkat menjadi 285 orang. Kemudian pada tahun 1990 telah mencapai 443 juta orang. WTO juga menyebutkan telah terjadi lonjakan jumlah wisatawan dunia yang tinggi memasuki millennium baru. Tercatat 699 juta penduduk dunia melakukan perjalanan keberbagai belahan dunia pada tahun 2000, dan pada tahun 2004 melonjak menjadi 763 juta orang. Sedangkan tahun 2010 diperkirakan sebanyak 1.018 juta orang.¹

¹Muljadi A.J., 2012, *Kepariwisataaan dan Perjalanan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 14

Adanya peningkatan jumlah wisatawan dunia dari tahun ke tahun termasuk pula wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, tentu hal itu akan dapat meningkatkan pendapatan dari negara yang dikunjungi oleh wisatawan tersebut. Peningkatan jumlah wisatawan, berimplikasi pada peningkatan devisa bagi negara yang menjadi tujuan wisata.

Pariwisata merupakan salah satu andalan dalam perolehan devisa bagi pembangunan baik nasional maupun daerah. Untuk hal itu, pembangunan pariwisata Indonesia harus mampu menciptakan inovasi baru untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan.²

Mengingat maju mundurnya perkembangan pariwisata sangat tergantung pada jumlah kunjungan wisatawan, maka disamping promosi pariwisata, maka hal sangat penting dilakukan oleh suatu negara adalah melakukan perlindungan terhadap wisatawan yang berkunjung pada suatu negara tujuan wisata.

Perlindungan hukum terhadap wisatawan sangat penting, mengingat kegiatan pariwisata berintikan pengamanan terhadap keselamatan wisatawan, kelestarian dan mutu lingkungan, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat, yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila suatu negara tujuan wisata tidak dapat memberikan rasa aman, tidak tertib, dan tidak dapat memberikan keselamatan dan pelayanan yang memadai bagi wisatawan, maka negara itu akan dijauhi oleh wisatawan, dan ujung-ujungnya akan sangat mempengaruhi perkembangan pariwisata di negara tersebut.

Adanya peningkatan kemajuan kepariwisataan nasional, yang ditandai dengan peningkatan jumlah wisatawan ke Indonesia, perlu dipertahankan dengan cara memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi wisatawan dengan menjaga keamanan dan keselamatan wisatawan yang bersangkutan dari kemungkinan-kemungkinan tindakan atau peristiwa yang merugikan.

Peraturan perundang-undangan suatu negara seyogyanya mengatur tentang perlindungan hukum bagi wisatawan, sebab pengelolaan obyek wisata pada hakekatnya memerlukan pengamanan terhadap kenyamanan dan keselamatan wisatawan. Untuk itu, dalam tulisan ini akan dibahas mengenai pengaturan perlindungan hukum wisatawan dalam perundang-undangan nasional Indonesia.

²Made Metu Dhana, 2012, *Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan*, Paramita Surabaya, h. 1.

II. ISI MAKALAH

2.1. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian hukum normatif yang didukung dengan data sekunder (data perpustakaan). Pendekatan yang dipergunakan dalam membahas masalah penelitian adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan analisis konsep hukum (*analytical conceptual approach*). Dari data yang berhasil dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis secara deskriptif analisis dengan mempergunakan prinsip dan asas hukum yang relevan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan penelitian.

2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1. Gangguan Terhadap Wisatawan yang Memerlukan Perlindungan Hukum.

Wisatawan adalah subyek yang berperan sangat penting dalam dunia pariwisata. Wisatawanlah yang menentukan maju mundurnya atau sukses tidaknya dunia pariwisata.³ Untuk mensukseskan bidang keparwisataan sangat diperlukan upaya atau langkah-langkah yang mengarah pada perlindungan hak-hak para wisatawan.

Dalam kontrak perlindungan terhadap wisatawan, maka hindari dan upayakan yang sifatnya pencegahan terhadap kemungkinan adanya gangguan terhadap wisatawan. Adanya gangguan-gangguan terhadap wisatawan dapat menyebabkan wisatawan merasa tidak aman dan bahkan terancam baik jiwanya maupun harta benda yang dimilikinya. Wisatawan dalam hal ini perlu dilindungi dari berbagai macam gangguan yang ada.

Gangguan terhadap wisatawan bisa disebabkan karena pencurian, pencopetan, penipuan, pemerasan, penganiayaan, maupun pembunuhan. Gangguan itu bisa terjadi saat ditempat kedatangan, perjalanan, penginapan, tempat wisata, restoran, atau ditempat-tempat hiburan. Selain itu, gangguan bisa juga disebabkan karena adanya tawuran, kerusuhan, demonstrasi yang anarkis, dan aksi teroris. Hal yang terakhir ini bukan hanya sekedar gangguan tetapi sudah merupakan ancaman serius bagi keselamatan wisatawan.

2.2.2. Perlindungan Hukum Wisatawan Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan

Dewasa ini setiap negara, tak terkecuali Indonesia berusaha menyediakan sarana dan prasarana pariwisata. Akan tetapi usaha tersebut tidak akan ada artinya apabila suatu negara tidak dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Ketidakamanan dan

³ I Putu Gelgel, 2009, *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO) Implikasi Hukum dan Implementasi Hukumnya*, Refika Aditama, Bandung, h. 48.

ketidanyaknyamanan bagi wisatawan akan dirasakan oleh ybs bahwa hak mereka sebagai wisatawan tidak terlindungi di negara yang mereka kunjungi.⁴

Di era globalisasi perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pariwisata baik domestik maupun manca negara dan para pengusaha pariwisata sangat dibutuhkan.⁵ Secara yuridis produk hukum yang dapat dicermati terkait dengan pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan adalah Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Ketentuan Pasal 20 huruf c dari undang-undan gini menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan.

Secara eksplisit hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum diatur dalam ketentuan Pasal 20 hruuf c undang-undang No. 10 tahun 2009. Pihak pengusaha pariwisata, menurut ketentuan Pasal 26 ayat (d) berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan. Selain itu, pemerintah dan pemerintah daerah menurut ketentuan Pasal 23 ayat (1) huruf a, berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataaan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Selain dalam Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, maka perlindungan hukum terhadap hak-hak wisatawan sebagai konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diantara hak-hak konsumen dimaksud adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf a). Selain itu adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (Pasal 4 huruf e).

Berpokok pangkal pada hak dan kewajiban wisatawan, dikaitkan dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seorang wisatawan dapat dikatakan sebagai konsumen di bidang pariwisata. Sebagai konsumen, wisatawan mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999.⁶

Undang-undang No. 10 tahun 2009 dan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dapat dijadikan rujukan untuk melindungi dan mengatur hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen jasa pariwisata. Perlindungan terhadap wisatawan harus dipertahankan, sebab

⁴*Ibid*

⁵Violetta Simatupang, 2009, *Pengaturan Hukum Kepariwisataaan Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, h. 59.

⁶*Ibid*

tanpa hal itu wisatawan cenderung tidak akan memilih negara Indonesia sebagai negara tujuan wisata. Bila hal ini terjadi, maka akan berdampak buruk bagi perkembangan kepariwisataan di dalam negeri.

III. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Meskipun masih sumir dan belum dijabarkan secara lebih rinci, masalah perlindungan hukum terhadap hak-hak wisatawan sebagai pengguna jasa pariwisata sudah mendapatkan pengaturannya baik dalam Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaun maupun Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta pengusaha pariwisata mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum atas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan wisatawan sesuai dengan fungsi dan perannya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

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

Muljadi A.J., 2012, *Kepariwisataaun dan Perjalanan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Made Metu Dhana, 2012, *Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan*, Paramita Surabaya.

Violetta Simatupang, 2009, *Pengaturan Hukum Kepariwisataaun Indonesia*, PT. Alumni, Band.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaun

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.