

## **PERLINDUNGAN HUKUM WISATAWAN DALAM PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN DI INDONESIA**

**A.A. Istri Eka Krisna Yanti**

Fakultas Hukum Universitas Udayana

e-mail: [gungistri\\_krisnayanti@unud.ac.id](mailto:gungistri_krisnayanti@unud.ac.id)

### **Abstrak**

Kepariwisata merupakan salah bagian dari hak asasi manusia, begitu juga dengan hak perlindungan hukum yang dimiliki oleh wisatawan dalam penyelenggaraan kepariwisataan karena tidak jarang terjadi peristiwa yang merugikan wisatawan sebagai implikasi penggunaan barang/jasa usaha pariwisata. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaturan perlindungan hukum wisatawan dalam hukum positif di Indonesia dan tanggungjawab pengelola usaha pariwisata terhadap wisatawan jika terjadi kecelakaan dalam berwisata. Penelitian ini disusun dengan menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan *The Statue Approach* yaitu penelusuran melalui peraturan perundang-undangan yaitu UU Kepariwisata dan UU Perlindungan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, UU Kepariwisata hanya memberikan pengaturan terhadap perlindungan hak – hak wisatawan, namun tidak mengatur pertanggungjawaban bagi pengusaha pariwisata apabila menyebabkan kerugian bagi wisatawan. Pengaturan mengenai pertanggungjawaban terhadap wisatawan diatur dalam UU Perlindungan konsumen dan tidak menutup kemungkinan terdapat pertanggungjawaban pidana apabila terbukti adanya kesalahan yang dilakukan dalam pengelolaan usaha pariwisata.

**Keywords:** wisatawan, konsumen, kepariwisataan, kecelakaan

### **Abstract**

*Tourism is part of human rights, as well as legal protection rights owned by tourists in the implementation of tourism because it is not uncommon for events that are detrimental to tourists, such as the implied use of tourism business goods/services. Based on this phenomenon, this study aims to determine the legal protection arrangements for tourists in positive law in Indonesia and the responsibilities of tourism businesses towards tourists in the event of an accident while traveling. This research was compiled using normative research methods with the Statue Approach, tracing through statutory regulations, the Tourism Law and the Consumer Protection Law. Based on the research results, the Tourism Law only provides arrangements for the protection of tourist's rights but does not regulate accountability to tourism entrepreneurs if they cause harm to tourists. Arrangements regarding responsibility for tourists are regulated in the Consumer Protection Act and cannot rule out criminal responsibility if it is proven that an error has occurred in the management of the tourism business.*

**Keywords:** tourists, consumers, tourism, accidents

### **1. PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar didunia dan akan terus berkembang, sebagaimana dinyatakan oleh *The World Tourism Organization* (selanjutnya disebut UNWTO) sebagai berikut “*Tourism has become a major sector of economic activity since the latter part of twentieth century and all indication*

*are that it will continue growing in the years to come.*” Eksistensi pariwisata yang sempat luluh lantak pasca pandemic covid-19 dipenghujung tahun 2019 kini berangsur-asur mulai membaik dan terus menunjukan adanya perkembangan seiring dengan perkembangan jaman dan kebutuhan hidup masyarakat.

Pariwisata pada awalnya hanya bisa dinikmati oleh orang – orang dengan ekonomi yang relative kaya, namun sering perkembangan jaman kini pariwisata merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Pemikiran tentang hak berwisata sebagai bagian dari hak asasi manusia sejatinya telah diatur dalam *Universal Declaration Of Human Rights, Article 13* yang menyebutkan bahwa *“Everyone has the right to freedom of movement and residence within the borders of each state. Everyone has the right to leave any country, including his own, and to return to his country.”* Berdasarkan ketentuan tersebut maka setiap orang memiliki hak atas kebebasan untuk bergerak dan berdiam didalam suatu negara serta meninggalkan suatu negeri, termasuk negerinya sendiri dan berhak kembali ke negerinya sendiri. Lebih lanjut dalam *Universal Declaration Of Human Rights, Article 24* disebutkan bahwa *“Everyone has the right to rest and leisure, including reasonable limitation of working hours and periodic holidays with pay.”*, sehingga setiap orang memiliki hak untuk beristirahat dan berlibur, termasuk hak untuk pembatasan jam kerja dan libur secara berkala dengan tetap menerima upah.

Di Indonesia, eksistensi berwisata sebagai salah satu hak asasi manusia tertuang dalam konsideran Undang – Undang No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata (selanjutnya disebut UU Kepariwisata) yang menyebutkan dengan tegas bahwa kebebasan melakukan perjalanan dan memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata merupakan bagian dari hak asasi manusia. Penegasan adanya kebebasan bagi setiap orang untuk melakukan perjalanan dan memanfaatkan waktu luang dalam wujud berwisata telah menciptakan sejumlah peluang sekaligus tantangan dalam penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia. Saat ini di Indonesia telah terdapat berbagai daya tarik wisata dengan segala keunikan, keindahan yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Saat ini pengelola daya tarik wisata berlomba – lomba mengembangkan berbagai macam jenis daya tarik wisata untuk menarik wisatawan namun tidak jarang justru kurang memperhatikan unsur keselamatan yang sejatinya merupakan aspek utama keberlanjutan penyelenggaraan kepariwisataan. Dalam menjaga keberlanjutan kepariwisataan wajib menerapkan gerakan pengendalian terhadap dampak merusak (*detrimental effect*) pariwisata<sup>1</sup>, yang dapat berupa rusaknya citra penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia. Salah satu contoh kasus kecelakaan wisatawan yang mencoreng citra kepariwisataan terjadi di Danau Tandikek, Sumatra Barat yang menyebabkan 5 wisatawan meninggal dunia. Kejadian tersebut terjadi pada tanggal 26 Mei 2021 yang bermula dari kegiatan swafoto yang dilakukan oleh 10 orang wisatawan ditengah dermaga namun tidak lama berselang dermaga tersebut tiba – tiba ambruk yang mengakibatkan para wisatawan tersebut ke jatuh danau dan lima orang tidak berhasil menyelamatkan diri dan akhirnya tenggelam.<sup>2</sup> Kasus kecelakaan wisatawan lainnya terjadi disalah satu wahana permainan air yang terletak di Kota Surabaya menyebabkan 17 orang wisatawan luka – luka pasca ambruknya salah satu seluncuran air di wahana tersebut.

---

<sup>1</sup> Sari Adnyani, N. K., Windia, I. W., Sukerti, N. N., & Dewi, A. A. I. A. A. (2021). Eksploitasi Pemanfaatan Ruang Dalam Pembangunan Kawasan Wisata. *Pandecta Research Law Journal*, 16(2), 354-367.

<sup>2</sup> Polres Sawahlunto Bantu Evakuasi Orang Tenggelam di Danau Tandikek pada Objek Wisata Camping Ground Kandi, tersedia pada <https://sawahlunto.sumbar.polri.go.id/archives/3664> diakses pada 25 Februari 2022 Pukul 12.29PM

Berkaca dari kasus-kasus kecelakaan wisatawan yang telah terjadi sudah sepatutnya penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia berbenah untuk mencegah terjadinya kecelakaan dalam penyelenggaraan kepariwisataan di Indonesia. Wisatawan dalam perspektif hukum positif Indonesia sejatinya merupakan konsumen yang menikmati barang / jasa dalam penyelenggaraan kepariwisataan, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) diatur mengatur hak-hak konsumen seperti, hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Namun, sampai saat ini, perlindungan hukum terhadap wisatawan sebagai bagian dari pemenuhan hak belum terlaksana dengan optimal, pengusaha pariwisata tidak jarang lebih berfokus berupaya memberikan pengalaman berwisata yang menyenangkan tanpa mempertimbangkan perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada wisatawan. Berdasarkan latar belakang diatas maka dirumuskan dua pokok kajian dalam penelitian ini yaitu, bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum wisatawan dalam hukum positif di Indonesia? dan bagaimanakah tanggungjawab pengelola usaha pariwisata terhadap wisatawan jika terjadi kecelakaan dalam berwisata?

Mengacu pokok permasalahan dalam penelitian ini, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaturan perlindungan hukum wisatawan dalam hukum positif di Indonesia dan tanggungjawab pengelola usaha pariwisata terhadap wisatawan jika terjadi kecelakaan dalam berwisata. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka disusunlah penelitian ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM WISATAWAN DALAM PENYELENGGARAAN KEPARIWISATAAN DI INDONESIA”**

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian yang penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif. Metode penelitian normatif juga disebut sebagai penelitian hukum doktriner, karena pada penelitian ini hanya ditujukan pada peraturan perundang – undangan tertulis sehingga berkaitan erat dengan study kepustakaan (*library research*).<sup>3</sup> Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *The Statue Approach*, pendekatan perundang-undangan yakni beberapa penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kepariwisataan dan perlindungan konsumen. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan . Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memiliki banyak korelasi dengan bahan hukum primer serta berfungsi untuk membantu dalam menganalisa dan memahami bahan hukum primer. Bahan Non Hukum, penggunaan bahan non hukum dapat digunakan untuk memperkaya dan memperluas wawasan peneliti yang publikasikan oleh website resmi pemerintah ataupun sumber terpercaya lainnya.

## **3. Pembahasan**

### **3.1 Pengaturan Perlindungan Hukum Wisatawan Dalam Hukum Positif Di Indonesia**

Berdasarkan UU Kepariwisata, wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sedangkan wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata tersebut. Dalam perspektif hukum positif

---

<sup>3</sup> Irwansyah, I. (2020). Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel. *Yogyakarta: Mirra Buana Media*.

Indonesia, melalui UU Perlindungan konsumen wisatawan dapat didefinisikan sebagai orang pemakai barang dan/atau jasa pariwisata. Wisatawan pada umumnya diklasifikasikan kedalam 2 jenis wisatawan yaitu wisatawan mancanegara yang merupakan wisatawan berkewarganegaraan asing dan wisatawan domestik yang merupakan wisatawan berkewarganegaraan Indonesia. Dalam UU Kepariwisata tidak membedakan secara khusus mengenai jenis wisatawan tersebut keduanya memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam penyelenggaraan kepariwisataan.

Berdasarkan Pasal 5 UU Kepariwisata disebutkan bahwa kepariwisataan diselenggarakan dengan prinsip menjunjung tinggi hak asasi manusia (selanjutnya disebut HAM). Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum merupakan pengayoman terhadap HAM yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan oleh hukum kepada masyarakat untuk kemudian dapat dinikmati hak – hak yang diberikan oleh hukum. Sejalan dengan Santjipto Raharjo, Maria Theresia Geme mendefinisikan perlindungan hukum sebagai tindakan yang berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif )dengan tujuan memberikan kepastian hak – hak seseorang atau kelompok orang.<sup>4</sup>

Dalam penyelenggaraan kepariwisataan tidak jarang terjadi suatu peristiwa yang merugikan wisatawan bahkan menyebabkan kerugian bahkan kematian bagi wisatawan yang terjadi di daerah tujuan wisata tersebut, sedangkan dalam UU Perlindungan Konsumen menganut asas keamanan dan keselamatan konsumen. Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas rasa keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Dengan demikian seharusnya penyelenggara kepariwisataan mampu melindungi keamanan dan keselamatan wisatawan. Lebih lanjut dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan hak – hak konsumen sebagai berikut;

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Dalam penyelenggaran usaha pariwisata sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 UU Kepariwisata disebutkan bahwa setiap orang berhak melakukan usaha pariwisata sebagai pengusaha pariwisata. Berdasarkan Pasal 1 angka 7 UU Kepariwisata disebutkan bahwa Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan

---

<sup>4</sup> Salim, H. S., & Nurbani, E. S. (2013). Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi. *Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.*

pariwisata, sedangkan pengusaha kepariwisataan didefinisikan sebagai orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata. Usaha Kepariwisataan menurut UU Kepariwisataan meliputi beberapa kegiatan diantaranya;

- a. daya tarik wisata;
- b. kawasan pariwisata;
- c. jasa transportasi wisata;
- d. jasa perjalanan wisata;
- e. jasa makanan dan minuman;
- f. penyediaan akomodasi;
- g. penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi;
- h. penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran;
- i. jasa informasi pariwisata;
- j. jasa konsultan pariwisata;
- k. jasa pramuwisata;
- l. wisata tirta; dan
- m. spa

Dalam penyelenggaraan usaha kepariwisataan sebagaimana disebutkan diatas, setiap pengusaha sejatinya wajib mendaftarkan terlebih dahulu usahanya kepada pemerintah / pemerintah daerah, hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk menjamin perlindungan hukum. Sejalan dengan UU Perlindungan Konsumem, hak – hak wisatawan sebagai konsumen diatur sesecara khusus diatur dalam Pasal 20 UU Kepariwisataan sebagai berikut;

- a. informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- b. pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- c. perlindungan hukum dan keamanan;
- d. pelayanan kesehatan;
- e. perlindungan hak pribadi; dan
- f. perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Terkhusus bagi wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak – anak dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

Dalam upaya memberikan perlindungan hukum sebagai pemenuhan hak wisatawan maka melalui Pasal 23 UU Kepariwisataan mewajibkan kepada pemerintah dan pemerintah daerah melaksanakan pengawasan dan pengendalian kepariwisataan melalui;

- a. menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan;
- b. menciptakan iklim yang kondusif untuk perkembangan usaha pariwisata yang meliputi terbukanya kesempatan yang sama dalam berusaha, memfasilitasi, dan memberikan kepastian hukum;
- c. memelihara, mengembangkan, dan melestarikan aset nasional yang menjadi daya tarik wisata dan aset potensial yang belum tergal; dan
- d. mengawasi dan mengendalikan kegiatan kepariwisataan dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas.

Menyikapi adanya hak wisatawan yang harus dilindungi, sebagai bagian dari perlindungan hukum kepada wisatawan maka melalui Pasal 26 UU Kepariwisataan, pemerintahan mewajibkan pengusaha

pariwisata untuk memenuhinya. Adapun beberapa kewajiban pengusaha pariwisata tersebut sebagai berikut;

- memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;
- meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;
- turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan
- menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengaturan di atas sesungguhnya sudah diatur mengenai perlindungan wisatawan, disebutkan dalam Pasal 63 UU Kepariwisata apabila pengusaha pariwisata tidak mendaftarkan usahanya serta tidak memenuhi hak – hak wisatawan sebagaimana tertuang dalam Pasal 26 maka pengusaha pariwisata wajib dikenakan sanksi administrasi berupa:

1. Teguran tertulis;
2. Pembatasan kegiatan usaha; dan
3. Pembekuan sementara kegiatan usaha.

Namun, jika amati sanksi yang terhadap pengusaha pariwisata tersebut sesungguhnya tidak memberikan dampak perlindungan secara langsung kepada wisatawan. Raniah dan Rizky menyebutkan bahwa perlindungan terhadap wisatawan masih relatif rendah, hukum yang berlaku tidak mempunyai kekuatan untuk melindungi wisatawan.<sup>5</sup>

### **3.1 Tanggungjawab Pengelola Usaha Pariwisata Terhadap Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Dalam Berwisata**

Dalam pengelolaan usaha pariwisata, pengelola tidak hanya dituntut untuk memberikan memberikan pengalaman berwisata yang menyenangkan tetapi juga harus mampu memberikan memberikan perlindungan bagi wisatawan yang mengalami kecelakaan yang diakibatkan oleh barang/jasa usaha pariwisata. Dalam UU Kepariwisata tidak ada kewajiban secara khusus yang mengharuskan pengusaha pariwisata menyediakan asuransi dalam seluruh kegiatan wisata, namun UU Kepariwisata hanya mewajibkan memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Berdasarkan penjelasan Pasal 26 UU Kepariwisata disebutkan bahwa “usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi” meliputi, antara lain wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan *jet coaster*, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas. Namun, apabila

---

<sup>5</sup> Nabilah, R., & Irham, R. R. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TERJADINYA KERUGIAN DALAM FASILITAS HIBURAN. *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 9(1), 169-169.

ditelisk lebih mendalam UU Kepariwisata tidak memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai deskripsi obyek wisata tertentu lainnya yang dimaksudkan sebagai obyek wisata beresiko tinggi.

Pengaturan obyek wisata beresiko tinggi juga disebutkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata yang mendefinisikan Usaha Wisata Ekstrim adalah usaha yang menyediakan tempat dan/atau fasilitas untuk menyelenggarakan kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi. Namun sama halnya dengan UU Kepariwisata tidak dijabarkan lebih mendalam mengenai deskripsi kegiatan wisata beresiko tinggi, sehingga ada kemungkinan bagi pengusaha pariwisata untuk tidak mendaftarkan usahanya sebagai jenis kegiatan wisata yang beresiko tinggi dan tidak perlu memenuhi kewajiban penyediaan asuransi.

Berpijak pada realita bahwa kecelakaan terhadap wisatawan dapat terjadi diberbagai obyek wisata, tidak hanya pada obyek wisata yang resiko tinggi maka berdasarkan UU Kepariwisata dan UU Perlindungan konsumen maka pengusaha pariwisata harus bertanggungjawab atas hal tersebut. Dalam prinsipnya, pertanggungjawaban dilaksanakan oleh pengusaha pariwisata bilamana terjadi suatu penderitaan dan atau kerugian yang dialami oleh wisatawan atas barang / jasa yang dikelola oleh suatu usaha pariwisata. Pertanggungjawaban dibagi dalam 2 macam pertanggungjawaban yaitu;

1. Pertanggungjawaban atas kesalahan (*liability without based on fault*) yang berarti bahwa prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan sehingga seseorang tersebut harus bertanggung jawab karena telah merugikan orang lain.
2. Pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without based fault*) yang dikenal tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*) yang berarti bahwa pengusaha pariwisata diwajibkan bertanggungjawab sebagai resiko atas perbuatan yang disengaja ataupun tidak disengaja.<sup>6</sup> Dalam pertanggungjawaban ini sama sekali tidak menyebutkan adanya unsur kesalahan (*fault*).<sup>7</sup>

Dalam memberikan perlindungan kepada wisatawan, terdapat beberapa bentuk pertanggungjawaban yang mengacu pada UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut;

1. *Contractual Liability* yaitu yaitu pertanggungjawaban perdata atas dasar kontrak dari pelaku usaha baik barang atau jasa atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya kontraktual ini terdapat suatu perjanjian kontraktang langsung antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam perjanjian kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen yang seringkali di gunakan oleh pelaku usaha adalah perjanjian standar baku. Dimana kontrak baku ini ditetapkan oleh sepihak yaitu pelaku usaha, umumnya isi kontraktang ini cenderung memuat lebih banyak mengenai hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen dari pada hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut *exoneratioan clause* yang pada umumnya cenderung memberatkan konsumen

---

<sup>6</sup> Depa, H. M. S. (2021). Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Di Tempat Pariwisata. *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, 18(3), 744-766.

<sup>7</sup> Machmud, S. (2017). Konsep Strict Liability dalam Hukum Acara Perdata Indonesia. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara*, 7(1).

2. *Product Liability* yaitu tanggungjawab oleh penyedia barang/jasa yang mengacu pada Pasal 19 UU Perlindungan Kosumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam *Product liability* ini nantinya akan digunakan oleh konsumen untuk memperoleh ganti kerugian langsung dari produsen meskipun konsumen tidak memiliki kontraktual dengan pelaku usaha.
3. Profesional liability Dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, di mana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanningsverbintenis*) yang didasarkan pada iktika baik, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional. Di mana pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, manakala hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaatsverbintenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. Criminal Liability Criminal liability merupakan tanggung jawab pidana dari pelaku usaha atas tanggungan keselamatan dan keamanan kepada konsumen. Dalam hal hubungan pelaku usaha (barang atau jasa) dengan negara dalam memelihara keamanan masyarakat konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana (*criminal liability*). Dalam hal pembuktian, maka pembuktian yang digunakan adalah pembuktian terbalik (*shifting the burden of proof*) seperti yang diatur dalam Pasal 22 UU Perlindungan Kosumen yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Kosumen yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.<sup>8</sup>

Terkait mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pengusaha pariwisata apabila terjadi kecelakaan pada wisatawan saat berwisata tidak diatur secara khusus dalam UU Kepariwisata, namun dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa;

- Penggantian uang;
- Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya;
- Perawatan kesehatan; dan/atau
- Pemberian santunan yang sesuai dalam ketentuan peraturan perundang – undangan.

---

<sup>8</sup> Nabilah, R., & Irham, R. R. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TERJADINYA KERUGIAN DALAM FASILITAS HIBURAN. *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 9(1), 169-169.

Dalam UU Perlindungan konsumen juga disebutkan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi dan pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan penuntuan pidana apabila terbukti adanya unsur kesalahan pengusaha pariwisata yang mengakibatkan kecelakaan pada konsumen.

## **4. PENUTUP**

### **4.1 Simpulan**

Perlindungan hukum terhadap terhadap wisatawan dalam penyelenggaraan kepariwisataan merupakan hal yang mutlak dilaksanakan oleh pengusaha pariwisata sebagai bagian dari pemenuhan hak asasi manusia wisatawan. Perlindungan tersebut telah diatur dalam melalui UU Kepariwisata dan UU Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi kecelakaan terhadap wisatawan sebagai implikasi penggunaan barang/jasa usaha pariwisata, maka pengusaha pariwisata bertanggungjawab untuk melakukan penggantian kerugian sebagaimana ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen serta tuntutan pidana yang jika terbukti melakukan kesalahan. Selain pertanggungjawaban kepada konsumen berdasarkan Pasal 62 UU Kepariwisata pengusaha pariwisata akan mendapatkan sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan sementara kegiatan usaha.

### **4.2 Saran**

Jika mengacu pada prinsip perlindungan hukum maka sesungguhnya hukum positif Indonesia telah memberikan perlindungannya penyelenggaraan kepariwisataan melalui UU Kepariwisata dan UU Perlindungan konsumen. Namun, perlindungan tersebut mengacu pada upaya represif yang tidak jarang justru telah berakibat fatal bagi wisatawan, untuk itu upaya perlindungan hukum preventif seharusnya lebih dimaksimalkan sehingga tidak adanya wisatawan yang harus menjadi korban dalam penyelenggaraan kepariwisataan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Irwansyah, I. (2020). Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel. *Yogyakarta: Mirra Buana Media*.

### **Jurnal**

Depa, H. M. S. (2021). Perlindungan Hukum Kepada Wisatawan Jika Terjadi Kecelakaan Di Tempat Pariwisata. *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, 18(3), 744-766.

Machmud, S. (2017). Konsep Strict Liability dalam Hukum Acara Perdata Indonesia. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara*, 7(1).

Nabilah, R., & Irham, R. R. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TERJADINYA KERUGIAN DALAM FASILITAS HIBURAN. *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 9(1), 169-169.

sari Adnyani, N. K., Windia, I. W., Sukerti, N. N., & Dewi, A. A. I. A. A. (2021). Eksploitasi Pemanfaatan Ruang Dalam Pembangunan Kawasan Wisata. *Pandecta Research Law Journal*, 16(2), 354-367.

Salim, H. S., & Nurbani, E. S. (2013). Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi. *Jakarta: PT RajaGrafindo Persada*.

#### **Internet**

Polres Sawahlunto Bantu Evakuasi Orang Tenggelam di Danau Tandikek pada Objek Wisata Camping Ground Kandi, tersedia pada <https://sawahlunto.sumbar.polri.go.id/archives/3664> diakses pada 25 Februari 2022 Pukul 12.29PM

#### **Peraturan Perundang – Undangan**

*Universal Declaration Of Human Rights*

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataa

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata yang mendefinisikan Usaha Wisata Ekstrim