

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS TERJADINYA KERUGIAN DALAM FASILITAS HIBURAN

Oleh :

Raniah Nabilah<sup>1)</sup>, Rizky Ramadhani Irham<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum Universitas Airlangga

<sup>1</sup>ranianabila23@gmail.com

### Abstrak

Pariwisata adalah suatu fasilitas yang menyediakan jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan akan hiburan ataupun jasa-jasa lainnya. Dalam dunia pariwisata, perlindungan terhadap wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun dalam negeri sangat diperlukan. Penulisan ini membahas perlindungan hukum terhadap wisatawan dan upaya hukum yang dapat ditempuh wisatawan yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang atau jasa. Metode yang digunakan menggunakan yuridis normatif. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui kepustakaan dan dianalisis normatif kualitatif. Hasil penelitian ini untuk mewujudkan perlindungan terhadap wisatawan pengusaha pariwisata bertanggung jawab atas kerugian yang dialami wisatawan akibat mengkonsumsi barang atau jasa. Kewajiban pengusaha pariwisata memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan serta memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Perlindungan hukum terhadap wisatawan dalam Undang-Undang Kepariwisataan ternyata di dalam peraturan yang lebih rendah belum di jabarkan lebih lanjut mengenai tanggung jawab pengusaha kepada wisatawan apabila wisatawan mengalami insiden kecelakaan. Tetapi untuk tanggung jawab pengusaha terhadap wisatawan bisa kita terapkan ke dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian tanggung jawab dalam perlindungan asuransi yang diberikan wisatawan yang mengalami kerugian pada tempat kegiatan usaha yang memiliki risiko tinggi. Untuk memberdayakan akibat kerugian yang dialami wisatawan untuk mewujudkan hal tersebut upaya yang ditempuh dalam Penyelesaian masalah adalah melalui langkah awal menggunakan cara damai terlebih dahulu apabila tidak berhasil, penyelesaian masalah dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

**Kata Kunci:** pariwisata, perlindungan konsumen, kerugian, wisatawan.

### 1. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan ekonomi dewasa ini Indonesia sudah mengalami berbagai pertumbuhan. Semakin tinggi angka pertumbuhan ekonomi, semakin banyak juga kebutuhan yang diinginkan dan ditawarkan masyarakat menengah ke atas. Tidak hanya kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, papan dan prasarana yang menunjang, tetapi juga kebutuhan akan hiburan atau rekreasi. Munculnya taman wisata di banyak tempat menjadikan ada banyak hal yang harus diperhatikan setiap produsen selaku pemilik barang dan jasa sehubungan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan konsumen.

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi (Rosmawati, 2015). Sedangkan pelaku usaha menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka 3 di jelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-

sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain (Muru dan Yodo, 2010). Jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah perusahaan yang memberikan produk jasa baik berwujud maupun tidak berwujud, seperti transportasi, hiburan, restoran dan pendidikan. Maka dari definisi di atas dijelaskan bahwa dalam jasa selalu ada interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen tidak suatu barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Untuk memenuhi kebutuhan bagi wisatawan pengusaha wisata atau pengelola wisata harus memberikan pesona wisata segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran dan daerah tujuan wisata. Destinasi pariwisata atau tujuan wisata yang di dalamnya terdapat pesona wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya

kepariwisataan. Oleh karena peran pengusaha wisata atau pengelola wisata kepada wisatawan dalam memberikan jasa layanan pariwisata dalam pemenuhan kebutuhan seperti daya tarik wisata dan sarana fasilitas hiburan kepada wisatawan harus diutamakan agar wisatawan dapat menikmati selama perjalanan wisatanya.

Dalam dunia pariwisata, perlindungan terhadap wisatawan, baik wisatawan luar negeri maupun dalam negeri, masih sangat rendah dan terkadang hukum yang berlaku masih itu saja dan tidak memiliki kekuatan untuk melindungi wisatawan. Sampai saat ini, wisatawan yang datang hanya menjadi objek oleh pelaku bisnis pariwisata yang tidak bertanggung jawab. Sehingga ini menjadi perhatian penting, bahwa perlunya suatu peraturan yang tidak hanya membahas mengenai kepariwisataan tetapi juga membahas mengenai peraturan perlindungan terhadap wisatawan dalam hal aspek tujuan wisata. Perlindungan konsumen sangat penting dalam pariwisata juga harus ditegakkan. Beberapa akhir ini terdapat musibah yang terjadi pada objek wisata yang cenderung selalu dibebankan kepada wisatawan dengan kata lain bahwa musibah tersebut merupakan kelalaian dari wisatawan itu sendiri. Dalam tempat wisata terdapat berbagai keindahan yang disuguhkan kepada wisatawan untuk dinikmati tetapi tidak selalu membahagiakan bagi wisatawan. Terkadang wisatawan juga harus di hadapkan pada suatu kerugian pada tubuh wisatawan, seperti adanya hal yang menimpa pada wisatawan saat sedang menikmati fasilitas hiburan wisata tiba-tiba mengalami kecelakaan yang mengakibatkan luka, cacat sampai kematian, di tempat obyek wisata tersebut.

Padahal hak-hak wisatawan sudah diakomodir di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Kemudian dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pasal 20 menyebutkan bahwa wisatawan berhak atas hak untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai pesona wisata, layanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi, dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Maka hal ini sudah merupakan kewajiban bagi pengelola tempat wisata untuk dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan keselamatan bagi wisatawan.

Meskipun sudah terdapat jaminan keselamatan bagi wisatawan yang tertuang dalam Undang-Undang Kepariwisata namun pemerintah sebagai pelaksana undang-undang yaitu Peraturan Pemerintah belum mengatur secara detail mengenai jaminan maupun perlindungan hukum

terhadap wisatawan dalam terjadi suatu kerugian bagi wisatawan. Mengingat bahwa Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata cenderung hanya memberikan perlindungan hukum bagi tempat wisatanya sendiri. Seperti halnya pada saat pemberian sanksi pada bunyi pasal 64 yang mengatur bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum merusak fisik daya tarik wisata dapat dipidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan denda paling banyak Rp. 10.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah). Sedangkan apabila pengelola tempat wisata melakukan pelanggaran terhadap hak-hak wisatawan hanya dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha dan pembekuan sementara kegiatan usahanya. Kemudian Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menentukan setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi yang meliputi antara lain, wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan *jet coaster*, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas. Dari ketentuan tersebut terlihat bahwa kewajiban perusahaan terhadap keamanan dan keselamatan wisatawan bersifat *preventif*.

Oleh karena itu bahwa perlindungan terhadap wisatawan masih relatif rendah hukum yang berlaku tidak mempunyai kekuatan untuk melindungi wisatawan. Dengan permasalahan tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan identifikasi atas perlindungan hukum yang diberikan pengelola tempat wisata terhadap wisatawan apabila terjadi kecelakaan akibat fasilitas hiburan, dan upaya hukum yang dapat dilakukan wisatawan apabila terjadi suatu kerugian di objek wisata.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini metode yudis normatif, metode penelitian normatif ini menggunakan metode pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan cara menelaah semua Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang dan mengikat umum. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer seperti buku-buku teks. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang berfungsi untuk mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta dokumen lainnya yang terkait dengan penyusunan skripsi ini. Dalam penelitian hukum normatif, teknik analisis ini diperoleh dari hasil penelitian baik data primer maupun sekunder, selanjutnya dianalisis secara

kualitatif. Metode kualitatif merupakan cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis dan dibahas dalam bentuk penjabaran dengan memberi makna sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian hukum normatif ini merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum, guna untuk menjawab isu hukum yang sedang dihadapi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Perlindungan Hukum Yang diberikan Pengusaha Pariwisata terhadap Wisatawan Apabila Terjadi Kecelakaan Akibat Fasilitas Wisata**

Pada tahun 2009 telah disahkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Bahwa dalam Undang-Undang ini wisata dapat diartikan sebagai perjalanan wisata yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat wisata dengan tujuan untuk rekreasi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi. Sedangkan pariwisata sendiri merupakan berbagai macam kegiatan wisata serta fasilitas layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah. Dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Kepariwisata menerangkan bahwa orang yang melakukan suatu kegiatan wisata ini dapat disebut sebagai wisatawan sedangkan orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata dapat disebut pengelola tempat wisata atau pengusaha pariwisata.

Undang-Undang ini juga mengatur hak dan kewajiban wisatawan dengan pengelola tempat wisata, bahwa wisatawan berhak atas memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata, pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan dan kesehatan, perlindungan hak pribadi, dan perlindungan asuransi yang beresiko tinggi. Selain itu wisatawan dalam menjalankan kegiatan wisata juga berkewajiban untuk menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat, memelihara dan melestarikan lingkungan, turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan dan turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum. Sedangkan pengelola tempat wisata sendiri berhak atas mendapatkan kesempatan yang seimbang dan adil dalam bidang kepariwisataan, membentuk anggota asosiasi kepariwisataan, mendapatkan perlindungan hukum dalam kegiatan berusaha, dan mendapatkan fasilitas yang sesuai. Adapun kewajiban pengelola atau pengusaha pariwisata untuk menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai yang hidup dalam masyarakat; memberikan informasi yang akurat dan

bertanggung jawab; memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif; memberikan perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan; memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi; mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro kecil dan koperasi; mengutamakan dalam penggunaan produk setempat, produk dalam negeri, dan tenaga kerja lokal; meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pendidikan dan pelatihan; berperan aktif dalam pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat; mencegah segala bentuk perbuatan melanggar asusila dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan usahanya; memelihara dan menjaga lingkungan yang sehat dan bersih; memelihara kelestarian lingkungan alam budaya; menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha yang bertanggung jawab; menerapkan standar usaha dan kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Kepariwisata ini pada dasarnya perlindungan hukum yang diberikan justru menekankan kepada pihak pengelola tempat wisata atau pada objek wisatanya, hal tersebut tampak jelas bahwa Pasal 64 menjelaskan setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum merusak fisik daya tarik wisata dapat dijatuhi berupa sanksi pidana penjara selama 7 (tujuh) tahun dan denda paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah). Sedangkan bagi pelanggaran hak-hak wisatawan dijatuhi hukuman berupa sanksi administratif mulai dari teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha dan pembekuan sementara dalam kegiatan usaha. Kemudian Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menentukan setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi yang meliputi antara lain, wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan *jet coaster*, dan mengunjungi objek wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas.

Dalam dunia pariwisata perlindungan hukum terhadap wisatawan domestik maupun mancanegara ini masih relatif rendah karena hukum yang berlaku masih itu-itu saja tidak memiliki kekuatan untuk melindungi wisatawan hukum yang berlaku masih itu-itu saja. Dewasa ini di Indonesia sendiri, berusaha untuk menyediakan sarana dan prasarana pariwisata, akan tetapi usaha tersebut tidak ada artinya apabila suatu negara yang nantinya tidak bisa menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Dengan kata lain hak-hak mereka tidak terlindungi di negara yang mereka kunjungi sebagai wisatawan. Perlindungan terhadap pengguna jasa pariwisata baik wisatawan nusantara maupun luar negeri secara yuridis dapat dicermati terkait pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan adalah Undang-Undang

Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Pasal 20 huruf c menjelaskan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Pihak pengelola tempat wisata sendiri berdasarkan Pasal 26 ayat (d) bahwa pengusaha pariwisata berkewajiban untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan.

Bila kita berbicara mengenai pertanggungjawaban hukum maka haruslah ada tidaknya suatu kerugian yang diderita oleh suatu pihak sebagai penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dalam asas hukum perdata ini di jelaskan bahwa siapapun yang melakukan suatu tindakan yang bisa merugikan pihak lain, maka wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita atas kerugian tersebut (Widjaja dan Yani, 2000).

Di dalam hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggung jawaban tanpa kesalahan yang di kenal (*liability without based fault*) yang di kenal tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*) (Triwulan dan Febrian, 2010). Oleh karena itu dalam prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan memiliki arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab atas dasar kesalahan yang mereka lakukan karena merugikan orang lain. Kemudian prinsip dasar tanggung jawab risiko memiliki arti bahwa produsen diwajibkan lagi untuk bertanggung jawab sebagai risiko usahanya atau di dasarkan pada perbuatannya baik di sengaja maupun tidak disengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugiannya yang timbul akibat perbuatannya.

Prinsip-prinsip tanggung jawab merupakan perihwal yang sangat penting bagi hukum perlindungan konsumen. berbagai kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Liability Based on Fault*)
- 2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*)
- 3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Non liability Principle*)
- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak.

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*Limitation of Liability*)

Adapun mengenai Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

#### 1) *Contractual Liability*

Yaitu pertanggungjawaban perdata atas dasar kontrak dari pelaku usaha baik barang atau jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya kontak ini terdapat suatu perjanjian kontrak 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 kontrak baku 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.

#### 2) *Product Liability*

*Product liability* adalah suatu tanggung jawab hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut (Triwulan dan Febrian, 2010). Bahwa inti dari *product liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum dan diratifikasikan menjadi tanggung jawab mutlak (*strict liability*). *Product liability* ini nantinya akan digunakan oleh konsumen untuk memperoleh ganti kerugian langsung dari produsen meskipun konsumen tidak memiliki kontraktual dengan pelaku usaha. *Product liability* diatur di dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

#### 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 dipakai adalah pembuktian terbalik (*shifting the burden of proof*) seperti yang diatur dalam pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

Terkait perlindungan terhadap wisatawan bentuk ganti kerugian yang terdapat dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata kewajiban bagi pengusaha pariwisata sendiri yang terdapat dalam Pasal 26 huruf d dan e Undang-Undang Kepariwisata adalah memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan serta memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Dalam memberikan perlindungan asuransi, asuransi wisata memberikan perlindungan jiwa bagi wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun dalam negeri. Dengan cakupan perlindungan meliputi risiko kecelakaan, bencana alam, risiko korban aksi terorisme, hingga terhadap kecelakaan akibat melakukan kegiatan wisata ekstrim. Pengusaha pariwisata dalam menjaga keamanan, keselamatan wisatawan dilakukan melalui cara mengalihkan risiko wisatawan kepada perusahaan asuransi. Maka yang bertindak sebagai pengelola pariwisata melakukan perjanjian kerja sama dengan perusahaan asuransi sebagai pemberi jaminan ganti kerugian. Secara garis besar ganti kerugian tersebut merupakan ganti rugi asuransi kecelakaan akibat melakukan kegiatan wisata ekstrim. Dengan demikian mengenai ganti kerugian

yang diberikan perusahaan asuransi kepada wisatawan hanya ganti kerugian kecelakaan fisik saja, kemudian ganti rugi non fisik seperti kecopetan maupun kerusakan barang milik wisatawan belum terdapat pengaturannya.

Kemudian mengenai ganti kerugian pelaku usaha mempunyai tanggung jawab dalam memberikan ganti kerugian atas barang dan jasa yang dikonsumsi oleh konsumen akibat produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dasar pertanggung jawaban dan kerugian, pelaku usaha mempunyai tanggung jawab secara umum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat mengkonsumsi produk yang dihasilkannya. Adapun kerugian yang bagaimanakah yang dapat dituntut dari pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andai kata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan atau kekayaan pihak yang bersangkutan (Triwulan dan Febrian, 2010).

Ganti kerugian yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1. pengembalian uang,
2. penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya,
3. perawatan kesehatan,
4. pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun mengenai jangka waktu pemberian ganti kerugian tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila pelaku usaha tersebut menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan tidak memberi ganti kerugian maka konsumen yang mengalami kerugian tersebut dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan di tempat kedudukan konsumen.

Gugatan ganti kerugian atas perbuatan melawan hukum ini harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya tindakan melanggar hukum,
- b. Ada pihak kerugian,

- c. Ada hubungan antara pelanggar hukum dengan pihak yang dirugikan,
- d. Adanya kesalahan,

Dalam penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat tersebut, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat perjanjian. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Tidak ada undang-undang yang menentukan berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar. Apa yang telah diperjanjikan itu akan mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produser dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Gugatan mengganti kerugian yang didasarkan atas perbuatan melanggar hukum ini tidak perlu didahului dengan adanya perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti rugi ini bisa dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan walaupun tidak pernah ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen (Miru, dan Yodo, 2010).

Mengenai asuransi wisatawan pada umumnya pengelola tempat wisata menyediakan fasilitas hiburan yang mempunyai risiko tinggi selalu menggunakan jasa pihak ketiga, yaitu perusahaan asuransi yang berguna untuk menanggung risiko dari hal-hal yang terjadi terhadap wisatawan yang tidak diinginkan. Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 menentukan setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi yang meliputi antara lain, wisata selam, arung jeram, panjat tebing, permainan *jet coaster*, dan mengunjungi tempat wisata tertentu, seperti melihat satwa liar di alam bebas. Asuransi merupakan perjanjian dua pihak atau lebih dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan yang timbul karena suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu

pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungjawabkan. Dilihat dari tujuannya, asuransi ini memberikan perlindungan atas kerugian keuangan seorang yang timbul karena suatu peristiwa yang tidak terduga sebelumnya.

Dengan demikian, wisatawan yang sudah membayar biaya asuransi yang ditetapkan di tujuan pariwisata ini, maka pertanggung jawaban apabila terjadi suatu kecelakaan atau terjadi suatu kerugian yang berada di kawasan destinasi wisata yang memiliki risiko tinggi ini sudah menjadi tanggung jawab bagi perusahaan asuransi yang ditunjuk. Dengan adanya pihak ketiga tersebut maka perlindungan terhadap wisatawan akan mudah terpenuhi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan yaitu kecelakaan atau timbul suatu kerugian yang dialami. Dimana setiap pengusaha pariwisata ini yang tidak memenuhi ketentuan Pasal 26 Undang-Undang 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata tersebut dapat dikenai berupa sanksi administratif Pasal 63 Undang-Undang Kepariwisata antara lain:

1. Teguran secara tertulis.
2. Adanya pembatasan kegiatan usaha.
3. Dilakukan Pembekuan sementara.

Dalam kegiatan pariwisata padan dasarnya wisatawan berhak mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan serta perlindungan asuransi yang berisiko tinggi. Hal ini bahwa pengelola tempat wisata berkewajiban untuk memenuhi hak-hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan serta perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi. Yang perlu menjadi perhatian penting bagi wisatawan adalah harus melihat kembali seberapa besar risiko destinasi pariwisata yang dikunjungi. Jika risikonya cukup tinggi, maka wisatawan berhak mendapatkan perlindungan asuransi dalam hal terjadinya suatu insiden. Biasanya, asuransi diberitahukan bersamaan pada saat pembelian tiket.

Dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan terhadap wisatawan pada kegiatan risiko wisatawan yang dapat diproteksi antara lain:

- a. Pada perusahaan asuransi, risiko wisatawan yang diproteksi adalah terbatas pada risiko kecelakaan yang mengakibatkan wisatawan:
  - a. Meninggal dunia, berupa santunan kematian,
  - b. Cacat tetap, berupa santunan cacat tetap,
  - c. Luka badan, berupa santunan perawatan.
- b. Pada pihak perusahaan asuransi bertanggung jawab, risiko wisatawan yang diproteksi meliputi:
  - a. kecelakaan diri yang menyebabkan kematian,
  - b. cacat hidup,
  - c. biaya perawatan,
  - d. kehilangan harta benda dan kepentingan.

Perusahaan asuransi telah membuat suatu pilihan untuk mendapatkan konsumen sebanyak-

banyaknya tanpa memperhatikan apakah penetapan besarnya premi yang tidak proporsional (rendah) tersebut dapat dipertanggung jawabkan dari sisi *underwriting*, yaitu kemampuan untuk membayar polis kelak. Akibatnya klaim asuransi konsumen ditolak tanpa alasan yang benar dan patut. Dalam keadaan seperti ini, tidak ada perlindungan risiko yang dialami konsumen. Sebaliknya, perusahaan asuransi sudah mendapatkan premi yang dibayarkan konsumen (Krisyanti, 2008).

Pertanggungjawaban pengelola tempat wisata/pelaku usaha ini diatur secara terpisah dari pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha maupun perbuatan yang dilarang pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian tanggung jawab pengusaha pariwisata diatur dalam Pasal 23 dan Pasal 63 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009. Ketentuan Pasal 26 huruf d dan huruf e Undang-Undang Kepariwisata yang mengatur tentang kewajiban pengusaha untuk memberikan perlindungan keamanan, keselamatan dan perlindungan asuransi yang berisiko tinggi ternyata dalam aturan pelaksanaannya belum dijabarkan lebih lanjut mengenai tanggung jawab pengusaha kepada wisatawan apabila wisatawan mengalami insiden kecelakaan. Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dilihat bahwa tanggung jawab pengusaha terhadap wisatawan yang mengalami insiden tersebut belum diatur secara jelas, tetapi untuk tanggung jawab pengusaha terhadap wisatawan bisa diterapkan ke dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pengaturan tanggung jawab pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 19 kemudian pengaturan secara khususnya diatur dalam Pasal 25 dan Pasal 26 dalam hal menyediakan cadang atau fasilitas purna jual dan jaminan atau garansi, tanggung jawab Pelaku usaha dalam bidang periklanan dan importasi produk diatur di dalam Pasal 20 dan Pasal 21, beban pembuktian terhadap ada tidaknya kesalahan pelaku usaha diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28, serta pembebasan pelaku usaha dalam pertanggungjawaban diatur dalam Pasal 27 (Shidarta, 2000). Kemudian pertanggung jawaban yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 mengenai kewajiban pengusaha pariwisata diatur dalam Pasal 26 kemudian apabila pengusaha pariwisata tidak memenuhi hak-hak wisatawan dapat dikenai sanksi administratif yang terdapat dalam ketentuan Pasal 63.

#### **Upaya Hukum yang Ditempuh Wisatawan Apabila Mengalami Kerugian di Objek Wisata**

Dalam kegiatan usaha bisnis pariwisata terdapat hubungan yang saling membutuhkan yaitu antara wisatawan dengan pengusaha pariwisata, baik itu berupa barang maupun jasa. Kepentingan

dalam usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, wisatawan berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain wisatawan mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Hubungan inilah antara pengusaha pariwisata dengan wisatawan yang akan memunculkan permasalahan baru yaitu hilangnya atau berkurangnya hak wisatawan atas jasa yang telah dikonsumsi. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat perlu adanya campur tangan pemerintah dengan dan/atau negara melalui perlindungan hukum kepada konsumen. Salah satu konsideran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK ditegaskan dalam Pasal 40 ayat (1) UUPK, bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen. Artinya pembentukan BPSK di level daerah diharapkan mampu mengatasi dan menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen, tanpa harus melakukan pengurusan di pusat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase, hal ini ditujukan untuk mengatasi proses pengadilan yang lama dan formal seperti yang tertuang dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini. Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu (Miru, dan Yodo, 2010):

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antaran konsumen dan pelaku usaha, atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa atau upaya hukum yang dapat ditempuh oleh wisatawan yang menderita kecelakaan atau kerugian di objek wisata dapat ditempuh melalui jalur damai maupun pengadilan dan di luar pengadilan. Jika cara perdamaian antara pengusaha pariwisata dengan wisatawan tidak berhasil, maka salah satu upaya hukum yang dapat dilakukan adalah melalui jalur pengadilan atas dasar gugatan perbuatan melawan hukum.

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan (*empowerment system*) konsumen. Upaya memberdayakan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yakni adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara para pihak yang berbeda posisi tawarnya (*bargaining position*). Jumlah konsumen bersifat masif dan biasanya berekonomi lemah. Pelaku usaha memiliki pengetahuan yang lebih tinggi tentang informasi atas keadaan produk yang dibuatnya. Mereka umumnya berbeda pada posisi lebih kuat, baik dari segi ekonomi dan tentunya pula dalam posisi tawar (*bargaining position*).

Kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha juga sangat berbeda. Jika ada keluhan terhadap produknya, pelaku usaha akan mengupayakan penyelesaian tertutup. Sementara itu, konsumen berkepentingan agar penyelesaian dilakukan lewat saluran umum supaya tuntas. Dalam perbedaan kepentingan itu, Jhon Rawls mengatakan, setiap pihak hendaknya memiliki kesempatan yang sama dalam memosisikan diri ke arah eksistensi hidup yang lebih baik karena hal itu merupakan perwujudan keadilan masyarakat (*social justice*). Dibukanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha sendiri, bahkan juga bagi pemerintah. Manfaat bagi konsumen adalah mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita, melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lain akan dapat tertolong. Komplain yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapatkan liputan media masa akan menjadi mendorong tanggapan yang lebih positif kalangan pelaku usaha, dan menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen. Bagi kalangan pelaku usaha, ruang penyelesaian sengketa atau penegakan hukum konsumen memiliki arti dan dampak tertentu, manfaatnya pertama adalah pengaduan dapat menjadi tolak ukur dan titik tolak untuk perbaikan mutu produk dan memperbaiki kekurangan lain yang ada, Kemudian yang kedua Dapat sebagai informasi dari adanya kemungkinan produk tiruan.

Bagi pemerintah sebagai pengambil kebijakan dan pengendali berbagai kepentingan rakyat, perkembangan itu penting karena memberikan manfaat-manfaat seperti berikut:

1. Lebih memudahkan pengawasan dan pengendalian terhadap produk yang beredar di pasaran.
2. Mengetahui adanya kelemahan penerapan peraturan atau standar pemerintah.
3. Merevisi berbagai standar yang ada.

Berikut ini akan dipaparkan mengenai berbagai model penyelesaian sengketa (*dispute resettlement*). Model yang dikenal tidak lagi semata-mata bersifat konvensional seperti oleh pengadilan atau penyelesaian dan kejaksaan yang bersifat *compulsory*. Model yang baru itu memungkinkan adanya penyelesaian sengketa konsumen bahkan di luar jalur penegakan hukum yang ditangani negara. Model penyelesaiannya sengketa yang sifatnya alternatif itu dikenal sebagai *alternative dispute resolution* (ADR) (Rosmawati, 2015).

Pasal 45 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat menggugat melalui lembaga penyelesaian sengketa atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan menggunakan lembaga peradilan berdasar kesukarelaan. Kemudian Pasal 45 ayat 3 menyebutkan bahwa “penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang”. Jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatannya, misalnya di bidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan di peradilan umum kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administratif di dalamnya. Hal ini dikemukakan terakhir ini dapat terjadi, misalnya ada kaitannya dengan kebijakan aparat pemerintah yang ternyata dipandang merugikan konsumen secara individual. Bahkan, mengingat makin banyaknya perusahaan multinasional yang beroperasi di Indonesia, juga tidak menutup kemungkinan ada konsumen yang menggugat pelaku usaha di peradilan negara lain, sehingga sengketa konsumen ini pun dapat bersifat transnasional (Rosmawati, 2015). Konsumen dapat mengajukan kepada pengadilan negeri untuk menuntut ganti rugi dari pelaku usaha, atau bila masih ada unsur pidana, dapat melapor kepada polisi sebagai aparat penyidik umum. Selanjutnya berdasarkan laporan tersebut akan dilakukan penyidikan tentang adanya dugaan pelanggaran terhadap tindak pidana perlindungan konsumen. Pemeriksaan di pengadilan menggunakan hukum acara yang berlaku di pengadilan negeri (LPKNN) (Rosmawati,2015).

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pertama, seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, kemudian yang kedua, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama gugatan dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang

sama. Ketentuan ini harus dibedakan dengan gugatan dengan mewakilkan kepada orang lain seperti diatur dalam Pasal 123 ayat (1) HIR. Penjelasan Pasal 46 menyatakan gugatan kelompok ini dikenal dengan istilah *class action*. *Class action* merupakan suatu prosedur hukum yang memungkinkan banyak orang bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan. Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dasar hukum gugatan kelompok yang diajukan selama ini belum memiliki ketentuan tertulis, walaupun dalam kenyataan, gugatan kelompok tersebut diterima untuk diperiksa oleh pengadilan (Miru, dan Yodo, 2010). Selanjutnya ketiga, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, bagian keempat, pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Pemerintah dan/atau instansi terkait, mereka baru akan menggugat pelaku usaha jika ada kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Namun, tidak disebutkan apakah gugatan demikian masih diperlukan jika ada gugatan dari para konsumen, atau dapat dilakukan bersamaan waktunya dengan gugatan dari para pihak konsumen yang termasuk klasifikasi-klasifikasi satu sampai tiga.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dalam arti luas adalah proses penyelesaian masalah di bidang perdata di luar pengadilan melalui cara-cara arbitrase, negoisasi, konsultasi, mediasi, konsiliasi, yang disepakati pihak-pihak. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian dari permasalahan konsumen dapat dipecahkan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. Mereka yang bermasalah harus memilih jalan untuk memecahkan permasalahan mereka. Penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di BPLSK, LPKSM, Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui. Selanjutnya mengenai lembaga penyelesaian masalah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) bahwa arbitrase cara penyelesaian di luar pengadilan umum dengan di dasarkan pada perjanjian tertulis oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Kemudian Pasal 1 ayat (10) penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, konsiliasi, atau penilaian ahli” (Krisyanti, 2008).

Penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di BPLSK, LPKSM, Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui. Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penetapan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang di muat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta undang-undang lainnya yang mendukung.

Kemudian penyelesaian melalui BPSK yaitu merupakan institusi nonstructural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Badan ini sangat penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparat pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tugas badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah menangani permasalahan konsumen melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase, kemudian konsultasi konsumen dalam hal perlindungan konsumen, selanjutnya mengontrol penambahan dari bagian-bagian standarisasi; dan memberikan sanksi administrasi terhadap pengusaha yang menyalahi aturan (Krisyanti, 2008).

Metode penyelesaian sengketa ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan dua cara penyelesaian yaitu di luar pengadilan dan melalui pengadilan. Konsumen langsung mengadu dan menggugat pelaku usaha, bentuk penyelesaian dan besarnya ganti rugi diserahkan kepada kesepakatan pada pihak dengan syarat bahwa untuk tercapainya penyelesaian sengketa, kedua belah pihak harus mempunyai kemauan dan etika. Pengaduan dan gugatan ganti rugi diajukan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sesuai dengan tujuan didirikannya untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen, sebagai contoh Lembaga

Perlindungan Konsumen Nusantara Merdeka (LPKNM). Organisasi ini akan memberikan bantuan dengan penyediaan fasilitas tempat dan dengan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki akan membantu melakukan pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Pengaduan atau gugatan diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang akan dibentuk di setiap daerah dan kota. Badan ini bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen BPSK dapat membentuk 3 (tiga) orang yang anggotanya terdiri dari unsur tersebut diatas. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, ganti kerugian yang dapat dituntut konsumen dari pelaku usaha, yaitu berupa pengembalian uang pengganti, barang sejenis atau setara nilainya atau pemberian santunan atau keduanya (Krisyanti, 2008). BPSK dapat menghukum pelaku usaha dengan menjatuhkan sanksi administrative berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) yang harus dibayarkan kepada konsumen (Krisyanti, 2008). Kemudian penyelesaian sengketa melalui cara pengadilan Penyelesaian Melalui Pengadilan Konsumen dapat mengajukan kepada pengadilan negeri untuk menuntut ganti rugi dari pelaku usaha, atau bila masih ada unsur pidana, dapat melapor kepada polisi sebagai aparat penyidik umum. Selanjutnya berdasarkan laporan tersebut akan dilakukan penyidikan tentang adanya dugaan pelanggaran terhadap tindak pidana perlindungan konsumen. Pemeriksaan di pengadilan menggunakan hukum acara yang berlaku di pengadilan negeri (LPKNM) (Krisyanti, 2008).

#### 4. KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap wisatawan ini melalui diaturnya sejumlah hak-hak yang terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan yaitu Pasal 4, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selain itu hak wisatawan terdapat di dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan. Kemudian mengenai tanggung jawab pengusaha pariwisata kepada wisatawan apabila mengalami insiden kecelakaan pada kegiatan yang memiliki risiko tinggi, ganti kerugian yang diberikan berupa asuransi kecelakaan fisik dari perusahaan asuransi yang ditunjuk sebagai pemberi jaminan ganti rugi. Sedangkan ganti rugi secara non fisik seperti kerusakan barang maupun kehilangan barang karena dicuri ternyata di dalam aturan pelaksanaannya belum dijabarkan lebih lanjut mengenai tanggung jawabnya. Tetapi untuk tanggung jawab pengusaha terhadap wisatawan yang belum puas sebagai penyempurna Undang-

Undang Kepariwisataan bisa kita terapkan ke dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 pengusaha pariwisata juga berkewajiban untuk memenuhi hak-hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan serta perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi. Artinya pengusaha pariwisata hanya memberikan perlindungan asuransi kepada wisatawan pada saat wisatawan yang mengalami kecelakaan pada tempat wisata yang memiliki risiko tinggi.

Penyelesaian sengketa antara wisatawan dengan pengusaha pariwisata, untuk mengambil langkah awal upaya hukum yang dapat ditempuh wisatawan yaitu menggunakan penyelesaian melalui jalur damai oleh kedua belah pihak, apabila kesepakatan antara kedua belah pihak tidak berhasil, langkah berikutnya, Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sistem penyelesaian sengketa konsumen terdapat dua pilihan yaitu pertama, melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di BPSK, LPKSM, Direktorat perlindungan konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui. Kemudian penyelesaian kedua, melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Jadi upaya hukum yang dapat di tempuh wisatawan dalam penyelesaian sengketa langkah awal sebaiknya diusahakan menggunakan jalur damai terlebih dahulu kemudian penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Endipradja, Firman Turmantara. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Setara Press.
- Gelge, I Putu. 2009. *Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kansil, CST. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Krisyanti, Celine Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lemy, Diena M. 2017. *Jasa Pariwisata*. Jakarta: EKSPLORE.
- Marpaung. 2002. *Pengetahuan Pariwisata*. Bandung: Alfa Beta.

- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, Ahmadi, Yodo, Sutarman. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Rahardjo, Satjipto. 2014. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati. 2015. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Palembang: Prenadamedia Group.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekadijo. 1997. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Soekanto, Soerjono. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Triwulan, Titik, Febrian, Shinta. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Widjaja, Gunawan, Yani, Ahmad. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.