

Kajian Normatif Peraturan Perundang-undangan terhadap Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Pariwisata dalam Upaya Pelayanan terhadap Konsumen

Ratna Tri Wulandari¹, Bela Rathdiktaningrum²

Stikes Maharani Malang, Akademi Pariwisata dan Perhotelan Ganesha

Email korespondensi: ratnatri.wulan1@gmail.com

ABSTRAK

Kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Keberhasilan bidang kepariwisataan tidak terlepas dari peran pelaku usaha pariwisata. Pelaku usaha wisata dalam menjalankan perannya di bidang kepariwisataan perlu mendapatkan suatu perlindungan hukum. Sebagai pelaku usaha wisata disamping mempunyai kewajiban mentaati hukum dalam menjalankan perannya, hukum dalam hal ini juga berfungsi sebagai hak yang dimiliki oleh pelaku usaha wisata berupa perlindungan hukum terhadap dirinya. Bentuk instrumen hukum yang paling nyata adalah peraturan perundang-undangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hukum terhadap pelaku usaha pariwisata dalam menjalankan industri pariwisata. Jenis penelitian hukum yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif yang merupakan penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, penelitian terhadap sejarah hukum, dan penelitian terhadap perbandingan hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai instrumen perlindungan hukum terhadap pelaku usaha pariwisata dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen kepariwisataan pada industri pariwisata. Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar pemerintah dan para legislatif untuk lebih seimbang dalam mengakomodir perlindungan hukum terhadap para pelaku usaha pariwisata ke dalam produk hukum, mengingat beberapa peraturan perundang-undangan yang ada lebih banyak mengatur perlindungan hukum kepada para konsumen pengguna pada jasa industri kepariwisataan.

Kata Kunci: Kajian Normatif, Peraturan Perundang-undangan, Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Pariwisata, Konsumen

ABSTRACT

Tourism is an integral part of national development that is carried out systematically, planned, integrated, sustainably, and responsibly while still providing protection for the values of religion and culture that live in society, the preservation and quality of the environment, and national interests. The success of the tourism sector is inseparable from the role of tourism entrepreneurs. Tourism entrepreneurs in carrying out their roles in the tourism sector need to receive legal protection. As tourism entrepreneurs, aside from having the obligation to comply with the law in carrying out their roles, the law in this case also functions as a right possessed by tourism entrepreneurs in the form of legal protection for themselves. The most tangible form of legal instruments is legislation. The type of legal research conducted is normative legal research, which involves the study of legal principles, the study of legal systematics, the study of the level of synchronization of laws, the study of legal history, and comparative legal research. The research results indicate that there are several regulations used as instruments for legal protection for tourism business actors in providing services to tourism consumers in the tourism industry. Based on the research findings, it is recommended that the government and legislators strike a better balance in accommodating legal protection for tourism business actors into legal products, considering that several existing regulations tend to focus more on legal protection for consumers using tourism industry services.

Keywords: Normative Study, Legislation, Legal Protection for Tourism Business Actors, Consumers

I. PENDAHULUAN

Kepariwisata merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Kepariwisata merupakan suatu industri yang dijalankan oleh pelaku usaha pariwisata. Pelaku usaha pariwisata dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen penikmat wisata. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha wisata diwujudkan melalui instrumen atau suatu produk hukum yaitu berupa peraturan perundang-undangan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, secara normatif sebagai payung hukum yang melindungi semua aspek pada bidang kepariwisataan. Sehingga di satu sisi, pelaku usaha pariwisata menjalankan kewajibannya untuk memberikan pelayanan terbaik pada konsumen pariwisata, disisi lain dalam menjalankan kewajibannya tersebut, pelaku usaha pariwisata telah dijamin haknya untuk dilindungi melalui instrumen normatif dalam peraturan perundang-undangan. Akan tetapi dalam hal ini, apakah satu produk peraturan perundang-undangan dapat mengakomodir perlindungan hukum terhadap pelaku usaha pariwisata itu sendiri. Oleh karena itu penulis ingin menganalisis beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait yang dapat digunakan sebagai instrumen perlindungan hukum bagi pelaku usaha pariwisata sehubungan dengan pelayanan terhadap konsumen. Berdasarkan uraian diatas penulis ingin menganalisis terkait **kajian normatif peraturan perundang-undangan terhadap perlindungan hukum pelaku usaha pariwisata dalam upaya pelayanan terhadap konsumen pariwisata.**

II. METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum yuridis normatif yang merupakan suatu bentuk penelitian dengan mempergunakan sumber-sumber kepustakaan atau literatur-literatur yang berbentuk dokumen, buku-buku, dan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, penelitian terhadap Sejarah hukum, dan penelitian terhadap perbandingan hukum. Apabila dikaitkan dengan latar belakang permasalahan dalam penelitian ini, penulis ingin melakukan analisis dan pengkajian atas substansi dari peraturan perundang-undangan yang digunakan sebagai instrumen perlindungan hukum terhadap profesi usaha pariwisata di bidang industri pariwisata.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi pelaku pariwisata di Indonesia mencakup berbagai aspek penting yang bertujuan mewujudkan kepastian hukum. Berikut ini adalah beberapa aspek terkait perlindungan hukum pada bidang industri pariwisata sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban pelaku pariwisata yaitu pelaku pariwisata memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam undang-undang, termasuk hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan serta kewajiban untuk mematuhi peraturan yang berlaku
2. Regulasi dan peraturan yaitu regulasi dan peraturan yang mengatur proses perizinan usaha pariwisata, hak dan kewajiban pelaku pariwisata, serta sanksi bagi pelanggaran ketentuan yang berlaku.
3. Perlindungan konsumen, yaitu pelaku pariwisata bertanggung jawab atas kerugian yang dialami wisatawan akibat penggunaan barang atau jasa, dan harus memberikan perlindungan asuransi kepada usaha pariwisata yang berisiko tinggi.
4. Keamanan dan perlindungan wisatawan, yaitu perlindungan hukum dan keamanan

bagi perkembangan dan pertumbuhan pariwisata, termasuk perlindungan terhadap wisatawan yang mengalami kerugian akibat kegiatan pariwisata.

Perlindungan hukum selama ini dari banyak dari aspek terhadap konsumen pariwisata, akan tetapi dalam kenyataannya pelaku usaha industri pariwisata merupakan subyek hukum yang harus dilindungi. Berikut beberapa peraturan perundang-undangan yang merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap khususnya pada pelaku usaha pariwisata. Peraturan perundang-undangan yang terkait adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.

1.1 Pasal 17

Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib **mengembangkan dan melindungi usaha mikro**, kecil, menengah, dan koperasi dalam bidang usaha pariwisata dengan cara: membuat kebijakan pencadangan usaha pariwisata untuk usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi; dan memfasilitasi kemitraan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi dengan usaha skala besar.

1.2 Pasal 19

(1) Setiap orang berhak: a. memperoleh kesempatan memenuhi kebutuhan wisata; b. **melakukan usaha pariwisata**; c. menjadi pekerja/buruh pariwisata; dan/atau d. berperan dalam kepariwisataan. proses pembangunan.

(2) Setiap orang dan/atau masyarakat di dalam dan di sekitar destinasi pariwisata mempunyai hak prioritas: a. menjadi pekerja/buruh; b. konsinyasi; dan/atau c. **pengelolaan**.

1.3 Pasal 22

Setiap pengusaha pariwisata berhak: a. mendapatkan kesempatan yang sama dalam berusaha di bidang kepariwisataan, b membentuk dan menjadi anggota asosiasi kepariwisataan; c. mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha; dan d. mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4 Pasal 25

Setiap wisatawan berkewajiban: a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat; b. memelihara dan melestarikan lingkungan; c. turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan d. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

1.6 Pasal 62

(1) Setiap wisatawan yang tidak mematuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam **Pasal 25** dikenai sanksi berupa teguran lisan disertai dengan pemberitahuan mengenai hal yang harus dipenuhi. (2) Apabila wisatawan telah diberi teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tidak diindahkannya, wisatawan yang bersangkutan dapat diusir dari lokasi perbuatan dilakukan.

1.7 Pasal 64

(1) Setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum merusak fisik daya tarik wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan denda paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah). (2) Setiap orang yang karena kelalaiannya dan melawan hukum, merusak fisik, atau mengurangi nilai daya tarik wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau denda paling Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam beberapa pasal diatas meliputi :

1. Perlindungan terhadap pengembangan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi dalam bidang usaha pariwisata.
2. Perlindungan terhadap pengelolaan usaha pada bidang pariwisata.
3. Perlindungan hukum melalui anggota asosiasi kepariwisataan.
4. Perlindungan hukum dalam berusaha dan mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pemberian sanksi administratif dan pidana terhadap wisatawan yang tidak menjaga kelestarian lingkungan, menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan, melanggar kesusilaan dan melakukan kegiatan yang melanggar hukum.

2 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.

Sebagaimana tertuang dalam **Pasal 5 ayat (1)** bahwa Menteri melaksanakan pengembangan destinasi pariwisata berkelanjutan melalui skema pendampingan, monitoring, dan penghargaan. Dalam pasal tersebut mengandung arti bahwa pemerintah memberikan perlindungan bagi pelaku usaha pariwisata untuk mengembangkan usahanya secara berkelanjutan. Hal ini merupakan bentuk perlindungan pemerintah secara normatif kepada pelaku usaha untuk mengembangkan dan memajukan usahanya sampai dengan memberikan penghargaan bagi pelaku usaha. Monitoring disini berarti bahwa pemerintah berfungsi bukan hanya sebagai organ pengawas, tetapi memberikan perlindungan secara berkala terhadap pengembangan usaha pelaku pariwisata itu sendiri.

3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Beberapa pasal dalam Undang-Undang ini memuat beberapa ketentuan hukum untuk melindungi para pelaku usaha dari praktek persaingan usaha yang tidak sehat. Pelaku usaha pariwisata dalam hal ini mendapatkan perlindungan secara normatif dari segala bentuk monopoli dan tindakan perbuatan curang dari pelaku usaha lain.

4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4.1 Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah: a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4.2 Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah: a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam Undang-Undang perlindungan konsumen diatas diatur dalam ketentuan pasal yang terkait pada kewajiban konsumen (Pasal 5) dan hak dari pelaku usaha (Pasal 6). Sedangkan pasal lainnya lebih banyak mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan masalah dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kajian normatif peraturan perundang-undangan terhadap perlindungan hukum pelaku usaha pariwisata dalam upaya pelayanan terhadap konsumen diatur dalam beberapa ketentuan atau produk hukum yaitu :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
2. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Beberapa peraturan perundang-undangan diatas secara garis besar menurut hemat peneliti belum sepenuhnya dapat mengakomodir perlindungan hukum khususnya kepada pelaku usaha pariwisata. Diharapkan kepada pemerintah melalui peran legislatif dapat *mengupgrade* melalui perbaharuan Undang-Undang tentang Kepariwisataaan dengan penambahan ketentuan hukum yang memuat penyeimbangan perlindungan hukum antara konsumen dari industri pariwisata dengan pelaku usaha pariwisata itu sendiri. Mengingat di era saat ini angka kriminalitas baik dari aspek perdata sampai pidana dapat terjadi yang justru banyak merugikan pihak pelaku usaha pariwisata itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.
Amiruddin, dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2013
Adji, Indriyanto Seno, Korupsi dan Penegakan Hukum, Konsultan Hukum Prof. Seno Adji dan Rekan, Jakarta. 2009
Arief Mansur, Dikdik M., dan Elisatris Gultom, Urgensi Perlindungan Korban Kejahatan Antara Norma dan Realita, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2007
A.z Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta. 2011
Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grassindo, Jakarta. 2006
Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta. 1981