



## Jurnal Analogi Hukum

Journal Homepage: <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum>

# Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung

I Gusti Ngurah Agung Suryadewa, Ida Ayu Putu Widiati dan I Wayan Arthanaya

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

\*suryadewa@gmail.com

### How To Cite:

Suryadewa, I, G, N, A., Widiati, I, A, P., Arthanaya, I, W. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung. *Jurnal Analogi Hukum*. 1 (3). 336-340. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.1.3.1782.336-340>

**Abstract**—The government in collaboration with the tourism business world, including travel agents and the public, has an obligation to provide support for tourism activities to run safely and must always refer to the legal aspects as a form of protection in the field of tourism for tourists. This is because in Article 26 letter (d) of Law No. 10 of 2009 concerning Tourism is expressly stated that tourism entrepreneurs have an obligation in providing comfort, hospitality, and providing a sense of security to tourists. However, the Act does not explain in detail the responsibilities of the travel agency to tourists. This study discusses two problems, namely 1). What is the form of legal protection for tourists in travel in Badung Regency and 2). What is the responsibility of the travel agency for tourists in Badung Regency. The type of research used in this journal is empirical legal research is legal research that starts from the gap between *das solen* and *das sein*, where there is a gap between the theoretical situation and the legal facts that occur in society. The approach used is the sociology of law which also studies the interrelationship between law and other social phenomena. Regarding the form of legal protection for tourists in tourist trips in Badung Regency, namely by providing legal protection, comfort and security to tourists, including providing facilities for elderly and disabled tourists, and getting a safety guarantee in the form of insurance for activities that have high risk. The form of responsibility of a travel bureau if there is a problem with the comfort of tourists, the travel usually always anticipates by improving services and racing on business standards certification for the travel bureau.

**Keywords:** Legal Protection, Tourists, Tourist Travel Bureau

**Abstrak**—Pemerintah yang bekerjasama dengan dunia usaha pariwisata, termasuk biro perjalanan wisata dan masyarakat mempunyai kewajiban dengan memberikan dukungan terhadap kegiatan pariwisata agar berjalan dengan aman dan harus selalu mengacu kepada aspek hukum sebagai wujud perlindungan di bidang kepariwisataan bagi wisatawan. Hal ini karena di dalam Pasal 26 huruf (d) Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 mengenai Kepariwisata dengan tegas dinyatakan yaitu pengusaha kepariwisataan memiliki kewajiban didalam memberikan kenyamanan, keramahan, dan memberikan rasa aman kepada para wisatawan. Namun dalam UU tersebut tidak secara rinci dijelaskan mengenai tanggung jawab dari biro perjalanan wisata kepada wisatawan. Penelitian ini membahas dua permasalahan yaitu 1). Bagaimanakah bentuk dari perlindungan hukum pada wisatawan dalam perjalanan wisata di Kabupaten Badung dan 2). Bagaimanakah tanggungjawab dari biro perjalanan wisata pada wisatawan di Kabupaten Badung. Tipe penelitian yang dipergunakan dalam jurnal ini ialah penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang dimulai dari adanya kesenjangan antara *das solen* dan *das sein*, dimana terjadi kesenjangan antara keadaan teoritis dengan fakta hukum yang terjadi didalam masyarakat. Pendekatan yang dipergunakan ialah sosiologi hukum yang juga mempelajari hubungan timbal balik diantara hukum dengan gejala sosial lainnya. Mengenai bentuk perlindungan hukum pada wisatawan dalam perjalanan wisata di Kabupaten Badung yaitu dengan memberikan perlindungan hukum, kenyamanan dan rasa aman kepada wisatawan, termasuk memberikan fasilitas untuk wisatawan lanjut usia dan difabel, dan mendapat jaminan keselamatan berupa asuransi untuk kegiatan yang memiliki resiko tinggi. Bentuk tanggungjawab biro perjalanan wisata apabila terjadi permasalahan terhadap kenyamanan wisatawan, pihak travel biasanya selalu melakukan antisipasi dengan memperbaiki pelayanan serta berpacu pada sertifikasi standar usaha bagi biro perjalanan wisata.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Wisatawan, Biro Perjalanan Wisata

## 1. Pendahuluan

Aktivitas perkembangan pariwisata yang berkembang sangat pesat, terjadi di salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Bali yaitu Kabupaten Badung. Dampak dari aktivitas pariwisata tersebut adalah kerja keras dari biro perjalanan wisata terhadap wisatawan dalam memberikan pelayanan pariwisata agar mengedepankan kenyamanan dan keamanan dalam berwisata (Mulyadi, 2012). Dijelaskan oleh Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Pasal 26 (d) tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa setiap pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, dan perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan.

Apabila di telusuri lebih rinci, ada masalah yang cukup penting dalam pasal tersebut yakni tidak ditegaskan mengenai tanggungjawab penyedia jasa perjalanan wisata yang ditujukan kepada wisatawan ketika dalam perjalanan wisatanya wisatawan mengalami ketidaknyamanan, kurangnya keramahan dan perlindungan keamanan serta keselamatan dari wisatawan. Hal ini lah yang merupakan suatu kelemahan dari Undang-Undang Kepariwisataan yang tidak mengatur secara tegas sejauh mana tanggungjawab dari biro perjalanan wisata terhadap wisatawan ketika wisatawan menggunakan jasa dari mereka. Adanya pengaturan tanggungjawab dari penyedia jasa wisata tersebut sangat di perlukan, mengingat dalam prakteknya masih banyak penyedia jasa yang mengabaikannya.

Di dalam Undang-Undang Kepariwisataan tersebut hanya menegaskan pengaturan hukum kepada pengusaha pariwisata :

Pasal 63 Undang-Undang Kepariwisataan menyatakan bahwa setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan Pasal 15 dan/ atau Pasal 26 dikenai sanksi administratif berupa : a. teguran tertulis, b. pembatasan kegiatan usaha; dan c. pembekuan sementara kegiatan usaha.

Maka terdapat ketentuan dari pasal tersebut yang menimbulkan permasalahan lanjut bagi wisatawan yang merasa tidak mendapatkan haknya sebagai pengguna jasa perjalanan wisata apabila tidak terpenuhinya kewajiban dari biro perjalanan wisata seperti yang disebut dalam Pasal 26 (d) UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi pasal tersebut terlihat adanya ketimpangan antara aturan dan kenyataan yang ada sehingga bisa memunculkan persoalan saat saat nanti.

Maka terhadap ketentuan pasal tersebut menimbulkan permasalahan tindak lanjut bagi wisatawan yang ingin mendapatkan perlindungan hukum apabila biro perjalanan wisata tidak melaksanakan kewajiannya sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 26 (d) Undang - Undang Kepariwisataan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan pasal tersebut masih ada ketidak seimbangan antara penjelasan dan implementasinya yang mungkin saja bisa menjadi masalah kedepannya.

Sedangkan di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Badung No. 2 Tahun 2012 tentang Kepariwisataan juga tidak memberikan kejelasan terkait dengan perlindungan bagi para wisatawan melainkan disana hanya mengatur mengenai kewajiban yang dilakukan oleh pengusaha pariwisata sebagai syarat dalam menjalankan bisnis pariwisata.

(Innez Primantara, 2015) dalam penelitiannya tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata” mengkaji penelitian serupa dengan penelitian sekarang ini. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi norma-norma konstruksi tentang standar keamanan dan keselamatan wisatawan dalam penyediaan layanan wisata oleh Operator Tour dan kesiapan Operator Tour dalam menerapkan peraturan perlindungan wisatawan dalam penyediaan layanan pariwisata oleh Operator Tour. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terhitung sejak 11 April 2014, Pemerintah telah menetapkan peraturan tentang Layanan Standar Perjalanan Bisnis melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014. Hal ini memungkinkan masalah standardisasi Operator Tour sebagaimana diatur dalam peraturan menteri, dan kendala yang dialami oleh Operator Tour untuk memenuhi standardisasi itu. Dalam hal ini, perlu untuk mempelajari lebih lanjut tentang implementasi perlindungan hukum oleh Operator Tour, setelah peraturan menteri.

Sehubungan dengan permasalahan hukum tersebut, peneliti merumuskan menjadi 2 (dua) yaitu; Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap wisatawan dalam perjalanan wisata di Kabupaten Badung? Dan Bagaimanakah tanggungjawab biro perjalanan wisata terhadap wisatawan di Kabupaten Badung ?

Adapun sebagaimana di dalam penelitian hendaknya bermanfaat bagi;

Untuk mendeskripsikan perlindungan hukum terhadap wisatawan dalam perjalanan

wisata.

Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan melakukan analisis secara mendalam tentang bentuk pertanggung jawaban biro perjalanan wisata terhadap wisatawan.

## 2. Metode

Metode penulisan disini mempergunakan metode pendekatan yuridis sosiologis atau empiris. Penelitian hukum empiris ialah suatu penelitian untuk mengetahui sejauh mana perundang-undangan berlaku secara efektif dan secara nyata berfungsi di lapangan. Sebagai suatu karya ilmiah dan mendapatkan hasil ilmiah maka dalam penulisan ini dipergunakan pendekatan masalah secara empiris, yaitu khususnya dalam menganalisis ketimpangan terdapat dalam peraturan yang mengatakan bahwa penyedia jasa perjalanan wisata wajib mengutamakan keamanan dan kenyamanan terhadap wisatawan sebagai pengguna jasa perjalanan wisata (Hadikusuma, 1995). Namun pada kenyataannya dalam praktek, tidak semua biro perjalanan wisata melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap wisatawan yang mempergunakan jasa mereka dan produk perjalanan wisata yang dipromosikan banyak yang tidak relevan.

## 3. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### *Bentuk Perlindungan Hukum dan Keamanan Wisatawan di Kabupaten Badung*

Kabupaten Badung adalah salah satu sebagai daerah tujuan wisata di Provinsi Bali yang di daerahnya memiliki biro perjalanan wisata sebanyak 149 perusahaan, dimana biro perjalanan wisata mempunyai posisi yang primer di sektor pariwisata yakni sebagai salah satu elemen dalam penyelenggaraan kegiatan wisata. Bagi wisatawan pengguna biro perjalanan wisata, memiliki tanggungjawab terhadap keberadaan para wisatawan selama berada disuatu tempat wisata akan dibebankan kepada biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa wisata. Salah satu hal utama yang harus digaris bawahi oleh penyedia pelayanan jasa perjalanan wisata adalah perlindungan terhadap hak-hak wisatawan, sebagaimana termuat di Pasal 20 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yaitu setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan:

Adanya Informasi daya tarik wisata yang akurat;

Standar sesuai dengan Pelayanan kepariwisataan;

Keamanan dan Perlindungan hukum;

Pelayanan kesehatan;

Hak pribadi yang mendapatkan perlindungan dan;

Kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi harus mendapatkan Perlindungan asuransi;

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak Association of Tahune Indonesian Tours and Travel Agencies (ASITA) di Provinsi Bali, tercatat jumlah biro perjalanan wisata yang terdapat di pulau Bali sebanyak 403 perusahaan. Perihal bentuk perlindungan serta pertanggungjawaban dari penyedia jasa perjalanan wisata kepada pengguna jasa mereka terletak saat terjadi persoalan seperti kenyamanan dan keamanan wisatawan. Menurut pihak (ASITA) Association of Tahune Indonesian Tours and Travel Agencies, apabila biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa tidak menyanggupi klaim dari wisatawan sebagai pengguna jasa maka keanggotaan biro perjalanan wisata dapat di cabut oleh ASITA (Wawancara dengan I Gusti Agung Surya Tamrin Suwela, 14 Desember 2018). Oleh karena itu, sebagai perantara antara pengusaha pariwisata dengan wisatawan, biro perjalanan wisata mempunyai tanggungjawab untuk memberikan produk, pelayanan, dan pengelolaan yang sesuai standar.

I.G.N. Parikesit Widiatedja mengatakan, tujuan dibuatkannya perlindungan dalam asuransi ini dilihat dari sudut liberalisasi jasa, sebagai alternatif solusi demi meningkatkan pendapatan pariwisata secara keseluruhan (Widiatedja, 2010). Standar merupakan persetujuan yang telah diarsipkan, dan membahas berkenaan dengan syarat-syarat akurat atau teknis khusus, yang dipakai sebagai aturan, petunjuk atau pengertian-pengertian khusus sebagai jaminan suatu produk, barang, proses/ jasa sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Salah satu langkah preventif sebagai bentuk perlindungan hukum adalah mengadakan sertifikasi bagi biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa wisata. Tujuan dari perlindungan preventif ini adalah menitikberatkan kepada pemerintah agar lebih antisipasi dalam menentukan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan (Alfons, 2010).

Berkaitan dengan perlindungan preventif dan represif bagi wisatawan yaitu:

Perlindungan Preventif

Tindakan Preventif merupakan kegiatan pencegahan sebelum seorang atau kelompok melaksanakan sesuatu kegiatan negatif, sehingga kegiatan preventif ini dapat meniadakan atau menghindarkan terjadinya tindakan yang kongkrit. Demikian halnya dengan kegiatan perlindungan hukum dan keamanan yang diberikan kepada para wisatawan sesuai tugas pokok dan wewenangnya melalui institusi masing-masing.

Perlindungan Represif untuk menunjang kegiatan kepariwisataan dan keamanan pariwisata yaitu:

Peran kepolisian

Peran kejaksaan

Peran pengadilan

Global Code of Etic menegaskan agar pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberi perlindungan terhadap wisatawan beserta harta bendanya, terhadap kemungkinan risiko dari segala bentuk tindak kejahatan. Karenanya, pemerintah berkewajiban untuk menjamin keamanan, memberi tanggungan, dan siap membantu kebutuhan wisatawan yang sesuai dengan keperluannya (Gelgel, 2009).

### ***Pelaksanaan Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Wisatawan di Kabupaten Badung***

Prinsipnya, biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa merupakan jenis usaha yang berpegang pada kepercayaan. Kepercayaan dari wisatawan sebagai pengguna jasa perjalanan wisata merupakan aset penting untuk kemajuan suatu usaha jasa perjalanan wisata. Sebagai penyedia jasa, biro perjalanan wisata berkewajiban mengadakan pengawasan terhadap produk-produk perjalanan wisata yang sudah dijalankan agar terlaksana dengan baik. Berkenaan dengan itu, Pasal 17 No. 4 tahun 2004 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Pelayanan Jasa Perjalanan Wisata yang disebut Permen Parekraf, memberi penegasan mengenai siapa peran yang bertanggungjawab mengawasi ijin usaha :

Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pengawasan penerapan dan pemenuhan Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, sesuai kewenangannya.

Pengawasan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi penerapan standar Usaha Jasa Perjalanan

Wisata.

Pengawasan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi laporan kegiatan penerapan standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata di wilayah kerja.

Bupati/Walikota melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui evaluasi terhadap Persyaratan dasar, dan kepemilikan Sertifikat Usaha Jasa Perjalanan Wisata.

Jika penyedia jasa melanggar ketentuan Pasal 7 ayat (1), dan Pasal 13, maka pelaku usaha bisa diberikan sanksi administratif, seperti yang ada pada Pasal 18 ayat (2), sampai (5) Permen Parekraf yaitu ;

1. Sanksi administratif yang tercantum dalam pada ayat (1) berupa:

Secara tertulis dalam berupa teguran;

Dibatasinya kegiatan Usaha Jasa Perjalanan Wisata; dan

Pencabutan dan atau Pembekuan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Sanksi administratif dalam bentuk teguran secara tertulis seperti yang tercantum pada ayat (2) huruf a paling sedikit dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dan pelaksanaannya secara patut dan tertib, dalam jangka waktu diantara masing-masing teguran tertulis paling cepat 30 hari kerja, dan harus dikenakan sebelum sanksi-sanksi administratif yang lain dikenakan.

Dibatasinya kegiatan Usaha Jasa Perjalanan Wisata seperti yang dimaksud dalam ayat (2) huruf b dikenakan apabila Pengusaha Pariwisata tidak mau untuk mentaati teguran tertulis ketiga dan dalam waktu berselang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selama paling cepat 30 hari kerja, sudah terlampaui.

Pembekuan atau pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dikenakan jika Pengusaha Pariwisata tidak mau mentaati teguran tertulis ketiga dan melewati jangka waktu paling cepat selama 60 (enam puluh) hari kerja, terhitung sejak tanggal teguran tertulis ketiga dikenakan.

Aturan yang berkenaan dengan sanksi administrasi menegaskan untuk Sertifikasi adalah syarat mutlak untuk memenuhi syarat bagi biro perjalanan wisata agar aktifitas jasanya bisa berjalan. Sebagai penghubung antara pengusaha pariwisata dengan wisatawan, biro perjalanan wisata bertanggungjawab dalam kualitas pengelolaan, pelayanan, dan produk agar

mengacu kepada standar sertifikasi. Dimana tanggungjawab merupakan komitmen untuk memikul pertanggungjawaban dalam aspek hukum ataupun dari segi administrasi apabila dituntut.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak I Dewa Ketut Budiharta (Operational Inbound Tor) selaku pihak Golden Rama Travel Bali yang beralamat di Jl. Sunset Road No. 78 Simpang Dewa Ruci Denpasar, mengatakan bahwa selain memberikan layanan berupa pembelian paket perjalanan wisata, tiket pesawat, hotel, maupun dokumen perjalanan, travel Golden Rama juga dapat memberikan situasi yang nyaman dan aman untuk pengguna jasa mereka.

Apabila terjadi permasalahan terhadap kenyamanan wisatawan dalam memberikan pelayanan perjalanan wisata, maka bentuk tanggungjawab dari pihak travel Golden Rama adalah selalu mengantisipasi dengan memperbaiki pelayanannya dalam bentuk memberikan refund dan upgrade pelayanan (Wawancara dengan I Dewa Ketut Budiharta, Operational Inbound Tour Golden Rama Travel, 13 Desember 2018). Apabila dicermati di dalam Permen Parekraf dapat tarik kesimpulan bahwa tanggungjawab yang dipikul oleh biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa di Kabupaten Badung merupakan tanggungjawab absolut atau mutlak. Karena efek dari tidak terlaksananya sertifikasi standar usaha perjalanan seperti yang telah diatur di Permen Parekraf ini akan berdampak timbulnya kerugian bagi wisatawan sebagai pengguna jasa perjalanan wisata dan adanya korelasi antara kerugian yang diderita oleh wisatawan pengguna jasa dengan pembuatan biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa yang tidak memenuhi sertifikasi usaha standar.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas, maka sekiranya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Bentuk perlindungan hukum terhadap wisatawan dalam perjalanan wisata di Kabupaten Badung adalah dengan memberi rasa aman dalam berwisata dan kesejahteraan untuk wisatawan, termasuk memberikan pelayanan khusus untuk wisatawan lanjut usia dan difabel juga mendapatkan jaminan asuransi bagi wisatawan yang melakukan kegiatan pariwisata beresiko tinggi.

Tanggungjawab yang diberikan oleh biro perjalananan wisata apabila terdapat masalah

terhadap kenyamanan wisatawan adalah segera memperbaiki pelayanan, seperti memberikan pengembalian kerugian dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada wisatawan untuk kenyamanan dan pada Permen Parekraf juga ditegaskan biro perjalanan wisata memiliki tanggungjawab absolut yang berkewajiban memiliki sertifikasi standar usaha perjalanan bagi biro perjalanan wisata.

#### Daftar Pustaka

- Alfons, M. (2010). *Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Gelgel, P. (2009). *Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO), Implikasi Hukum dan Antisipasinya*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadikusuma, H. (1995). *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Innez Primantara, P. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata*. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 4(2). doi:10.24843/JMHU.2015.v04.i02.p06
- Mulyadi, A. . (2012). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widiatedja, I. G. N. P. (2010). *Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita*. Denpasar: Udayana University Press.