



**JAMINAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN DALAM
MEMPEROLEH PELAYANAN YANG SESUAI DENGAN PROMOSI
PARIWISATA**

*LEGAL GUARANTEES FOR TOURISTS IN OBTAINING SERVICES IN
ACCORDANCE WITH TOURISM PROMOTION*

Selywati

Universitas Islam Al-Azhar
e-mail: awtours@yahoo.com

Atin Meriati Isnaini

Universitas Islam Al-Azhar
e-mail: atin@unizar.ac.id

Irma Istihara Zain

Universitas Islam Al-Azhar
e-mail: irmaistihara@unizar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Bentuk Jaminan Perlindungan Hukum Wisatawan Sebagai Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan Promosi dan bagaimana Upaya Hukum Wisatawan Terhadap Ketidak Sesuaian Pelayanan Dengan Promosi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, mengkaji Undang-Undang. Metode pendekatan dalam penelitian adalah pendekatan peraturan perUndang-Undangan (*statue approach*). Hasil penelitian menunjukkan, meskipun ada peraturan daerah yang mengatur tentang pariwisata namun belum sampai melindungi hak- hak wisatawan dan begitu juga dengan Peraturan Gubernur. Terbitnya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2022 terkait dengan Jasa Usaha Akomodasi dalam Even Besar dinyatakan kurang efektif karena tidak sedikitpun memberikan perlindungan kepada wisatawan sebagai konsumen karena masih banyak para pengusaha penginapan menaikkan harga kamarnya melebihi standar karena dalam peraturan ini belum memberikan kepastian terhadap harga kamar hanya mengatur tentang ketidak bolehan menaikkan harga hotel saja. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh wisatawan sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Pariwisata dan dalam Undang - Undang nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen yaitu dengan menyelesaikan secara Litigasi dan non litigasi yaitu Lembaga-lembaga penyelesaian sengketa yang dibuat oleh pemerintah.

Kata Kunci: Jaminan; Hukum; Pariwisata

Abstract

This study aims to find out how the Form of Legal Protection Guarantee for Tourists as Consumers Who Are Incompatible with Promotions and How Tourists' Legal Remedies Against Incompatibility of Services with Promotions. The type of research used in this study is normative law research using normative case studies in the form of legal behavior products, examining laws. The approach method in the research is the statue approach. The results of the study show that although there are regional regulations that regulate tourism, they have not yet protected the rights of tourists and so do the Governor's Regulations. The issuance of West Nusa Tenggara Governor Regulation Number 9 of 2022 related to Accommodation Business Services in Major Events is stated to be

less effective because it does not provide the slightest protection to tourists as consumers because there are still many lodging entrepreneurs who increase their room prices beyond the standard because this regulation has not provided certainty for room prices, only regulates the impossibility of increasing hotel prices. Legal remedies that can be carried out by tourists as consumers as stipulated in Law Number 10 of 2009 concerning Tourism and in Law Number 8 of 1999 consumer protection are by resolving litigation and non-litigation, namely dispute resolution institutions made by the government.

Keywords: *Guarantee; Law; Tourism.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum. Negara hukum merupakan negara yang menjamin keamanan warga negaranya serta negara yang menjadikan hukum sebagai kekuasaan tertinggi. Prinsip negara hukum yang diterapkan di Indonesia dalam praktiknya harus ditegakkan, demi keberlangsungan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Istilah “negara hukum”, yang merupakan terjemahan dari *rechtsstaat*, adalah istilah baru dalam khasanah ketatanegaraan yang muncul pada sekitar abad ke-19, dibandingkan dengan istilah demokrasi, konstitusi, atau kedaulatan.¹

Pariwisata telah menjadi industri pariwisata terbesar dan ini merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara.² Dengan demikian diperlukan suatu aturan yang dapat memberikan rasa keadilan bagi para pelaku wisata dan para pelaku usaha pariwisata. Pulau Lombok adalah salah satu tujuan wisata dari beberapa daerah wisata di Indonesia karena, Lombok dipandang sebagai daerah yang memiliki suatu daya Tarik dari para wisatawan-wisatawan domestik lokal maupun internasional, hal ini terbukti dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang tujuannya adalah Lombok.

Promosi Pariwisata berhubungan dengan aktivitas komunikasi serta publikasi yang bertujuan membangun citra tentang kepariwisataan. Produk pariwisata merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan kepada para wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Keberhasilan promosi dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kemampuan sumber pesan dalam melakukan penyandian tujuan komunikasi menjadi pesan yang menarik dan efektif bagi komunikan, ketepatan memilih jenis promosi, ketepatan penggunaan media penyampai pesan dan daya tarik pesan.³

B. METODE

Penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji Undang-Undang. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perUndang-Undangan (*statue approach*) dan bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang ada sehingga dapat dilakukan analisa dan pemahaman yang lebih mendalam dan bahan hukum tersier seperti kamus-kamus Bahasa dan kamus kamus hukum untuk mengetahui istilah istilah yang ada yang disebutkan dalam penelitian ini.

1 Azhary. *Negara Hukum Indonesia, Analisis Yuridis Normatif tentang Unsururnya*. (Jakarta: UI Press, 1995). hlm.10

2 I Gede Pitana & Putu G Gayatri, 2005, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta, Andi, hlm 3

3 Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya hlm. 271

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Jaminan Perlindungan Hukum Wisatawan Sebagai Konsumen Yang Tidak Sesuai Dengan Promosi

Pesona Indonesia selalu menjadi incaran banyak wisatawan mancanegara. Bukan hanya wisatawan biasa, melainkan para seleb dan pesohor dunia pun kepincut dengan pesona yang dimiliki Indonesia. Jelas hal ini menambah “nilai jual” bagi pariwisata Indonesia, karena kerap menjadi destinasi liburan bagi para pesohor beken dunia. Secara tidak langsung membuktikan bahwa keindahan alam Indonesia menjadi potensi yang sangat besar untuk terus dikembangkan. Guna menarik perhatian para wisatawan berkunjung ke Indonesia, sehingga juga berdampak pada ekonomi kreatif di daerah wisata. Destinasi pariwisata adalah suatu entitas pada suatu wilayah geografis tertentu yang di dalamnya terdapat komponen produk pariwisata dan layanan, serta unsur pendukung lainnya seperti pelaku industri pariwisata, masyarakat, dan institusi pengembang yang membentuk suatu sistem yang sinergis dalam menciptakan motivasi kunjungan dan totalitas pengalaman kunjungan bagi para wisatawan⁴.

Destinasi wisata di Lombok Nusa Tenggara Barat menyuguhkan banyak panorama alam indah, eksotis, dan menakjubkan. Ada penampang alam berupa gunung, pantai, lautan, tebing-tebing, hutan, sampai perbukitan yang selalu bikin pengunjung ketagihan datang dan bahkan masih banyak yang belum terjamah wisatawan, keasriannya masih sangat terjaga. Aneka macam biota laut tempat wisata di Lombok paling hits masih sangat cantik dan menawan. Adapun tempat tempat wisata di Lombok khususnya dan umumnya di Nusa Tenggara Barat adalah Gunung Rinjani, Danau Segara Anak, Tanjung Bloam, Sembalun, Gili Sulat dan Gili Lawang, Desa Sade, Desa Sukarara, Pantai Kuta Lombok, Pantai Batu Payung, Air Terjun Benang Kelambu, Pantai Senggigi, Bukit Malimbu, Hutan Wisata Pusuk, Taman Narmada, Sesaot.

Dari beberapa tempat wisata yang tersebut masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan karena sebagaimana disebutkan di atas masih banyak lagi tempat-tempat wisata yang tidak pernah terjamah sama sekali hal ini karena mungkin keberadaanya di Tengah hutan.⁵

Salah satu faktor yang mempengaruhi kurang optimalnya pariwisata Indonesia adalah infrastruktur yang belum memadai. Beberapa destinasi wisata masih sulit dijangkau karena terbatasnya transportasi dan jalan yang kurang layak. Hal ini membuat wisatawan merasa kesulitan untuk menikmati destinasi yang ada. Padahal, infrastruktur yang baik dapat menunjang kemudahan akses wisatawan, serta memberikan pengalaman yang lebih baik dalam berkunjung. Kualitas pelayanan wisata di Indonesia juga perlu ditingkatkan. Pelayanan yang baik dan ramah dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wisatawan selama berada di Indonesia. Adapun pelayanan wisatawan tersebut tidak lain yang dimaksud dari pelayanan jasa dari para pelaku usaha yang memberikan layanan wisata kepada wisatawan seperti layanan Travel layanan, hotel/ penginapan dan layanan layanan lain yang dapat memberikan kenyamanan bagi para wisatawan yang berkunjung. Pariwisata *inklusif* merupakan paradigma yang berkembang untuk menghadirkan kesempatan yang sama bagi setiap orang untuk dapat menikmati aktivitas pariwisata. Pariwisata inklusif penting untuk dihadirkan bukan semata-mata terkait dengan upaya percepatan pertumbuhan ekonomi saja. Namun, hal ini menjadi salah satu peluang bisnis bagi destinasi wisata oleh karena itu peran para Pelaku wisata diharapkan mampu meningkatkan kualitas kunjungan wisatawan dengan memperhatikan kebersihan dan kenyamanan selama kunjungan.

⁴ Aby Legawa. *Destinasi Pariwisata*. Gramedia Pustaka 2008, hlm.13

⁵ Firgiawan Juni fatwa, Hafizatul Ulum, & Ary Wahyudi. (2024). Kajian Yuridis Penyelesaian Sengketa Tanah Terkait Kepemilikan Hak Atas Tanah Yang Ditinggalkan Waktu Lama Berdasarkan Putusan Nomor: 8 /Pdt.g/2023/Pn.praya). *Unizar Recht Journal (URJ)*, 3(4), 577–585. <https://doi.org/10.36679/urj.v3i4.223>

Wisatawan adalah konsumen yang merasakan langsung terhadap atas promosi yang telah ditawarkan. Ketika promosi tersebut tidak sesuai dengan apa yang ditawarkan maka akan ada kekecewaan dari pihak wisatawan sebagai konsumen dan secara tidak langsung maka hal itu juga akan dapat merusak pandangan pariwisata yang ada pada wisatawan-wisatawan yang lain.

Sebagaimana dikutip dari laman blog yang mengatakan⁶ Hal senada disampaikan Lalu Artha, salah satu pemandu wisata di NTB. Menurutnya, hal yang paling penting untuk diselesaikan adalah masalah *hospitality* dan kebersihan objek wisata. Termasuk jalur-jalur yang dilalui wisatawan diharapkan kesadaran warga di jalur tersebut tidak membuang sampah secara sembarangan. Diakuinya, ketika turun membawa tamu menggunakan bus pariwisata melewati jalur wisata banyak menemukan tumpukan sampah. Ketika melihat tumpukan sampah di pinggir jalan menuju objek wisata, dirinya meminta sopir untuk beralih jalur ke jalan yang tidak ada tumpukan sampah. Namun, ketika rombongan terpaksa harus melewati tumpukan sampah, dirinya harus mengalihkan pembicaraan agar wisatawan tidak terlalu memperhatikan masalah yang ada di pinggir jalan.

Begitu juga dengan permasalahan *hospitality* dan fasilitas umum di objek wisata juga harus mendapatkan perhatian. Menurutnya, kenyamanan wisatawan merupakan hal yang penting agar wisatawan merasa betah dan nyaman saat berkunjung ke tempat wisata.

Pemerintah di masing-masing kabupaten dan Kota Lombok juga menyadari pentingnya sarana pendukung ini guna meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan setiap tahunnya. Salah satu infrastruktur yang paling penting adalah jalan yang menghubungkan antar objek wisata yang ada di Lombok. Kondisi jalan yang semakin baik juga membuat perjalanan semakin mudah dan cepat. Akses menuju ke lokasi wisata yang lebih mudah ini tentu saja menjadi pertimbangan utama bagi para wisatawan, dan bukan hanya sekedar terlihat baik pada promosi saja tetapi juga secara kenyataan yang harus dirasakan oleh para wisatawan

Hukum merupakan teknik sosial untuk mengatur perilaku masyarakat.⁷ Dalam hal ini perilaku yang dapat merugikan hak-hak seseorang, sehingga hak dilindungi oleh tatanan hukum, maka pemilik hak memiliki kekuatan untuk mempertahankan haknya dari gangguan/ancaman dari pihak manapun juga. Apabila pihak lain melanggar hak tersebut, maka akan menimbulkan gugatan/tuntutan hukum dari si pemilik hak, yang diajukan ke hadapan aparat penegak hukum.⁸ Dalam konteks penelitian ini, perlindungan hukum diberi Batasan sebagai segala upaya yang dilakukan di bidang hukum dengan maksud dan tujuan memberikan jaminan perlindungan. Jaminan perlindungan yang dimaksud adalah jaminan perlindungan terhadap kepentingan dan hak wisatawan sebagai pelaku wisata yang menikmati usaha-usaha pariwisata.

Perlindungan hukum dalam konteks ini dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu:

a. Perlindungan hukum *preventif*

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Perlindungan semacam ini dibuatnya aturan dengan tujuan untuk menjaga setiap orang artinya terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha pariwisata serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan kepada pelaku usaha dalam melakukan kewajibannya. Dengan adanya aturan yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan ada upaya pemenuhan

6 [https://ekbisntb.com/05/08/2024/hospitality dan objek wisata nyaman bagi wisatawan](https://ekbisntb.com/05/08/2024/hospitality-dan-objek-wisata-nyaman-bagi-wisatawan), diakses 23 September 2024 jam 16.30. wita

7 Hans Kelsen, *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, (Jakarta: Nusamedia, 2009), hlm. 343.

8 Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni, Dasar-dasar Ilmu Hukum Normatif*, Terjemahan Raisul Muttaqien, (Bandung: Nusa Media, 2006), halaman 152.

hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman karena, tujuan daripada hukum preventif ini untuk mencegah terjadinya sengketa.⁹

b. Perlindungan hukum *represif*,

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa tanggung jawab perusahaan, denda, jika ganti rugi terhadap kerugian konsumen dalam hal ini wisatawan hukum tambah yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau pelaku usaha melakukan pelanggaran. Perlindungan represif ini Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak.¹⁰

Penerapan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun Hak-Hak konsumen yang dimaksud dalam Pasal tersebut di atas adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹¹

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata juga harus mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang Kepariwisata yang menyatakan bahwa wisatawan berhak mendapatkan haknya seperti :

1. Mendapatkan Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata.
2. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar.
3. Perlindungan hukum dan keamanan.
4. Pelayanan Kesehatan.
5. Perlindungan hak pribadi.
6. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Terbitnya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2022 terkait dengan Jasa Usaha Akomodasi dalam Even Besar dinyatakan kurang efektif karena tidak sedikitpun memberikan perlindungan kepada wisatawan sebagai konsumen karena masih banyak para usaha penginapan menaikkan harga kamarnya melebihi standar karena dalam peraturan ini belum memberikan kepastian terhadap harga kamar hanya mengatur tentang ketidakbolean menaikkan harga hotel saja. Wisatawan sebagai pengguna jasa kamar hotel tentu akan

9 Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm.4

10 *bid*

11 Setiawan R, 1999, *Pokok-Pokok Perikatan*, Bandung: Putra Bardin, hlm.17

merasakan mahalnya harga kamar tersebut artinya perlindungan terhadap hak konsumen tidak ada seperti kepuasan, kenyamanan terhadap wisatawan.

Dalam usaha jasa akomodasi pariwisata seperti Hotel, Hostel, Motel, Losmen, Homestay beberapa jenis usaha lain dalam industri pariwisata seperti Sewa kendaraan, Pemandu wisata, Toko souvenir, *Money changer*. Hendaknya perlu juga diperhatikan Ancaman kenyamanan dan keamanan wisatawan disebabkan oleh beragam faktor, seperti aksi teroris, konflik lokal, bencana alam, perilaku sosial masyarakat dan penyakit menular sehingga hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya rasa aman bagi wisatawan. Kenyamanan dan keamanan bagi wisatawan merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan untuk melakukan suatu perjalanan ke suatu destinasi pariwisata, agar jangan sampai terjadi hal hal yang dapat membahayakan para wisatawan seperti halnya kasus pembegalan bagi wisatawan di sebuah Kawasan di jalan umum di kabupaten Lombok timur,¹² yang menimpa Dominiq, wisatawan asing asal Inggris. Ia dihadang dan dibegal dua orang ketika hendak hendak menuju ke pantai Selong Belanak.¹³ atau bisa juga kasus kasus kecelakaan yang dapat menimpa wisatawan di tempat wisata karena kelalaian dari pemerintah dan para pelaku usaha seperti terjadinya kecelakaan yang mengakibatkan meninggal atau luka-luka bagi wisatawan touris asing di jalan karena kurangnya pengawasan jalan atau karena kurangnya perhatian para usaha rental motor atas kendaraan yang disewakannya.¹⁴ Dibentuknya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2022 tentang Usaha jasa akomodasi Usaha Jasa Akomodasi, seperti penyediaan pelayanan penginapan untuk wisatawan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai acuan atau pedoman bagi setiap pelaku usaha di bidang Usaha Jasa Akomodasi dalam menetapkan Tarif Batas Atas pada saat Event Internasional.

Menurut *Jimly Asshiddiqie* penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu lintas atau hubunganhubungan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dalam arti luas, proses penegakan hukum itu melibatkan semua subjek hukum dalam setiap hubungan hukum. Siapa saja yang menjalankan aturan normatif atau melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan mendasarkan diri pada norma aturan hukum yang berlaku, berarti dia menjalankan atau menegakkan aturan hukum. Dalam arti sempit, dari segi subjeknya itu, penegakan hukum itu hanya diartikan sebagai upaya aparaturnegakan hukum tertentu untuk menjamin dan memastikan bahwa suatu aturan hukum berjalan sebagaimana seharusnya.¹⁵

Secara yuridis produk hukum yang dapat dicermati terkait dengan pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Ketentuan Pasal 20 huruf c dari undang-undang ini menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Secara eksplisit hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum diatur dalam ketentuan Pasal 20 huruf c undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009. Pihak pengusaha pariwisata, menurut ketentuan Pasal 26 ayat (d) berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan. Selain itu, pemerintah dan Pemerintah Daerah menurut ketentuan Pasal 23 ayat (1) huruf a, berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

12 <https://mataram.antaraneews.com/berita/207241/wisatawan-inggris-di-begal-di-kabupaten-lombok-timur>, diakses tanggal 30 september 2024

13 <https://www.koranmerah.com/2018/09/05/turis-asing-dibegal-di-mawun-uang-dan-barang-dijarah-begini-kronologinya/> diakses tanggal 30 September 2024

14 <https://ntb.inews.id/berita/kasus-wisatawan-asing-tewas-kecelakaan-di-lombok-naik-ini-langkah-polisi> diakses tanggal 30 September 2023

15 Asshiddiqie, Jimly. Penegakan Hukum. dalam http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan_Hukum.pdf, 2010, 3.

Selain dalam Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, maka perlindungan hukum terhadap hak-hak wisatawan sebagai konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diantara hak-hak konsumen dimaksud adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Pasal 4 huruf a). Selain itu adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut (Pasal 4 huruf e). seorang wisatawan dapat dikatakan sebagai konsumen di bidang pariwisata. Sebagai konsumen, wisatawan mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999.¹⁶

Wisatawan merupakan konsumen dari jasa pariwisata. Perlindungan hukum terhadap wisatawan menjadi perhatian penting, bahwa sangat di perlukan sebuah peraturan yang tidak hanya membahas tentang kepariwisataan tetapi juga perlindungan terhadap wisatawan yang juga merupakan konsumen. Dalam pasal 3 UUPK mengatur tentang tujuan khusus perlindungan terhadap konsumen, diantaranya:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksis negative pemakaian barang dan jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen.¹⁷

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 dapat dijadikan rujukan untuk melindungi dan mengatur hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen jasa pariwisata. Perlindungan terhadap wisatawan harus dipertahankan, sebab tanpa hal itu wisatawan cenderung tidak akan memilih negara Indonesia sebagai negara tujuan wisata. Bila hal ini terjadi, maka akan berdampak buruk bagi perkembangan kepariwisataan di dalam negeri.

Hak-hak wisatawan sebagai konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila ba-

16 Violetta Simatupang, 2009, *Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia*, PT. Alumni, Bandung, hlm. 59

17 Ahmadi Muri dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2004. H.1-5

rang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Seperti halnya di Provinsi NTB khususnya pulau Lombok memiliki potensi kekayaan alam yang dapat dijadikan destinasi pariwisata, baik itu wisata alam, wisata sejarah, wisata kuliner maupun wisata hasil industri kreatif pengusaha pariwisata. Destinasi pariwisata yang memiliki keindahan alam di Pulau Lombok yang bisa dikunjungi antara lain: Gili Trawangan, Gili Meno, Kuta Mandalika, Selong Belanak, Bukit Merese, Pantai Senggigi, Desa Wisata Sade, Air Terjun Benang Kelambu, Gunung Rinjani dan lain sebagainya. Dengan banyaknya obyek wisata tersebut, harus diimbangi dengan akses dan fasilitas yang disediakan di obyek wisata tersebut. Selain penyediaan akomodasi, perlindungan sangat diperlukan untuk wisatawan di setiap destinasi pariwisata. Mengingat kegiatan pariwisata berintikan pengamanan terhadap keselamatan wisatawan, kelestarian dan mutu lingkungan, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat, yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata juga harus mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menyatakan bahwa wisatawan berhak mendapat haknya.

Peraturan Gubernur (Pergub) NTB Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Tarif Usaha Jasa Akomodasi Event-event Internasional dinilai kurang efektif oleh sebagian besar pelaku bisnis. Pasalnya, di dalam Pergub tersebut tidak membahas sanksi bagi pengusaha atau pemain yang kedapatan menaikkan tarif di batas kewajaran. Karena itulah Peraturan Gubernur ini dibuat dengan tujuan untuk menjaga stabilitas harga akomodasi selama event besar berlangsung seperti kenaikan harga kamar hotel. Hal ini bertujuan untuk melindungi wisatawan dari praktik harga yang tidak wajar serta menjaga reputasi NTB sebagai destinasi wisata internasional yang ramah bagi semua kalangan. Dalam Pergub tersebut pengusaha hotel diperbolehkan menaikkan harga kamar hotel sampai tiga kali lipat, untuk hotel yang berada di zona satu, yakni hotel yang berada di kawasan event. Sedangkan untuk zona dua, pelaku usaha hotel boleh menaikkan harga kamar hingga dua kali lipat. Sementara itu, untuk zona tiga, pihak hotel hanya diperbolehkan menaikkan satu kali lipat harga kamar.

Masalah penginapan ini masih jadi permasalahan, terutama masalah tarif kamar yang cukup "memberatkan" calon konsumen. Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap minat penonton dari luar daerah untuk datang.

2. Upaya Hukum Wisatawan Terhadap Ketidak Sesuaian Pelayanan Dengan Promosi

Upaya hukum dapat diketahui pengertiannya yang dimaksud dengan sebagaimana disebutkan dari beberapa pendapat berdasarkan beberapa pendapat seperti Retnowulan Sutantio. upaya hukum adalah upaya yang diberikan oleh undang-undang kepada seseorang atau badan hukum untuk dalam hal tertentu melawan putusan hakim.¹⁸ Menurut Sudikno Mertokusumo, upaya hukum adalah upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan.¹⁹ upaya hukum yang dimaksud upaya yang diberikan kepada seorang konsumen wisatawan untuk hal tertentu mencegah atau memperbaiki dalam hal ini upaya hukum yang dapat dilakukan oleh wisatawan

Terjadinya sengketa konsumen berawal dari adanya hubungan hukum yang terjadi setelah adanya perbuatan hukum karena dalam setiap perbuatan hukum memiliki akibat hukum dari suatu perbuatan tersebut karena dalam hukum perdata akibat hukum itu terkait dengan hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban adalah milik para pihak yang jika dilanggar maka salah

¹⁸ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam teori dan Praktek*, (Mandar Maju, Bandung, 1995) hlm. 143

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Liberty, Yogyakarta, 2009) hlm. 234.

satu yang dilanggar haknya akan terjadi suatu sengketa dan penyelesaian sengketa inilah yang dinamakan upaya hukum. Konsumen wisatawan dibagi menjadi dua yaitu konsumen wisatawan lokal atau konsumen wisatawan mancanegara. Kedua konsumen sebagai pengguna atas jasa-jasa pariwisata seperti jasa akomodasi penginapan, biro perjalanan dan lain-lain jasa akomodasi yang disiapkan.²⁰

Penyelesai sengketa konsumen wisatan dapat menggunakan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 23 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan mengajukan gugatan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”.

Mengenai terjadinya kerugian terhadap wisatawan maka tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha adalah memberikan suatu ganti rugi sehingga perlindungan hukum yang di dapat oleh wisatawan berupa ganti rugi yang diberikan oleh pihak restoran sebagai tanggung jawab selaku pelaku usaha. Seperti yang tercantum didalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

- a. Melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Ada beberapa cara yang dapat dipakai dalam proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, yaitu:

- 1) Gugatan perdata biasa atau konvensional;
- 2) Gugatan perdata gugatan kelompok atau *class action*.

20 karyati, sri, et al. Pendampingan dan fasilitasi penyusunan peraturan desa tentang desa wisata di desa sembalun, kecamatan sembalun, kabupaten lombok timur. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 2024, 7. <https://www.prosiding-pkmcscr.org/index.php/pkmcscr/article/view/2545>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen gugatan kelompok atau *class action* telah tercantum pada Pasal 46 ayat (1) huruf b yang menyatakan bahwa “gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.”

Undang-undang ini mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok atau *class action* harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu di antaranya adalah adanya alat bukti yang sah.

b. Legal standing;

Legal standing merupakan proses beracara yang diajukan oleh suatu lembaga dalam hal ini Lembaga Perlindungan Konsumen lembaga non pemerintahan yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah guna melakukan kegiatan mengenai perlindungan konsumen.

Lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang biasa dikenal dengan sebutan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“BPSK”) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha dan konsumen. Untuk penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis dengan jumlah ganjil dan minimal 3 orang dan dibantu oleh seorang panitera.

Dalam sengketa konsumen atau wisatawan sebagai konsumen dengan Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam sengketa konsumen adalah:

1. *Litigasi* : Menggugat pelaku usaha di pengadilan
2. *Non litigasi* : Menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pada hakekatnya, penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan upaya terakhir ketika penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara saling mengemukakan dan mendengarkan pendapat satu sama lainnya ternyata tidak memperoleh hasil yang diinginkan atau tidak dapat menemukan solusi sebagai pemecahan terhadap permasalahan yang ada. Oleh karena itulah para pihak yang bersengketa membutuhkan peran negara melalui lembaga peradilan untuk mendapatkan putusan yang seadil-adilnya dari hakim dalam suatu persidangan di pengadilan.

Sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan penyelesaian yang mengutamakan perdamaian. Dimana kedua belah pihak yang berperkara sepakat untuk menggunakan salah satu dari beberapa metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mereka anggap mempunyai tahapan yang mudah dan mampu memberikan hasil penyelesaian yang menguntungkan bagi keduanya.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, yaitu:

1. *Konsiliasi*.
Pihak ketiga yang netral berperan sebagai konsiliator untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa
2. *Mediasi*
BPSK berperan sebagai penasehat, dan para pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa
3. *Arbitrase*
Para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Jika putusan BPSK dianggap tidak berhasil, maka konsumen dapat mengajukan upaya hukum ke pengadilan. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap putusan BPSK adalah:

- a) Mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan.
- b) Mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu 14 hari setelah putusan Pengadilan Negeri.

Di Indonesia, terdapat tiga lembaga yang dibentuk untuk mengembangkan perlindungan konsumen, yaitu BPKN, LPKSM, dan BPSK. Upaya hukum yang dapat dilakukan wisatawan jika mengalami kerugian akibat kelalaian pengelola wisata adalah dengan mengajukan tuntutan ganti rugi. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan wisatawan sebagai konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi

D. KESIMPULAN

Perlindungan Hukum bagi wisatawan sebagai konsumen dilakukan dalam bentuk perlindungan hukum secara *preventif dan represif*. Preventif yaitu perlindungan hukum oleh pemerintah baik pemerintah pusat yang menerbitkan peraturan perundang - undangan yang dapat melindungi wisatawan sebagai konsumen maupun pemerintah daerah dengan menerbitkan Peraturan-Peraturan Daerah ataupun peraturan Gubernur dan Peraturan Bupati/ Walikota akan tetapi terkait Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 tahun 2022 Tentang Usaha Jasa Akomodasi Di Daerah Nusa Tenggara Barat belum memihak kepada wisatawan sebagai konsumen karena para pelaku usaha karena para pengusaha penginapan menaikkan tarif terlalu tinggi.

Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh wisatawan sebagai konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Tentang Pariwisata dan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen yaitu dengan menyelesaikan secara Litigasi dan non litigasi yaitu Lembaga-lembaga penyelesaian sengketa yang dibuat oleh pemerintah. Meskipun Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 tahun 2022 dibuat sebagai dasar usaha jasa akomodasi namun peraturan tersebut belum memihak kepada kepada pelaku usaha sehingga pelaku usaha merasa dirugikan sehingga para pelaku usaha dengan bebas menaikkan tarif kamar dan belum juga memihak kepada wisatawan sebagai konsumen yang apabila konsumen nantinya akan merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azhary. Negara Hukum Indonesia, 1995. *Analisis Yuridis Normatif Tentang Unsur - unsurnya..* Jakarta. UI Press.
- Ahmadi Muri dan Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. PT. Raja Grafindo.
- Aby Legawa. 2008. *Destinasi Pariwisata*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Hans Kelsen. 2009. *Dasar-Dasar Hukum Normatif*, Jakarta. Nusamedia.
- I Gede Pitana & Putu G Gayatri, 2005, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta. Andi.
- Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya. PT.Bina Ilmu.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata. 1995. *Hukum Acara Perdata dalam teori*

dan Praktek, Bandung. Mandar Maju.

Setiawan R.1999. *Pokok-Pokok Perikatan*, Bandung. Putra Bardin.

Sudikno Mertokusumo. 2009. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta. Liberty.

Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*.Bandung.Remaja Rosdakarya.

Violetta Simatupang. 2009. *Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia*, Bandung. PT. Alumni.

Website/ Internet

[https://ntbprov.go.id/post/Program unggulan kemajuan pariwisata tergantung pelayanan.](https://ntbprov.go.id/post/Program%20unggulan%20kemajuan%20pariwisata%20tergantung%20pelayanan)

[https://ntbprov.go.id/post/ gubernur zul promosi wisata tak perlu ribet Lombok,sumbawa cantik apa adanya.](https://ntbprov.go.id/post/gubernur%20zul%20promosi%20wisata%20tak%20perlu%20ribet%20Lombok,%20sumbawa%20cantik%20apa%20adanya)

[https://ekbisntb.com/05/08/2024/ hospitality dan objek wisata nyaman bagi wisatawan](https://ekbisntb.com/05/08/2024/hospitality%20dan%20objek%20wisata%20nyaman%20bagi%20wisatawan)

[https://mataram.antaranews.com/berita/207241/wisatawan inggris di begal di kabupaten Lombok timur.](https://mataram.antaranews.com/berita/207241/wisatawan%20inggris%20di%20begal%20di%20kabupaten%20Lombok%20timur)

[https://www.koranmerah.com/2018/09/05/turis-asing-dibegal-di-mawun-uang-dan-barang-dijarah-begini-kronologinya.](https://www.koranmerah.com/2018/09/05/turis-asing-dibegal-di-mawun-uang-dan-barang-dijarah-begini-kronologinya)

[https://ntb.inews.id/berita/kasus-wisatawan-asing-tewas-kecelakaan-di-lombok-naik-ini-langkah-polisi.](https://ntb.inews.id/berita/kasus-wisatawan-asing-tewas-kecelakaan-di-lombok-naik-ini-langkah-polisi)

Jimly Ashiddiqie. Penegakan Hukum. dalam http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan_Hukum.pdf, 2010.

Jurnal

Firgiawan Juni fatwa, Hafizatul Ulum, & Ary Wahyudi. (2024). Kajian Yuridis Penyelesaian Sengketa Tanah Terkait Kepemilikan Hak Atas Tanah Yang Ditinggalkan Waktu Lama Berdasarkan Putusan Nomor: 8 /Pdt.g/2023/Pn.praya). *Unizar Recht Journal (URJ)*, 3(4), 577–585. <https://doi.org/10.36679/urj.v3i4.223>

Karyati, sri, et al. Pendampingan dan fasilitasi penyusunan peraturan desa tentang desa wisata di desa sembalun, kecamatan sembalun, kabupaten lombok timur. Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR), 2024, 7.<https://www.prosiding-pkmcsr.org/index.php/pkmcsr/article/view/2545>

Peraturan Perundang- Undangan Dan Peraturan Lainnya

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata.

Peraturan Gubernur (Pergub) NTB Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Akomodasi.