

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PEMANFAATAN JASA PARIWISATA SWING DI KECAMATAN TEGALLALANG, KABUPATEN GIANYAR

I Made Yogi Darmawan, Si Ngurah Ardhya, Komang Febrinayanti Dantes

Universitas Pendidikan Ganesha

e-mail : madeyogidrm@gmail.com, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,
febrinayanti.dantes@undiksha.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan ditinjau dari sisi hukum dalam pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar serta (2) mengetahui bagaimana wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi dokumen, observasi dan wawancara. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik Non Probability Sampling dan penentuan subjeknya menggunakan Proposive Sampling. Teknik pengolahan dan analisis data secara kualitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan ditinjau dari sisi hukum dalam pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar berawal dari sikap acuh pelaku usaha serta konsumen dalam menerapkan aturan yang berlaku, namun disisi lain kurangnya aturan yang mengatur SOP dari *swing* juga memperbesar faktor kecelakaan dari penggunaan jasa tersebut. Lalu (2) wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik. Mulai dari substansi hukum yang kurang, struktur yang tidak menjalankan tugas dengan baik hingga budaya hukum dari masyarakat yang kurang dalam berlangsungnya aktivitas pariwisata *swing* ini.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Keselamatan, Keamanan, *Swing*, Kabupaten Gianyar

Abstract

The purpose of this study is to determine (1) the factors causing accidents from the legal perspective in the utilization of swing tourism services in Tegallalang District, Gianyar Regency, and (2) to find out how the implementation of provisions concerning the safety and security of tourists related to the use of swing tourism services in Tegallalang District, Gianyar Regency. The type of research used is empirical legal research with a descriptive research nature. The location of this research was conducted in Tegallalang District, Gianyar Regency. The data collection techniques used are by means of document studies, observations, and interviews. The sample determination technique used is the Non-Probability Sampling technique and the determination of the subject using Proposive Sampling. The technique of processing and analyzing data qualitatively. The results of the study show that (1) the factors causing accidents from the legal perspective in the utilization of swing tourism services in Tegallalang District, Gianyar Regency stem from the indifferent attitude of business actors

and consumers in applying the applicable rules, but on the other hand, the lack of rules governing the SOP of the swing also increases the accident factor from using the service. Then (2) the implementation of provisions concerning the safety and security of tourists related to the use of swing tourism services in Tegallalang District, Gianyar Regency has not been fully implemented properly. Starting from the lack of legal substance, the structure that does not carry out tasks well to the legal culture of the community that is lacking in the ongoing swing tourism activities.

Keywords : *Consumer Protection, Safety, Security, Swing, Gianyar Regency*

PENDAHULUAN

Indonesia dikenal dengan negara yang kaya akan beragam kekayaan serta keindahan alamnya. Potensi kekayaan serta pesona alam Indonesia ini yang melahirkan suatu pesona yang unik dari Negara lainnya. Flora, fauna, seni budaya, peninggalan sejarah, serta hasil-hasil bumi merupakan beberapa kekayaan yang dimiliki Indonesia (Oktaviarni, 2018:138). Kekayaan alam tersebutlah merupakan salah satu dari sekian banyak modal dalam hal pembangunan di Indonesia khususnya dalam pembangunan kepariwisataan, guna meningkatkan taraf hidup demi kesejahteraan masyarakat Indonesia. Selain itu keindahan alam juga menjadi salah satu modal dasar sebagai daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun internasional dalam aktivitas pariwisata untuk meningkatkan perekonomian serta menopang pembangunan di Indonesia. Dengan kata lain, salah satu peningkatan devisa negara terbesar di Indonesia disumbangkan dari aktivitas pariwisatanya.

Pada hakikatnya berwisata merupakan salah satu aktivitas yang disenangi oleh banyak kalangan. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisata merupakan aktivitas perjalanan yang dijalani individu atau kelompok untuk mengunjungi suatu tempat spesifik dengan maksud rekreasi, memahami kekhasan daerah tujuan, mengembangkan diri, dan berbagai tujuan lainnya dalam periode waktu yang terbatas atau sementara. (Hartoro, 2020:12). Sedangkan menurut Eddyono berwisata sendiri merupakan sebuah kegiatan yang berhubungan dengan seseorang yang melakukan perjalanan secara sementara menuju ke tempat yang berbeda diluar tempat tinggalnya sendiri (Eddyono, 2021:3).

Berkembangnya zaman telah menjadikan pariwisata sebagai bagian penting dari kehidupan masyarakat di Indonesia. Seiring dengan peningkatan populasi manusia di seluruh dunia, aktivitas pariwisata terus berkembang dari waktu ke waktu. Menurut laporan dari WTO (World Tourism Organization), jumlah wisatawan di seluruh dunia meningkat yang berawal berjumlah 172 juta wisatawan ditahun 1970 meningkat menyentuh angka 285 juta wisatawan ditahun 1980, dan 443 juta orang pada tahun 1990. Saat memasuki tahun 2000, jumlah wisatawan meningkat tajam menjadi 699 juta orang, dan terus naik menjadi 763 juta orang pada tahun 2004. Diperkirakan pada tahun 2010, jumlah wisatawan mencapai 1.018 juta orang. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pariwisata sebagai bagian dari kebutuhan hidup manusia di era modern ini (A.J., 2012:14).

Untuk menjalankan kegiatan pariwisata dengan sukses, penting untuk memiliki peran serta dan dukungan dari tenaga kerja yang memiliki kualitas dan profesionalisme. Kualitas dan profesionalisme sumber daya manusia ini menjadi sangat penting terutama dalam menghadapi persaingan kerja. (Sanjaya, 2022:374). Melihat perkembangan di dunia pariwisata semakin berkembang dan semakin ketat menjadikan kualitas serta profesionalitas menjadi faktor utama dalam hal persaingan. Maka dari itu, pariwisata di Indonesia masih termasuk ke dalam kategori urgent dalam hal meningkatkan kulalitas, baik dari segi sumber daya manusianya, kuliatas pendukung pariwisata serta dari segi pengelolaan daya alamnya.

Jika dilihat kembali dari segi potensi pariwisata Indonesia, sangat banyak objek wisata yang perlu dikembangkan untuk dipromosikan kepada para wisatawan selaku para konsumen di bidang jasa. Oleh sebab itu, alangkah baiknya pemerintah memperhatikan pasar pariwisata pada masa kedepannya dengan cara mengembangkan potensi yang ada pada objek wisata di Indonesia. Demi kelangsungan perekonomian Indonesia dan menjadikan sumber pendapatan bagi para masyarakat Indonesia, maka dari itu hal ini sangat penting untuk dilakukan. Situasi seperti ini mendorong pelaku usaha pariwisata untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur penting dalam berjalannya aktivitas di industri pariwisata. Fasilitas dan infrastruktur ini merupakan faktor yang memengaruhi kenyamanan wisatawan, sehingga mereka dapat lebih menikmati kegiatan pariwisata dengan baik.

Dalam usaha jasa pariwisata nama lain dari konsumen adalah wisatawan, dimana mereka memiliki hak untuk mendapatkan suatu perlindungan. Salah satu faktor yang membawa suatu pengaruh penting dalam aktivitas pariwisata adalah perlindungan hukum serta keamanan wisatawan. Mengingat dalam melaksanakan aktivitas pariwisata berkaitan pula dengan pengamanan, keselamatan, kelestarian serta mutu lingkungan sebagai wujud dari ketertiban masyarakat yang ada pada daerah tujuan wisata tersebut. Apabila sebuah wilayah wisata tidak mampu menyediakan tingkat keamanan dan kenyamanan yang memadai bagi para wisatawan, akan berpotensi memberikan dampak negatif terhadap perkembangan pariwisata di wilayah tersebut pada masa mendatang. Penting untuk memperhatikan hal ini agar pariwisata di wilayah tujuan tetap dapat berkembang dengan baik.

Sebagai contoh Bali, Bali adalah salah satu wilayah di Indonesia yang terkenal karena sektor pariwisatanya yang menarik. Bali menjadi tujuan wisata yang populer bagi wisatawan baik lokal maupun internasional. Pulau ini terkenal karena keindahan alamnya yang memukau, kekayaan budayanya, serta tradisi yang masih dijaga dengan erat oleh masyarakat setempat. Melihat banyak sekali potensi yang dimiliki oleh pulau Bali, banyak pelaku usaha pariwisata berlomba-lomba membuka destinasi sebagai tujuan wisata. Sayangnya, masih terdapat pelaku usaha pariwisata yang hanya memikirkan keuntungan mereka sendiri dan profit yang bisa didapat, tanpa memperhatikan keselamatan dan keamanan para konsumen atau wisatawan yang datang untuk mengunjungi tempat usaha mereka. Hal ini sangat memprihatinkan karena keselamatan dan keamanan para konsumen atau wisatawan harus menjadi prioritas utama dalam kegiatan usaha pariwisata.

Salah satu contohnya seperti pada daerah Tegallalang, banyak lokasi wisata yang menyediakan wahana yang dikenal dengan “*swing*” atau dapat diartikan sebagai ayunan unik yang memicu adrenalin. Sebutan destinasi wisata ini adalah “Bali *Swing*”. Bali *Swing* Tegallalang, Ayunan yang menggantung diantara dua pohon ini terletak di desa Tegallalang, utara Ubud, Gianyar, Bali. Dengan ketinggian sekitar 15 meter, ayunan ini menawarkan pemandangan yang mengagumkan bagi para wisatawan, yaitu pemandangan luar biasa dari tebing yang membentang dan persawahan yang indah. Namun, pemandangan yang indah pada destinasi wisata ini nampaknya tidak didukung dengan fasilitas yang menjamin keselamatan pengunjung serta kurangnya kejelasan regulasi keamanan bagi wisatawan. Fakta yang mendukung adalah kejadian tragis yang menimpa seorang wisatawan Prancis bernama Patrick Jean Pierre Bouchard yang mengalami kecelakaan fatal. Dia jatuh ke dalam sebuah lembah dengan ketinggian sekitar 15 meter setelah tangannya terjebak dalam ayunan yang sedang digunakan oleh anaknya, yang mengakibatkan kematiannya. (Gunarta, 2018). Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil pengamatan observasi awal yang telah dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2022, dan terbukti terdapat adanya kesenjangan *das sollen* dan *das sein*, kesenjangan ini tampak jelas dari kurangnya pemahaman para pelaku usaha dalam mengimplementasikan standar keamanan, keselamatan, dan kesehatan bagi para wisatawan. Salah satu contohnya adalah tidak adanya papan petunjuk yang jelas mengenai keamanan dan keselamatan bagi wisatawan yang mengunjungi destinasi pariwisata. Selain itu, masih ada

ketidakpastian mengenai tanggung jawab dan kompensasi jika wisatawan mengalami kerugian akibat ulah pelaku usaha.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, UU Kepariwisata, dan khususnya Perda Prov. Bali mengenai Standar Penyelenggaraan Kepariwisata Budaya Bali No. 5 Tahun 2020, terdapat ketentuan yang mengatur hak-hak dan kewajiban wisatawan serta pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan pariwisata. Pasal 6 ayat (3) dari Perda Prov Bali mengenai Penyelenggaraan Kepariwisata Budaya Bali menjelaskan mengenai pengelola Daya Tarik Wisata (DTW) alam wajib dalam pemenuhan standarisasi tambahan, yang dimana meliputi standar atau fasilitas keselamatan, kesehatan dan keamanan bagi para konsumen dalam hal ini adalah wisatawan, selain itu pengelola DTW juga diwajibkan dalam menyediakan rambu-rambu mengenai keamanan serta keselamatan dalam kegiatan berwisata.

Mengacu pada regulasi, fakta di lapangan, dan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, permasalahan ini menjadi konteks yang penting untuk diteliti. Oleh karena itu, berdasarkan konteks yang telah diuraikan, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul sebagai berikut: "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemanfaatan Jasa Pariwisata *Swing* Di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar"

METODE PENELITIAN

Penerapan penelitian hukum empiris dalam penelitian ini dengan mengkaji realitas hukum dalam masyarakat, mengkajinya dari perspektif empiris.

Sifat Penelitian mempergunakan pendekatan deskriptif, bertujuan secara sistematis, akurat, dan faktual mendeskripsikan populasi atau wilayah tertentu. Dalam hal tersebut memiliki tujuan dalam mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara berbagai gejala dalam kehidupan masyarakat. Penelitian ini secara nyata menggambarkan faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan dalam pemanfaatan jasa pariwisata *swing*, serta implementasi ketentuan keamanan dan keselamatan wisatawan terkait penggunaan jasa tersebut.

Terdapat dua jenis data penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada informasi yang didapat secara langsung dilapangan yakni pada Objek Wisata *Swing* di Kecamatan Tegallalang dan Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar. Bahan hukum sekunder adalah sumber hukum yang mendukung bahan hukum primer dan terdiri dari publikasi non-dokumen resmi. Publikasi tersebut mencakup berbagai jenis seperti buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, literatur, artikel, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Bahan hukum sekunder itu meliputi UU Perlindungan Konsumen, UU Pariwisata, Perda Bali Nomor 5 Tahun 2020 dan bahan hukum lainnya.

Penentuan sampel menggunakan teknik *Non-probability Sampling*, Tidak ada batasan dalam sampel untuk mewakili populasi. Sampel berasal dari hasil penelitian yang berlangsung di Objek Wisata *Swing* di Kecamatan Tegallalang, dan Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar. Teknik pengambilan sampel yang dimaksud yakni untuk menentukan topik penelitian, yaitu pengambilan sampel didasarkan pada tujuan khusus, yakni sampel dipilih dan ditetapkan oleh peneliti, dalam hal ini penentuan dan penetapan sampel berdasarkan penilaian sampel tersebut kriterianya terpenuhi dan ciri - ciri khusus yang menjadi ciri khusus populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan ditinjau dari sisi hukum dalam pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar

Berbicara masalah faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan pada pemanfaatan jasa pariwisata *swing* ini bermula dari sikap masyarakat yang acuh terhadap aturan yang berlaku terutama ketentuan yang mengatur mengenai keamanan dan keselamatan konsumen, hal tersebut sama seperti pkerkataan dari salah satu informan ialah Ibu Ida Ayu Gede Wahyuliawati, S.H. selaku selaku Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Dinas

Pariwisata Kabupaten Gianyar. Kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam penerapan aturan-aturan yang berlaku merupakan salah satu bentuk perbuatan melanggar hukum atau bahasa inggrisnya disebut dengan tort, sehingga dapat menimbulkan akibat hukum berupa gugatan ganti kerugian secara perdata pada pelanggaran (Putra, 2022:72). Disisi lain masyarakat sebagai konsumen atau wisatawan, terbilang bersikap acuh terhadap apa yang ditetapkan oleh pihak destinasi wisata atau aturan yang berlaku dimasyarakat juga merupakan faktor yang dapat menyebabkan kecelakaan dari sisi pemanfaatan jasa pariwisata yang dalam hal ini swing.

Sikap acuh masyarakat baik pelaku usaha maupun konsumen selaku wisatawan merupakan faktor penyebab kecelakaan non-alam atau dapat dikatakan dari segi hukumnya. Sikap acuh pelaku usaha terhadap aturan yang berlaku seperti tidak menyediakan rambu-rambu tentang penggunaan wahana swing tentu membuat konsumen selaku wisatawan tidak mengetahui apa saja yang dilarang dalam menggunakan wahana swing tersebut yang berujung dapat merugikan konsumen. Disisi lain pula, berdasarkan laporan beberapa pelaku usaha, terkadang terdapat wisatawan yang nekat tidak mendengar apa yang dilarang oleh pelaku usaha dalam penggunaan wahana swing tersebut seperti ingin menggunakan handphone saat wahana tersebut telah berjalan, atau bahkan ingin mengajak anak balitanya ikut bersama dalam menggunakan wahana swing yang terkategori wahana *extream* tersebut.

Namun masyarakat baik pelaku usaha ataupun konsumen yang menjadi wisatawan bukan sepenuhnya menjadi faktor penyebab kecelakaan dari pemanfaatan jasa pariwisata swing ini. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan ternyata aturan yang mengatur tentang SOP penggunaan jasa pariwisata swing khususnya di Kabupaten Gianyar belum diatur dalam peraturan manapun. Tentu saja hal tersebut juga menjadi faktor pendorong terjadinya kecelakaan dalam berjalannya aktivitas swing di Kabupaten Gianyar khususnya di Kecamatan Tegallalang. Mengingat tidak diatur mengenai apa saja yang harus dilengkapi dan digunakan dalam pemanfaatan jasa pariwisata swing ini agar terhindar dari segala kerugian dan kecelakaan yang dialami oleh para konsumen selaku wisatawan pengguna jasa pariwisata swing di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar.

Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa ketiga hal tersebut merupakan faktor yang sangat mempengaruhi berjalannya aktivitas swing terhadap kecelakaan yang terjadi di lapangan. Mulai dari masyarakat yang bersikap acuh, baik pelaku usaha maupun konsumen selaku wisatawan, ataupun adanya kekosongan norma atau tidak ada aturan yang mengatur mengenai SOP pemanfaatan jasa pariwisata swing khususnya pada daerah Kabupaten Gianyar.

Wujud Implementasi Ketentuan Mengenai Keamanan Dan Keselamatan Wisatawan Terkait Pemanfaatan Jasa Pariwisata Swing Di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar

Berbicara mengenai wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata swing di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar sama pentingnya dengan bagaimana efektivitas dari ketentuan keamanan dan keselamatan tersebut. Dalam mengevaluasi efektivitas suatu aturan hukum, diperlukan sebuah teori sebagai alat analisis yang dapat digunakan untuk menentukannya. (Sugesti, 2020:169) Dalam konteks ini, digunakanlah teori sistem hukum yang dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman sebagai landasan analisis. Lawrence M. Friedman mengidentifikasi tiga teori implementasi hukum yang dikenal sebagai Teori Sistem Hukum. Ketiga teori tersebut mencakup substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum. Melalui pendekatan ini, kita dapat mengevaluasi apakah suatu aturan hukum efektif atau tidak berdasarkan aspek-aspek tersebut. (Setyawati, 2022:668)

Berdasarkan hasil penelitian, jika dikaitkan dengan teori sistem hukum yang diajukan oleh Lawrence M. Friedman, terdapat peraturan-peraturan yang berhubungan dengan penggunaan jasa pariwisata swing dalam hal substansi. Peraturan tersebut mencakup UU Perlindungan Konsumen, UU Kepariwisataan, dan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2020 tentang Standar Penyelenggaraan Kepariwisataan Bali. Namun demikian, berdasarkan temuan penelitian, belum ada peraturan yang secara spesifik mengatur Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait aktivitas swing itu sendiri, terutama di wilayah penelitian yaitu Kabupaten Gianyar. Tentu saja hal tersebut merupakan suatu kekosongan hukum dalam berjalannya aktivitas swing di Kabupaten Gianyar yang dimana hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpastian hukum dalam pemanfaatan jasa pariwisata swing ini. Tanpa adanya hukum yang jelas, masyarakat terutama pelaku usaha tidak memiliki pengetahuan mengenai standar yang harus dipenuhi untuk menjalankan aktivitas pariwisata swing dengan baik dan menghindari kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen sebagai wisatawan.

Secara struktur dalam hal pemanfaatan jasa pariwisata khususnya dalam jasa swing ini terdapat Dinas yang berwenang melakukan pengawasan dalam aktivitas pariwisata swing. Dinas tersebut adalah Dinas Pariwisata, Dinas Pariwisata sendiri memiliki wewenang atau tugas seperti Perencanaan dan pengembangan pariwisata, promosi dan pemasaran pariwisata, pengelolaan dan pemeliharaan objek wisata, perizinan dan pengawasan usaha pariwisata, pengembangan sumber daya manusia pariwisata, dan mengatur serta menegakan peraturan pariwisata. Namun berdasarkan hasil penelitian nyatanya Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar sendiri belum memaksimalkan tugasnya dengan baik. Terbukti dari hasil wawancara dengan Ibu Ida Ayu Gede Wahyuliawati, S.H. selaku selaku Adyatama Kepariwisataan dan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar tidak melakukan tugasnya dengan optimal contohnya seperti tidak melakukan pendataan izin serta sosialisasi mengenai peraturan yang berlaku mengenai pemanfaatan jasa pariwisata swing ini. Hal tersebut tidak dilakukan karena tertunda atau terhalang kendala pandemi COVID-19. Tentu saja dengan tidak berjalannya tugas Dinas Pariwisata secara optimal menimbulkan dampak negatif pada kehidupan masyarakat, seperti ketidakpahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban, tanpa sosialisasi hukum yang memadai, masyarakat mungkin tidak memahami hak-hak dan kewajiban mereka sesuai dengan aturan hukum yang berlaku (Ernis, 2018:480).

Terlihat budaya hukum dalam penelitian ini, kenyataan dilapangan ternyata masyarakat tercermin acuh terhadap aturan yang berlaku, baik pengusaha pariwisata maupun wisatawan. Yang dimana berdasarkan hasil penelitian dalam pemanfaatan jasa pariwisata swing di kalangan masyarakat tampaknya belum sepenuhnya mencirikan adanya perlindungan konsumen. Hal ini dapat diamati dari masih adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pengelola pariwisata atau pelaku usaha, seperti yang tercantum dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b dan Pasal 6 ayat (3) huruf b Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2020 tentang Standar Penyelenggaraan Kepariwisataan Budaya Bali. Pasal 6 ayat (2) huruf b mengharuskan pengelola destinasi wisata untuk menyediakan papan informasi dan peraturan masuk ke lokasi, minimal dalam tiga bahasa yaitu Bahasa Bali, Bahasa Indonesia, dan Bahasa Inggris. Namun, dalam kenyataannya, satu dari empat pengelola pariwisata swing di Kecamatan Tegallalang tidak menyediakan papan informasi dan tata tertib memasuki lokasi dalam tiga bahasa tersebut, hanya menyediakan papan informasi berbahasa Indonesia, sementara dua pengelola pariwisata lainnya telah memenuhi persyaratan dengan menyediakan papan informasi dalam ketiga bahasa tersebut.

Untuk pasal 6 ayat (3) huruf b sendiri menyatakan bahwa pengelola DTW wajib dalam menyediakan tanda-tanda atau rambu-rambu mengenai keselamatan dan keamanan selama berwisata. Namun kenyataan dilapangan membuktikan bahwa 2 diantara 4 pelaku usaha justru tidak menyediakan rambu-rambu tentang keselamatan dan keamanan berwisata, berdasarkan

hasil penelitian pengelola pariwisata mengaku memberitahu secara lisan kepada pengunjung yang menggunakan wahana swing apa-apa saja yang dilarang saat menggunakan wahana. Dalam implikasinya tentu terdapat sanksi dalam penerapan aturan terkait yang telah dilanggar oleh pengusaha pariwisata, yang mana diatur dalam pasal 37 Perda Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2020 tentang Standar Penyelenggaraan Kepariwisata Budaya Bali yang menyatakan bahwa Siapa pun yang melanggar pasal 6 akan dikenai hukuman pidana berupa kurungan dengan durasi maksimal 3 bulan atau denda sampai Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Pelanggaran yang dimaksudkan adalah tindak pidana, kecuali jika terdapat unsur kejahatan. Jika terbukti adanya unsur kejahatan, pelaku dapat dikenai sanksi pidana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain sanksi pidana, juga dapat dikenakan sanksi adat.

Untuk pemenuhan standarisasi keamanan jasa pariwisata sendiri, 4 dari 4 dari pengelola pariwisata swing telah menyediakan sarana keamanan swing, mulai dari harness atau sabuk yang digunakan pada wahana swing. Namun dalam hal ini tidak dapat dikatakan pelaku usaha tidak memenuhi standarisasi keamanan yang layak, karena pada kenyataan dilapangan belum terdapat aturan yang pasti mengenai SOP swing itu sendiri.

Dalam hal implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan, tentu bukan hanya pengusaha pariwisata yang berperan melainkan wisatawan pula yang berperan dalam berlangsungnya aktivitas tersebut. Berdasarkan penelitian, ternyata konsumen dalam hal ini wisatawan juga acuh terhadap aturan yang ditetapkan oleh destinasi wisata. Dari laporan pengelola pariwisata sendiri, terkadang wisatawan yang tidak mengikuti atau keras kepala dalam penerapan keamanan tersebut, tak sedikit wisatawan melakukan tindakan ekstrim seperti ingin menggunakan ponselnya saat wahana swing tersebut beroperasi. Tentu saja hal tersebut merupakan salah satu perbuatan yang dapat merugikan dirinya sendiri sebagai konsumen yang tentu saja merupakan perbuatan melanggar hukum. Tindakan tersebut merupakan pelanggaran terhadap ketentuan yang terdapat dalam Pasal 5 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut mengharuskan konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi serta prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa sebagai upaya menjaga keamanan dan keselamatan. Selain itu, dalam peraturan lain yang memiliki makna serupa, wisatawan juga melanggar Pasal 25 huruf d UU Kepariwisata. Pasal tersebut menegaskan kewajiban wisatawan untuk ikut serta dalam mencegah tindakan yang melanggar norma-norma moral dan aktivitas yang bertentangan dengan peraturan hukum. Pelanggaran hukum yang dilakukan oleh wisatawan tersebut dapat dikenai sanksi sesuai dengan Pasal 62 UU Kepariwisata. Pasal tersebut menyebutkan bahwa wisatawan yang melanggar ketentuan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 25 dapat diberikan sanksi berupa teguran lisan dan pemberitahuan mengenai hal-hal yang harus dipatuhi. Jika setelah mendapat teguran tersebut wisatawan tetap tidak mematuhi, wisatawan tersebut dapat diusir dari lokasi wisata.

Lalu wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata swing yang kedua adalah tanggung jawab serta ganti kerugian pelaku usaha terhadap wisatawan yang mengalami kerugian. Kewajiban pelaku usaha meliputi tanggung jawab produsen terhadap produk yang mereka edarkan, yang dapat mengakibatkan kerugian akibat adanya kecacatan pada produk tersebut (Setyawati, 2017:39). Dalam UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan kompensasi terhadap kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kompensasi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, pelayanan kesehatan, atau santunan sesuai peraturan yang berlaku. Pelaku usaha harus memberikan kompensasi dalam waktu tujuh hari sejak transaksi. Meskipun kompensasi diberikan, pelaku usaha tetap dapat menghadapi tuntutan pidana jika terdapat kesalahan yang lebih serius. Namun, pelaku usaha tidak wajib memberikan kompensasi jika dapat

membuktikan bahwa kesalahan disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari pihak konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, 4 dari 4 pengelola pariwisata mengaku telah melakukan pertanggungjawaban dengan sebagaimana mestinya. Hal ini tercermin dari hasil wawancara dari salah satu pengelola pariwisata yang sempat menerima keluhan dari wisatawan terkait ketidaknyamanan saat menggunakan wahana swing yang menyebabkan wisatawan tersebut mengalami sedikit goresan karena harness yang dipasang terlalu kencang. Menyikapi hal tersebut pengelola pariwisata langsung memberikan ganti kerugian berupa perawatan kesehatan kepada wisatawan yang mengalami kerugian tersebut. Dalam konteks ini, dapat dikatakan bahwa tindakan tersebut memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Pasal 26, khususnya pada huruf d, UU Kepariwisata. Pasal tersebut menyatakan bahwa pelaku usaha pariwisata yang melibatkan kegiatan berisiko tinggi diwajibkan untuk menyediakan perlindungan asuransi. Dengan demikian, langkah yang diambil tersebut sesuai dengan ketentuan yang mengharuskan pelaku usaha pariwisata untuk memberikan perlindungan asuransi dalam kegiatan yang melibatkan risiko tinggi.

Di samping kewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul, pemberian sanksi merupakan salah satu konsekuensi hukum yang diberlakukan apabila pelaku usaha melakukan tindakan yang melanggar hukum. Berdasarkan peraturan yang berlaku, yakni UU Perlindungan Konsumen, telah diatur konsekuensi atau sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha apabila mereka melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 60 yang secara umum menyatakan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen memiliki wewenang untuk memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi administratif yang diberikan berupa penetapan ganti rugi dengan batas maksimum sebesar Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Prosedur penetapan sanksi administratif ini diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelanggaran terhadap ketentuan dalam Pasal 15 dan/atau Pasal 26 UU Kepariwisata akan dikenai sanksi administratif sesuai dengan Pasal 63. Sanksi ini mencakup teguran tertulis, pembatasan kegiatan usaha, dan pembekuan sementara kegiatan usaha. Pengusaha pariwisata dapat menerima teguran tertulis sebanyak maksimal 3 kali, dan jika tidak mematuhi teguran tersebut, akan dikenai sanksi pembatasan kegiatan usaha. Sanksi pembekuan sementara kegiatan usaha akan diberlakukan kepada pengusaha yang tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Penetapan sanksi dalam UUPK, UU Kepariwisata, dan Perda Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2020 memiliki tujuan untuk mencegah pelaku usaha sebagai pengelola pariwisata dan konsumen sebagai wisatawan agar tidak melanggar hukum. Dalam upaya melindungi pihak yang merasa dirugikan, khususnya wisatawan sebagai konsumen, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang positif dan menciptakan lingkungan bisnis yang sehat, diperlukan adanya sanksi sebagai konsekuensi hukum. Sanksi ini bertujuan untuk mengembalikan situasi ke keadaan semula setelah terjadinya pelanggaran, sekaligus sebagai langkah preventif agar masyarakat tidak mengulangi tindakan melawan hukum yang terjadi sebelumnya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pemaparan hasil mengenai penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi terjadinya kecelakaan pada jasa pariwisata swing di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar yakni berawal dari sikap acuh pelaku usaha terhadap aturan yang berlaku terutama ketentuan yang mengatur mengenai keamanan dan keselamatan konsumen, serta belum adanya SOP dalam hal penyediaan jasa pariwisata swing. Sikap acuh pelaku usaha terhadap peraturan sebagaimana dimaksud sebelumnya

adalah merupakan perbuatan melanggar hukum (tort), sehingga dapat menimbulkan akibat hukum berupa gugatan ganti kerugian secara perdata pada pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Selain itu wisatawan juga terkadang bersikap acuh terhadap apa yang telah diatur oleh destinasi pariwisata, sehingga memperbesar faktor akan terjadinya kecelakaan dalam pemanfaatan jasa pariwisata swing.

2. Wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata swing di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar belum sepenuhnya terimplementasikan dengan baik. Ditinjau dari teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, substansi hukum dalam masyarakat masih terdapat kekosongan dalam hal ini tidak adanya SOP dalam berjalannya aktivitas swing di Kabupaten Gianyar, lalu struktur hukum juga belum melaksanakan kewajibannya secara optimal yang dalam hal ini adalah Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar, lalu untuk budaya hukum sendiri juga masyarakat baik pengusaha pariwisata maupun wisatawan masih bersikap acuh terhadap aturan yang berlaku.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Untuk konsumen semestinya lebih peduli dan mematuhi terhadap aturan yang berlaku terutama aturan yang telah ditetapkan oleh destinasi wisata swing. Menerapkan seluruh standarisasi keamanan yang telah disediakan oleh destinasi wisata adalah salah satu bentuk pemenuhan kewajiban dari konsumen sebagai wisatawan dalam hal perlindungan konsumen. Hal ini bertujuan untuk menghindari bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen seperti ketidaknyamanan saat menggunakan wahana swing atau bahkan kecelakaan yang fatal dalam penggunaan wahana swing tersebut.
2. Untuk pelaku usaha sendiri agar tetap selalu memperhatikan hak-hak konsumen terutama dalam hal keamanan dan keselamatan wisatawan dalam menggunakan wahana swing. Apabila wisatawan mengalami kerugian, pelaku usaha diharapkan selalu beritikad baik dan bertanggung jawab serta mengganti kerugian wisatawan sesuai dengan nilai kerugiannya. Selain itu pelaku usaha juga harus turut serta mencegah segala bentuk perbuatan melanggar hukum oleh wisatawan dilingkungan tempat usahanya agar kegiatan pariwisata berjalan dengan baik.
3. Untuk pemerintah khususnya penegak hukum harus lebih aktif dalam hal pembinaan melalui sosialisasi terkait perlindungan konsumen kepada masyarakat baik pelaku usaha yang sebagai pengusaha pariwisata dan konsumen selaku wisatawan, agar masyarakat mengetahui masing-masing hak dan kewajibannya. Selain melakukan pembinaan, pemerintah juga disarankan melakukan upaya pengawasan terhadap berjalannya usaha-usaha pariwisata sekaligus kepada para pengelola pariwisata. Selain itu pemerintah juga disarankan agar membentuk aturan yang mengatur tentang SOP agar tidak adanya kekosongan hukum dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.J., Muljadi dan H. Andri Warman. 2014. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Eddyono, Fauziah. 2021. *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Ponorogo: Unawis Inspirasi Indonesia.
- Ernis, Yul. 2018. "Implikasi Penyuluhan Hukum Langsung Terhadap Peningkatan Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Penelitian Hukum*, Volume 18 Nomor 4, (hlm. 477-496).
- Gunarta, I Wayan Eri. 2018. "Ngeri, Saat Asyik Dorong Ayunan Anaknya, Bule Ini Terjatuh Hingga Tewas di Jurang Tegallalang." Tersedia pada: [https://bali.tribunnews.com/2018/07/25/ngeri-saat-asyik-dorong-ayunan-anaknya-](https://bali.tribunnews.com/2018/07/25/ngeri-saat-asyik-dorong-ayunan-anaknya)

[bule-ini-terjatuh-hingga-tewas-di-jurang-Tegallalang?page=2](#) (diakses tanggal 16 September 2022)

- Hartoro, Sri Rejeki. 2020. *Perencanaan Dan Pengelolaan Perjalanan Wisata*. Jakarta: Rekayasa Sains.
- Jotyka, Gossain. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Adanya Klausula Eksesorasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Skripsi. Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Oktaviarni, Firy. 2018. "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan." *Jurnal Wajah Hukum*, Volume 2, Nomor 2, (hlm. 138-145).
- Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2020 tentang Standar Penyelenggaraan Kepariwisataaan Budaya Bali.
- Putra, I. Putu Aditya Darma, Komang Febrinayanti Dantes, and Si Ngurah Ardhy. 2022. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Hak Atas Merek Terdaftar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Merek Dan Indikasi Geografis Di Kabupaten Buleleng." *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* Volume 5, Nomor 1 (hlm. 68-74).
- Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sanjaya, I Putu Andika dan Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, dkk. 2022. "Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali." *Jurnal Kontruksi Hukum*, Volume 3, Nomor 2, (hlm. 371-376).
- Sanjaya, I Putu Andika. 2022. Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali. Skripsi. Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa.
- Septino. 2014. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan, dan M. Nur Rasyid. 2017. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik" *Syiah Kuala Law Journal*, Volume 1, Nomor 3, (hlm. 33-51)
- Setyawati, Desy Ary, Dahlan, dan M. Nur Rasyid. 2017. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik" *Syiah Kuala Law Journal*, Volume 1, Nomor 3, (hlm. 33-51)
- Setyawati, Ni Made Asri, Si Ngurah Ardhy, dan Ni Putu Rai Yuliantini. 2022 "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Kota Singaraja)." *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* Volume 5, Nomor 2 (hlm. 330-347).
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhy dan Muhamad Jodi Setianto. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja" *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Volume 3 Nomor 3, (hlm 166-175).
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821