

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN PADA OBJEK  
WISATA DI KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



**NAMA : USTRIADI PUTRA USALMA**

**NPM : 1101110128**

**BAGIAN : HUKUM PERDATA**


**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH**

**2017**

Telah Disetujui  
Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN PADA OBJEK  
WISATA DI KABUPATEN ACEH BESAR**

Banda Aceh, 02 Oktober 2017  
Pembimbing

  
Dr. Fadhullah, S.H., M.S.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN PADA OBJEK  
WISATA DI KABUPATEN ACEH BESAR**

Oleh

Nama Mahasiswa : USTRIADI PUTRA USALMA  
No. Mahasiswa : 1101110128  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji,

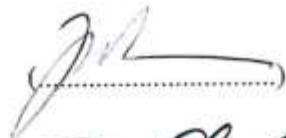
Pada Tanggal 03 Agustus 2017

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima


**DEWAN PENGUJI**

1. Ketua : H. Rizanizarli, S.H.,M.H.
2. Sekretaris : H. Yusri ZA, S.H.,M.H.
3. Pembimbing/Penguji I : Dr. Fadhullah, S.H.,M.S.
4. Penguji II : H. Rizanizarli, S.H.,M.H.
5. Penguji III : Aminah Tanjung, S.H.,M.H.

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)

Banda Aceh, 15 Agustus 2017

Universitas Muhammadiyah Aceh

Dekan Fakultas Hukum



  
H. Rizanizarli, S.H.,M.H.

## ABSTRAK

**USTRIADI PUTRA USALMA, PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
WISATAWAN PADA OBJEK WISATA DI  
KABUPATEN ACEH BESAR  
2017  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah  
(iv, 57), pp; bibl.**

**Dr. FADHLULLAH, S.H.,M.S.**

Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata, pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi, perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi. Namun di salah satu obyek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Besar masih ditemukan kasus kematian karena dibawa arus laut seperti halnya di obyek wisata Lampu'uk Kabupaten Aceh Besar.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk menjelaskan pelaksanaan perlindungan hukum bagi wisatawan pada obyek wisata di Kabupaten Aceh Besar, hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada obyek wisata, dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi ini dilakukan penelitian, untuk mendapatkan data sekunder dilakukan dengan cara membaca peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, pendapat para sarjana, buku-buku, artikel dan bahan-bahan lain yang berkaitan dengan penelitian ini, dan penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer yang berhubungan dengan penelitian ini melalui wawancara dengan responden dan informan dalam penulisan ini.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan perlindungan hukum bagi wisatawan pada obyek wisata adalah pihak pengusaha pariwisata, berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan serta menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan dan hak untuk mendapatkan advokasi. Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada obyek wisata adalah tidak adanya qanun yang mengatur secara terperinci masalah kepariwisataan, tidak adanya petugas yang ditempatkan untuk mengawasi, tidak adanya asuransi, kurangnya perhatian khusus dari pihak pemerintah terhadap obyek wisata, serta wisatawan masih mengabaikan informasi yang diberikan oleh pengelola. Upaya dalam mengatasi hambatan ini adalah memberikan bimbingan dan penyuluhan, memberi perlindungan dengan menghormati hak-hak wisatawan, membentuk petugas pariwisata setempat dengan pendirian pos-pos informasi yang menangani keluhan wisatawan, telah dipasangnya tanda batas berenang, dan telah adanya penanda laut pelampung / pelampung navigasi.

Disarankan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh agar dapat memberikan asuransi, membuat rancangan qanun yang terperinci, Wisatawan agar mematuhi segala informasi yang diberikan oleh pengelola tempat wisata, dan lebih rutin memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap wisatawan.

## **KATA PEGANTAR**

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas kuasa dan kehendak dari-Nya, penulisan skripsi yang berjudul "Pelindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata di Kabupaten Aceh Besar" telah terselesaikan. Salawat beserta salam juga disanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat berhasil diselesaikan tanpa adanya kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Fadhlullah, S.H., M.S. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, arahan, waktu serta nasehat-nasehat yang berguna hingga penulisan skripsi ini diselesaikan.
2. Bapak H. Riza Nizarli, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah.
3. Bapak H.M. Hanafiah Muddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian jurusan Ilmu Hukum Perdata beserta seluruh staf pengajar di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah.
4. Bapak Dr. Sulaiman, S.H., M.Hum. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.

5. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh Besar dan seluruh petugasnya selaku responden serta informan yang bersedia memberikan data, bantuan dan informasi guna penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman saya Dedi Afrizal, Iftah, Yudi, Miswar, Andi yang telah memberi dukungan dan semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Teristimewa terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua saya Ayahanda saya Ir. Usfandri Usalma M.Si dan Ibunda saya Cut Herlina Dewi, kakak saya dr. Ustari Putri Usalma, abang saya dr. Usfiandinata Usalma serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan bantuan, dorongan, dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulisan skripsi ini diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun disadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Karena itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaannya dan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak. *AamiinYa Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 18 Agustus 2017  
Penulis

(Ustriadi Putra Usalma)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan .....	4
C. Metode Penelitian .....	5
D. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN WISATAN DAN PELAKU USAHA</b>	
A. Pengertian Konsumen dan Wisatawan Menurut Peraturan Perundang-Undangan.....	11
B. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Wisatawan.....	16
C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	26
D. Larangan Bagi Pelaku Usaha ... ..	31
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN PADA OBJEK WISATA</b>	
A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata di Kabupaten Aceh Besar .....	43
B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata .....	47
C. Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan .....	51
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perlindungan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak bisa terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Apabila suatu perlindungan konsumen tidak dapat terpenuhi dalam suatu bisnis, maka keseimbangan hukum antara produsen dengan konsumen juga tidak dapat terjadi. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang lemah.<sup>1</sup>

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Saat ini pengertian konsumen tidak lagi identik dengan pengertian masyarakat yang menggunakan produksi dari hasil industri dan perdagangan saja, tetapi juga masyarakat pemanfaat jasa. Hal itu dipertegas dengan didefinisikannya konsumen dalam UUPK yaitu sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Berdasarkan hal tersebut, jika dikaitkan dengan

---

<sup>1</sup>Ahmadi Miru I, *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 1.

kepariwisataan, maka wisatawan (dalam hal ini adalah pengunjung tempat rekreasi) merupakan konsumen karena memanfaatkan jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan dirinya sendiri.

Mengacu kepada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pengunjung tempat rekreasi sebagai konsumen memiliki sejumlah hak yaitu :

- 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 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-perundangan lainnya.

UUPK merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Hal ini berarti UUPK bukan merupakan satu-satunya perangkat hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen. Terkait dengan hak-hak konsumen, hal itu juga berarti bahwa hak-hak wisatawan atau pengunjung tempat rekreasi sebagai konsumen tidak hanya terbatas pada sejumlah hak yang sudah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen saja. Pada Pasal 4 butir i UUPK memberikan kesempatan diatur sejumlah hak-hak konsumen dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata merupakan salah satu undang-undang yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, yaitu dengan diaturnya sejumlah hak yang dimiliki oleh wisatawan. Undang-undang ini menggunakan istilah wisatawan bagi setiap orang yang melakukan wisata. Oleh karena rekreasi merupakan salah satu tujuan dilakukannya wisata maka pengunjung tempat rekreasi dapat disebut sebagai wisatawan yang otomatis memiliki sejumlah hak yang diatur pada Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisatawan berhak memperoleh :

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata,
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar,

- c. Perlindungan hukum dan keamanan,
- d. Pelayan kesehatan,
- e. Perlindungan hak pribadi, dan
- f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi.

Meskipun demikian halnya, di salah satu obyek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Besar masih ditemukan kasus kematian karena dibawa arus laut seperti halnya di obyek wisata Lampu'uk Kabupaten Aceh Besar. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penulisan perlindungan hukum terhadap wisatawan atau konsumen pada obyek wisata di Wilayah Hukum Kabupaten Aceh Besar dalam memenuhi hak-haknya pengunjung atau wisatawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum bagi wisatawan pada obyek wisata di Kabupaten Aceh Besar ?
2. Apakah hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada obyek wisata ?
3. Apa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

## **B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan**

Sesuai dengan judul penulisan tentang "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Obyek Wisata di Kabupaten Aceh Besar", maka yang menjadi ruang lingkup penulisan ini adalah dalam bidang hukum Perdata.

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pelaksanaan perlindungan hukum bagi wisatawan pada obyek wisata di Kabupaten Aceh Besar
2. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada obyek wisata
3. Untuk menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut

### **C. Metode Penelitian**

#### **1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

- a. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukun dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>2</sup>
- b. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan dari sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

---

<sup>2</sup>Rahayu, *Pengangkutan Orang, etd.eprints.ums.ac.id. Peraturan Pemerintah RI, Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, Undang-Undang RI, Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga*, 2009.

- c. Wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.
- d. Objek Wisata adalah perwujudan dari ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah dan tempat keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi.

## **2. Lokasi dan Populasi Penelitian**

### a. Lokasi

Dalam penulisan skripsi ini, lokasi yang diambil adalah di Kabupaten Aceh Besar

### b. Populasi

Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Pengelola obyek Wisata Pantai Lampu'uk
2. Kepala Dinas Kebudayaan Pariwisata Aceh
3. Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh dan Administrasi
4. Wisatawan

## **3. Cara Penentuan Sampel**

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *Purposive sample* (kelayakan), dimana dari keseluruhan populasi penelitian akan diambil beberapa orang sebagai sampel yang diperkirakan dapat mewakili keseluruhan populasi, yang terdiri dari responden dan informan. Untuk itu yang menjadi sampel adalah sebagai berikut :

1. Responden adalah :
  - a. Pengelola obyek Wisata Pantai Lampu'uk
  - b. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh
  - c. Wisatawan 5 orang
2. Informan adalah :
  - a. Akademisi 1 orang
  - b. Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh.

#### **4. Sumber Data**

Penelitian yang bersifat yuridis empiris yang dilakukan dengan menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer mencakup penelitian lapangan (*Field Research*), dan data Sekunder mencakup studi kepustakaan (*Library Research*).

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dalam kehidupan masyarakat dengan cara mewawancarai responden dan informan secara langsung.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan yang terdiri dari :
  - Bahan hukum primer yakni bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kepariwisata, Peraturan Pemerintah tentang Penyerahan sebagian urusan pemerintahan dalam bidang Kepariwisata kepada daerah tingkat

I dan SK Menparpostel tentang Ketentuan Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran.

- Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang yang terdiri atas buku-buku teks yang ditulis oleh para ahli hukum yang berpengaruh jurnal-jurnal, buku, pendapat para sarjana, kasus-kasus hukum, yurisprudensi dan hasil-hasil symposium mutakhir yang berkaitan dengan topik.
- Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum skunder seperti kamus hukum

## **5. Cara Pengumpulan Data**

Adapun cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Penelitian lapangan ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer. Hal ini dilakukan melalui wawancara dengan responden dan informan dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat dipertanggung jawabkan kebenaran terhadap masalah yang akan diteliti.

### **b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Penelitian kepustakaan ini dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder. Hal ini dilakukan dengan mempelajari perundang-undangan dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan objek

penelitian ini. Sehingga dapat diperoleh teori-teori dan konsep-konsep yang diperlukan dalam pembahasan.

## **6. Pengolahan Data**

Data hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan diolah dengan dilakukan pemeriksaan dan evaluasi terhadap semua data yang telah dikumpulkan (primer, sekunder maupun tersier). Kemudian keseluruhan data tersebut akan disistematisasikan sehingga menghasilkan klasifikasi yang selaras dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memperoleh jawaban yang baik

## **7. Cara Menganalisis Data**

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan maupun data dari hasil penelitian kepustakaan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan kemudian dilakukan wawancara dengan responden dan informan. Selanjutnya penyusunan hasil penulisan dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif yaitu berusaha memberikan gambaran secara nyata tentang kenyataan-kenyataan yang ditemukan dalam praktek dengan memaparkan hasil penelitian lapangan yang disertai uraian dasar hukum yang berlaku dan mengaitkannya dengan data kepustakaan, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dan saran dari seluruh hasil penelitian.

## **D. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah terhadap pemahaman pada skripsi ini, maka sistematika penulisannya dibagi dalam 4 bab, yaitu:

Pada bab pertama dengan judul Pendahuluan berisikan mengenai Latar Belakang Masalah, Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab kedua dengan judul Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Wisatawan. Dalam bab ini merupakan teori yang berisi tentang Pengertian Konsumen dan Wisatawan Menurut Peraturan Perundang-undangan, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Wisatawan, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Syarat-syarat Usaha Obyek Wisata.

Bab ketiga dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Obyek Wisata di Kabupaten Aceh Besar. Dalam bab ini merupakan hasil penelitian yang membahas tentang, Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada obyek wisata di Aceh Besar, Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada obyek wisata dan Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Bab keempat merupakan bab Penutup yang berisikan Kesimpulan dan Saran yang sesuai dan berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN WISATAWAN DAN PELAKU USAHA**

#### **1. Pengertian Konsumen dan Wisatawan Menurut Peraturan Perundang- Undangan**

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1 butir 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mendefinisikan konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam hukum positif, masih sangat sedikit peraturan perundang-undangan yang menyebutkan tentang konsumen. Salah satunya adalah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan, yang menyebutkan kata konsumen dalam ketentuan pidananya. Namun demikian, tidak diberikan secara jelas mengenai definisi atau batasan yang jelas mengenai konsumen.

Dari pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur utama yang membentuk pengertian tentang konsumen yaitu :

- a. Setiap orang.

Yang dimaksud dengan setiap orang yaitu perorangan dan bukan badan hukum atau pribadi hukum.

- b. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.

Barang dan/atau jasa yaitu dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko.

- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain.

- d. Barang dan/atau jasa yang digunakan, dipakai dimanfaatkan untuk kepentingan konsumen dan keluarga konsumen, orang lain dan makhluk hidup (binatang peliharaan).

- e. Tidak untuk diperdagangkan.

Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk tujuan komersil.

Dalam literatur Inggris, dipakai istilah *consumer*. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>1</sup> Selanjutnya penulis akan menggunakan istilah konsumen karena masyarakat di Indonesia, seperti halnya istilah “*consumer*” dalam masyarakat internasional.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument / konsument* (Belanda). Kata *konsument* dalam bahasa Belanda tersebut oleh para ahli hukum pada umumnya sudah disepakati untuk mengartikannya sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uiteindelijk*

---

<sup>1</sup>John M. Echols & Hasan Shaididy, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2000, hlm. 124.

*gebruiker van goederen en dienstent*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).<sup>2</sup>

Arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa ini nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>3</sup> Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia,<sup>4</sup> memberi arti *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Konsumen adalah istilah yang digunakan bagi pihak yang memakai, mengenakan, dan/atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa. Pengertian dari istilah konsumen sebenarnya dapat dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen-antara, yaitu pemakai, pengguna dan /atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/atau jasan lain atau untuk memperdagangkan (distributor), dengan tujuan komersial, konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum dan Masalah Medik*, Airlangga University Press, Surabaya, 1984, hlm. 31.

<sup>3</sup>Nasution A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 3.

<sup>4</sup>John M. Echols & Hasan Sadily, *Op.Cit.*, hlm. 124.

<sup>5</sup>AZ. Nasution, *Perlindungan Konsumen, Tinjauan pada UU No. 8. Tahun 1999 dan Peraturan Pelaksananya* (Makalah disampaikan pada Pelatihan Sumber Daya Manusia Direktorat Perlindungan Konsumen DEPERINDAG, Jakarta, 17-19 Desember 2002, hlm. 5.

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia (RI) Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata di sebutkan : Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.

Wisatawan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dunia pariwisata. Wisatawan sangat beragam, tua-muda, miskin-kaya, asing-nusantara, semuanya mempunyai keinginan dan juga harapan yang berbeda. Jika ditinjau dari arti kata “wisatawan” yang berasal dari kata “wisata” maka sebenarnya tidaklah tepat sebagai pengganti kata “*tourist*” dalam bahasa Inggris.

Kata itu berasal dari bahasa *Sansekerta* “wisata” yang berarti “perjalanan” yang sama atau dapat disamakan dengan kata “travel” dalam bahasa Inggris. Jadi orang melakukan perjalanan dalam pengertian ini, maka wisatawan sama artinya dengan kata “*traveler*” karena dalam bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman memakai akhiran “*wan*” untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadaannya jabatannya dan kedudukan seseorang.<sup>6</sup>

Wisatawan merupakan subyek yang berperan sangat penting dalam dunia pariwisata. Wisatawan yang menentukan maju-mundurnya atau sukses tidaknya dunia pariwisata. Oleh karena itu, perlindungan atas hak dan kewajiban wisatawan perlu mendapat perhatian yang serius.<sup>7</sup>

Adapun pengertian wisatawan antara lain:

---

<sup>6</sup>Irawan Koko, *Potensi Objek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik, di Kabupaten Labuhan Batu Utara*, Kertas Karya Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata, Universitas Sumatra Utara, Medan, 2010, hlm. 12.

<sup>7</sup>Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO)- Implikasi Hukum dan Antisipasi*, hlm. 48.

1. Menurut Smith, menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.<sup>8</sup>
2. Menurut *World Trade Organization* (WTO) Organisasi Perdagangan Dunia, membagi wisatawan kedalam 7 (tujuh) bagian yaitu:
  - a. Pengunjung adalah setiap orang yang berhubungan ke suatu Negara lain dimana ia mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh Negara yang dikunjunginya.
  - b. Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu Negara tanpa tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung kesuatu tempat pada Negara yang sama untuk waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan sebagai berikut:
    - 1) Memanfaatkan waktu luang untuk rekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan dan olahraga.
    - 2) Bisnis atau mengunjungi kaum keluarga.
  - c. Darmawisata atau *excursionist* adalah pengunjung sementara yang menetap kurang dari 24 jam di Negara yang dikunjungi, termasuk orang yang berkeliling dengan kapal pesiar.
  - d. Menurut Komisi Liga Bangsa-bangsa 1937, “wisatawan adalah orang yang selama 24 jam atau lebih mengadakan perjalanan di negara yang bukan tempat kediamannya yang biasa.
  - e. *U.N Confrence on Interest Travel and Tourism* di Roma 1963 menggunakan istilah pengunjung (*visitor*) untuk setiap orang yang datang ke suatu negara yang bukan tempat tinggalnya yang biasa untuk keperluan apa saja, selain melakukan perjalanan yang digaji. Pengunjung yang dimaksudkan meliputi 2 kategori :
    - 1) Wisatawan yaitu : pengunjung yang datang ke suatu negara yang dikunjunginya tinggal selama 24 jam dan dengan tujuan untuk bersenang-senang, berlibur, kesehatan, belajar, keperluan agama dan olahraga, bisnis, keluarga, utusan dan pertemuan.<sup>9</sup>
    - 2) *Excurtionist*, yaitu : pengunjung yang hanya tinggal sehari di negara yang dikunjunginya tanpa bermalam.

---

<sup>8</sup>Dian, Kusumaningrum. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2010, hlm. 16.

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm.17.

- f. Defenisi *UN. Convention Concerning Costums Fasilities for Touring*, "...setiap orang yang datang ke suatu negara karena alasan yang sah, selain untuk bermigrasi dan yang tinggal setidaknya selama 24 jam dan selama– lamanya 6 bulan dalam tahun yang sama".<sup>10</sup>
- g. Dalam Instruksi Presiden RI No. 9, 1969, bab 1 pasal 1 dijelaskan bahwa "...wisatawan ialah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggal untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan kunjungan itu"

Wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah biasanya benar-benar ingin menghabiskan waktunya untuk bersantai, menyegarkan pikiran dan benar-benar ingin melepaskan diri dari rutinitas kehidupan sehari-hari. Jadi bisa juga dikatakan wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan dari suatu tempat lain yang yang jauh dari rumahnya bukan dengan alasan rumah atau kantor.<sup>11</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Wisatawan

Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak-hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa,
- 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,

---

<sup>10</sup> *Op.Cit.*, Irawan.

<sup>11</sup> *Op.Cit.*, Kusumaningrum.

- e. Hak untuk mendapat 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/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mustinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan dalam buku Vernon A. Musselman dan Jhon H. Jackson, empat hak konsumen yang harus dilindungi,<sup>12</sup> yaitu :

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safeti*)  
Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Karena itu pula, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.
2. Hak memilih (*the right to choose*)  
Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogative konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Apalagi

---

<sup>12</sup> Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan dalam buku Vernon A. Musselman dan Jhon H. Jackson, *Introduction to Modern Business*, diterjemahkan Kusma Wiriadisastra, Erlangga, Jakarta, 1982, hlm. 294-295.

dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor di luar dari konsumen.

3. Hak mendapat informasi (*the right to be informend*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberi selengkap mungkin dan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tecermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.

Organisasi Konsumen Sedunia (International) *Organization of Consumers Union-ICU* menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu:<sup>13</sup>

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
2. Hak memperoleh untuk ganti rugi
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Shidarta menyatakan, hak-hak konsumen secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen,yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi ( *the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 39.

<sup>14</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 30-31.

Selain dengan apa yang telah dirumuskan di atas, Revolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen meliputi :

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya,
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi social konsumen,
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk meberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi,
4. Pendidikan konsumen,
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif,
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses mengambil keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>15</sup>

Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan disebutkan setiap wisatawan berhak memperoleh:

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata,
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar,
- c. Perlindungan hukum dan keamanan,

---

<sup>15</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 26.

- d. Pelayanan kesehatan,
- e. Perlindungan hak pribadi,
- f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata disebutkan wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kewajiban konsumen disebutkan :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

Pentingnya kewajiban ini karena sering kali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Pengaturan kewajiban ini, memberikan konsumen pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.<sup>16</sup>

Konsumen tidak dapat menuntut jika peringatannya sudah diberikan secara jelas dan tegas. Konsumen baru bisa menuntut ganti kerugian jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkonsumsikan peringatan sehingga konsumen tidak membacanya.

---

<sup>16</sup>Ahmadi Miru, *Op.Cit.*, hlm. 47.

b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik harus tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda pelaku usaha kemungkinan terjadi kerugian bagi konsumen sejak barang dirancang/diproduksi oleh konsumen.

c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati oleh pelaku usaha merupakan hal yang sudah bisa dan sudah semestinya dilakukan.

d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru. Sebab sebelum diundangkannya Undang-undang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan semakin lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja

kewajiban ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pelaku usaha.

Zulham berpendapat bahwa selain memperoleh hak-hak konsumen juga memiliki kewajiban untuk :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayara sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>17</sup>

Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Setiap wisatawan berhak memperoleh:

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata

Pasal 1 butir 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keaneka ragaman kekayaan alam, budaya, dari hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Hak atas informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata penting adanya agar wisatawan sebagai sebagai konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar mengenai daya tarik wisata tersebut sehingga setiap wisatawan dapat memilih daya tarik wisata yang diinginkannya.

Oleh karena itu, salah satu menjadi kewajiban pelaku usaha untuk

---

<sup>17</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke I, Februari, Kencana Peranada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 52.

memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab mengenai daya tarik wisata kepada setiap wisatawan.

b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar

Berdasarkan penjelasan Pasal 20 huruf Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar adalah pelayanan yang diberikan kepada wisatawan berdasarkan standar kualifikasi usaha dan standar kompetensi sumber daya manusia. Namun sayang undang-undang ini tidak memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini.

c. Perlindungan hukum dan keamanan

Wisatawan yang tidak lain adalah konsumen yang selalu memiliki posisi yang tidak seimbang dengan pelaku usaha. Hal tersebut dikarenakan lemahnya kedudukan konsumen dan ketidaktahuan para wisatawan akan jumlah hak yang dimilikinya. Oleh karena ketidakseimbangan posisi tersebut, sudah layaknya para wisatawan mendapat perlindungan hukum agar mereka tidak lagi menjadi obyek bisnis para pelaku usaha yang ingin meraup keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa memperhatikan kepentingan konsumen.

Perlindungan keamanan terhadap wisatawan berarti setiap wisatawan berhak atas rasa aman ketika sedang menikmati daya tarik wisata yang dipilihnya dan hal tersebut otomatis sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan rasa aman tersebut. Wujud pemberian rasa

aman terhadap wisatawan dapat berupa kelayakan setiap daya tarik wisata agar para wisatawan dapat terhindar dari musibah/kecelakaan yang tentunya tidak diharapkan oleh pihak manapun.

d. Pelayanan kesehatan

Hak wisatawan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat bahwa kecelakaan/musibah dapat terjadi dimana saja, termasuk ditempat wisata sekalipun. Untuk mengantisipasi hal yang lebih besar, sudah sewajarnya wisatawan mendapatkan pelayanan kesehatan berupa tersedianya dan kesiagaan tim medis di setiap daya tarik wisata.

e. Perlindungan hak pribadi

Undang-Undang Kepariwisatawan tidak memberikan penjelasan mengenai hak setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan hak pribadi. Oleh karena itu, perlindungan hak pribadi ini dapat diartikan bahwa setiap wisatawan berhak untuk mendapatkan perlindungan atas hak milik pribadi/barang-barang pribadinya ketika sedang berwisata.

f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung. Dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita

tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang yang tidak pasti atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Dilihat dari tujuannya, asuransi memiliki tujuan memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan seseorang yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Dengan demikian, asuransi mengambil alih resiko yang akan dihadapi oleh seseorang dikemudian hari.<sup>18</sup>

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengatur mengenai hak setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan wisatawan untuk kegiatan pariwisata. Namun, yang perlu dikritisi oleh Undang-undang ini adalah justru oleh karena kecelakaan/musibah dapat terjadi dimana saja dan menimpa saja, sudah seharusnya perlindungan asuransi tidak hanya disediakan untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi saja, melainkan untuk setiap kegiatan pariwisata yang diselenggarakan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, sebaiknya asuransi merupakan kewajiban yang harus disiapkan oleh setiap pengelola tempat wisata (bersifat mutlak). Dengan adanya asuransi, pengunjung tempat wisata akan merasa lebih nyaman dan merasa terlindungi jiwanya.

Selain keenam hak di atas, Undang-undang Kepariwisata juga mengatur hak setiap wisatawan berkebutuhan khusus. Dalam Pasal 21 diatur bahwa wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

---

<sup>18</sup>Neni Sri Imaniyati, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Sengketa Klaim Asuransi*, *Jurnal Hukum Bisnis*, vol. 30. No. 1. 2011, hlm. 48.

Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatawan wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

Pasal 25 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatawan setiap wisatawan berkewajiban:

- a. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. Memelihara dan melestarikan lingkungan;
- c. Turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan
- d. Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

### **3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pasal 6 dan 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut :

1. Hak pelaku usaha :
  - a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;Hak ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menuntut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang bisa

terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang serupa, maka para pihak perlu menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian hak ini adalah harga yang wajar.

- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;

Menyangkut hak pelaku usaha pada butir 2,3 dan 4 merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintahan dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa konsumen/pengadilan dalam tugas-tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.<sup>19</sup>

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

Undang-undang Perbankan, Undang-undang larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan, dan undang-undang lainnya juga mengatur hak-hak pelaku usaha. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.

---

<sup>19</sup>Ahmadi Miru., *Op.Cit.*, hlm. 51.

2. Kewajiban Pelaku Usaha :

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa. Penekanan itikad baik lebih kepada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan. Bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

b. Melakukan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta member penjelasan pengguna, perbaikan, dan pemeliharaan

Kewajiban ini disebabkan karena informasi merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis produk cacat (cacat informasi) yang sangat merugikan konsumen, pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu.

Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa intruksi.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan /atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kelompok pelaku usaha dibagi menjadi tiga, terdiri atas :

- a. Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha seperti perbankan, usaha leasing, dan lain-lain,
- b. Produsen yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan lain-lain),

- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko, dan lain-lainnya.<sup>20</sup>

Dalam pengertian pelaku usaha ini tidak dapat disebutkan adanya eksportir atau pelaku usaha di luar negeri. Hal ini terjadi karena undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum hanya yang ada dan didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.<sup>21</sup>

Pasal 26 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata di sebutkan : Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- a. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat,
- b. Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab,
- c. Memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif,
- d. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan,
- e. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi,
- f. Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan,

---

<sup>20</sup>ISEI, *Penjabaran Demokrasi Ekonomi, Sumbangan Pikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto*, ISE, Jakarta, 1990, hlm. 8.

<sup>21</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo *Op.Cit.*, hlm. 9.

- g. Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal,
- h. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan,
- i. Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat,
- j. Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya,
- k. Memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri,
- l. Memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya,
- m. Menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab,
- n. Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Larangan Bagi Pelaku Usaha**

Pasal 8 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, larangan bagi pelaku usaha adalah sebagai berikut :

- 1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan keuntungan peraturan perundang-undangan,

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut,
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya,
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, Jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut,
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut,
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang/atau jasa tersebut,
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu,
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label,
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat,

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label,
3. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat,
4. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku,
5. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud,
6. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar,
7. Pelaku usaha melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pada intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan / jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan / jasa yang dimaksud. Larangan-larangan yang dimaksud ini, hakikatnya menurut Nurmadjito yaitu “untuk mengupayakan agar barang dan / jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, dan lain sebagainya”.<sup>22</sup>

Pasal 9 Ayat (1) UUPK disebutkan pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, sejarah atau guna tertentu
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru
- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, cirri-ciri kerja atau aksesori tertentu
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi
- e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu

---

<sup>22</sup> Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 18.

- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain
- j. Menggunakan kata-kata berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap
- k. Menawarkan suatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Ayat (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.

Ayat (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi dan pengiklaman barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai larangan melakukan penawaran, promosi, periklanan suatu barang atau jasa secara tidak benar, tanpa sedikit rancu perlu dilakukan revisi bahkan sebagian diantara ayat-ayat terdapat pengaturan berlebihan. Subtansi pasal itu juga terkait dengan representasi dimana pelaku usaha wajib memberikan presentasi yang benar atas barang dan atau jasa yang diperdagangkannya.

Pasal 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa,
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa,
- c. Kondisi tanggungan jamina, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa,
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan,
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan. Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan :

- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu,
- b. Menyatakan barang dan/atau tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi,
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain,
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain,
- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain,
- f. Menaikan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Oleh karenanya pada Pasal 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dikatakan,

masih menyangkut persoalan representasi yang tidak benar dilakukan oleh pelaku usaha, sebagaimana juga terjadi dengan ketentuan pasal-pasal sebelumnya.

Pasal 12 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan :

Ayat (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana dijanjikannya.

Ayat (2) pelaku usaha dialrang menawarkan, mempromosikannya atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makana, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 13 ini menyangkut larangan yang tertuju pada cara-cara penjualan yang dilakukan melalui sarana penawaran, promosi atau periklanan, disamping larangan yang tertuju pada peristiwa pelaku usaha

yang mengelabui atau menyesatkan konsumen. Hanya variasinya yang membedakan dengan larangan yang tertuang pada pasal-pasal sebelumnya

Pasal 14 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan,
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa,
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan,
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen

Pasal 16 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaiannya sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Dalam Pasal 16 intinya larangan tertuju pada “pelaku” usaha yang tidak menepati pesanan atau tidak menepati kesempatan waktu

penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, termasuk menepati janji atas suatu pelayanan dan atau prestasi.

Pasal 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Ayat (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketetapan waktu penerimaan barang dan/atau jasa,
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa,
- c. Membuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa,
- d. Tidak membuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/atau jasa,
- e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan,
- f. Melanggara etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

Ayat (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan ayat (1).

Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Ayat (1) disebutkan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan

dilarang membuat atau mencantumkan klausula pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha,
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen,
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen,
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran,
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen,
- f. Memberi hak atas pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa,
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang diberlinya,
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk perbedaan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Ayat (2) : Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausa baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Ayat (3) : Setiap klausa baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Ayat (4) : Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausa baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Zulham berpendapat :

Undang-undang perlindungan konsumen menginginkan terciptanya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Pengaturan percantuman klausula baku bukanlah merupakan kaberprihakan terhadap kepentingan konsumen dan merugikan kepentingan pelaku usaha. Namun sesuai azas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen, menginginkan kepentingan semua pihak harus dilindungi.<sup>23</sup>

Mariam Darus Badruzaman “Penerapan klausula baku yang dilakukan oleh pihak dengan posisi lebih kuat akan merugikan pihak lain dengan posisi yang lebih lemah, biasanya model perjanjian seperti ini dikenal dengan penyalahgunaan keadaan”.<sup>24</sup>

Pasal 27 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata disebutkan :

Ayat (1) : Setiap orang dilarang merusak sebagian atau seluruh fisik daya tarik wisata. Ayat (2) : Merusak fisik daya tarik wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah melakukan perbuatan mengubah warna, mengubah bentuk, menghilangkan spesies tertentu, mencemarkan lingkungan, memindahkan,

---

<sup>23</sup>Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 75.

<sup>24</sup>Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 50.

mengambil, menghancurkan, atau memusnahkan daya tarik wisata sehingga berakibat berkurang atau hilangnya keunikan, keindahan, dan nilai autentik suatu daya tarik wisata yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

## **BAB III**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN PADA OBJEK WISATA**

#### **A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata di Kabupaten Aceh Besar**

Seorang wisatawan mempunyai hak-hak yang harus di penuhi oleh penyelenggara pariwisata. Apabila dikaitkan dengan peraturan perundangan-undangan yang ada yaitu Pasal 20 Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, maka sesuai dengan pengertian yang ada dalam Undang-undang tersebut seorang wisatawan berhak memperoleh :

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata,
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar,
- c. Perlindungan hukum dan keamanan,
- d. Pelayanan kesehatan,
- e. Perlindungan hak pribadi,
- f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Adapun juga Pasal 21 Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan disebutkan wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa setiap konsumen atau wisatawan berhak memperoleh :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa,
- 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 mendapat 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/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.

Pengertian Undang-undang ini tidak hanya terbatas wisatawan asing maupun domestik, tetapi juga berlaku bagi pelaku usaha yang melakukan usaha dalam wilayah hukum Indonesia. Selain hak sebagai konsumen wisatawan juga di kenakan kewajiban seperti apa yang di atur dalam pasal 25 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yaitu wisatawan wajib menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat budaya dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat, memelihara dan melestarikan lingkungan,

menjaga ketertiban dan keamanan, serta turut mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan. Ini penting untuk di ketahui dan benar benar di laksanakan oleh wisatawan, agar terhindar dari kerugian akibat tidak mengetahui hak dan kewajibanya.

Menurut Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh perlindungan hukum terhadap wisatawan sangat penting, mengingat kegiatan pariwisata yang menitikberatkan pada pengamanan terhadap keselamatan wisatawan, kelestarian dan mutu lingkungan, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>1</sup>

Beliau menambahkan apabila suatu negara tujuan wisata tidak dapat memberikan rasa aman, tidak tertib, dan tidak dapat memberikan keselamatan dan pelayanan yang memadai bagi wisatawan, maka negara itu akan dijauhi oleh wisatawan, dan ujung-ujungnya akan sangat mempengaruhi perkembangan pariwisata di negara tersebut.

Adanya peningkatan kemajuan kepariwisataan nasional, yang ditandai dengan peningkatan jumlah wisatawan ke Indonesia, perlu dipertahankan dengan cara memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi wisatawan dengan menjaga keamanan dan keselamatan wisatawan yang bersangkutan dari kemungkinan-kemungkinan tindakan atau peristiwa yang merugikan. Peraturan perundang-undangan suatu negara seyogyanya mengatur tentang perlindungan hukum bagi wisatawan, sebab pengelolaan

---

<sup>1</sup> Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, *Wawancara*, Rabu 10 Mei 2017.

obyek wisata pada hakekatnya memerlukan pengamanan terhadap kenyamanan dan keselamatan wisatawan.

Perkembangan di setiap negara, tak terkecuali Indonesia berusaha menyediakan sarana dan prasarana pariwisata. Akan tetapi usaha tersebut tidak akan ada artinya apabila suatu negara tidak dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Ketentuan Pasal 20 (c) dari undang-undang ini menyatakan bahwa “Setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan.”

Pihak pengusaha pariwisata, menurut ketentuan Pasal 26 ayat (d) berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan.

Menurut Effendi, Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menurut ketentuan Pasal 23 ayat (1) a, berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. 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.<sup>2</sup>

Selain itu adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut yang terdapat dalam Pasal 4 (e).

---

<sup>2</sup> Effendi, Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh, *Wawancara*, Jumat 12 Mei 2017

Menurut Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh bahwa Undang-undang No. 10 tahun 2009 dan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dapat dijadikan salah satu bentuk upaya untuk melindungi dan mengatur hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen. 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 khususnya di Aceh Besar.<sup>3</sup>

#### **B. Hambatan Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata di Kabupaten Aceh Besar**

Menurut Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh ada 2 hambatan yang terjadi dimana hambatan pertama adalah hambatan eksternal yaitu belum adanya qanun yang mengatur masalah ini, padahal provinsi aceh adalah provinsi yang memiliki daerah otonomi khusus, seharusnya perlu dirancang qanun tentang kepariwisataan agar para wisatawan baik perempuan maupun laki-laki aman, nyaman selamat dan mengetahui batasan-batasan dalam berwisata di aceh besar sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.<sup>4</sup>

Selanjutnya adalah tidak adanya petugas yang ditempatkan untuk mengawasi tempat wisata, Menurut Effendi, Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh seharusnya pemerintah khususnya pemerintah Aceh Besar menyediakan petugas guna mengawasi objek wisata pantai lampuuk ini guna mencegah terjadi meninggalnya

---

<sup>3</sup> Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, *Wawancara*, Selasa 23 Mei 2017.

<sup>4</sup> Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, *Wawancara*, Kamis 13 Juli 2017.

masyarakat atau wisatawan karena terseret arus kencang dan sebaiknya perlu diawasi oleh Wilayatul Hisbah (WH) Aceh guna mencegah terjadi perbuatan-perbuatan yang tidak diinginkan seperti mesum, mabuk-mabukan dan lain-lain.<sup>5</sup>

Hambatan selanjutnya adalah tidak adanya asuransi dan mengalami kekurangan anggaran dalam memenuhi segala kewajiban pengelola untuk melindungi hak-hak wisatawan, begitu juga dalam hal pemenuhan hak mengenai pertanggungjawaban atas kerugian yang tertimpa terhadap wisatawan, kurangnya perhatian khusus dari pihak pemerintah terhadap obyek wisata.

Sedangkan hambatan internal adalah masyarakat atau wisatawan masih mengabaikan informasi berupa larangan untuk tidak mandi di lokasi yang berbahaya, tercatat pada tahun 2016 telah terjadi kasus kematian sebanyak 4 (empat) orang, seperti kematian salah seorang masyarakat. Menurut Zainuddin, Kapolsek Aceh Besar bahwa pada saat kejadian itu terjadi musim angin kencang (musim barat) maka perairan Lhoknga dan Lampuuk akan mengalami terpaan angin yang cukup keras dengan gelombang laut yang besar. Padahal pengelola sudah memberitahukan informasi itu kepada masyarakat agar pengunjung atau wisatawan di pantai ini tidak berenang terlalu jauh dari pinggir pantai tetapi informasi ini tidak

---

<sup>5</sup> Effendi, Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh, *Wawancara*, Senin 17 Juli 2017.

ditanggapi dengan baik oleh pengunjung dan salah satu pengunjung terseret arus kencang.<sup>6</sup>

Zainuddin menambahkan bahwa sejumlah lokasi pantai di Lampuuk, memang dilarang mandi. Bahkan palang larangan mandi dan spanduk dipasang di sejumlah lokasi terlarang itu. Namun, beberapa hari setelah dipasangkan, tanda larangan itu dicabut oleh orang. Seharusnya tanda larangan mandi tak dicabut, karena terus-terusan menelan korban jiwa manusia.

Selain itu, menurut Ulum, salah satu pengelola kawasan Lampuuk bahwa pantai ini memiliki arus bawah yang cukup kuat. Jika seseorang di terpa gulungan ombak, lalu panik, maka bisa terseret arus bawah laut yang cukup keras. Apalagi di kawasan Tebing Lampuuk (di Pantai Lampuuk ada satu tebing yang menjorok ke laut) di bawahnya terdapat palung, tempat arus bawah mengalir deras. Maka seharusnya wisatawan dan pengunjung agar dapat menerima informasi yang diarahkan oleh pengelola pantai.<sup>7</sup>

Menurut Effendi, Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Aceh bahwa di tempat wisata lampuuk ini tepatnya di pintu masuk kita akan bertemu dengan petugas penjaga yang menarik/ mengutip retribusi lokasi wisata dan di areal dalam, kita akan dikenakan biaya parkir. Jika Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar mengijinkan penarikan retribusi lokasi wisata ini maka sudah sewajarnya

---

<sup>6</sup> Zainuddin, Kapolsek Aceh Besar, Wawancara, Rabu 19 Juli 2017.

<sup>7</sup> Ulum, Pengelola Pantai Lampuuk, *Wawancara*, Jumat 21 Juli 2017.

Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Besar melalui Dinas Pariwisata memikirkan keselamatan pengunjung.

Tidak Adanya rambu-rambu Larangan Berenang di titik tertentu atau berbahaya, tidak adanya petugas pengamanan pantai dari masyarakat setempat. Tidak tersedianya layanan Klinik Tanggap Darurat. Pemerintah daerah Kabupaten Aceh Besar seperti membiarkan kawasan wisata pantainya berkembang apa adanya, sesuai dengan keinginan masyarakat dan pengunjung. Sehingga kawasan wisata yang indah ini sangat minim perawatan dan pengelolaan.

Adanya gangguan-gangguan terhadap wisatawan dapat menyebabkan wisatawan merasa tidak aman dan bahkan terancam baik jiwanya maupun harta benda yang dimilikinya. Wisatawan dalam hal ini perlu dilindungi dari berbagai macam gangguan yang ada. Gangguan terhadap wisatawan bisa disebabkan karena pencurian, seperti yang terjadi pada pengunjung pantai lampuuk, Menurut Sumarni<sup>8</sup>, pemilik keude di pantai lampuuk bahwa telah terjadi pencurian tas perempuan saat sekelompok perempuan sedang berwisata di pantai lampuuk, pada waktu itu mereka semua sedang berenang tanpa ada dari salah satu dari mereka yang mengawasi tas milik mereka.

Hal ini disebabkan karena kurangnya pengawasan dan tidak adanya pos pos pengaduan yang berada di sekitar pantai lampuuk. Ada juga pencopetan, penipuan, pemerasan, maupun penganiayaan. Gangguan itu bisa

---

<sup>8</sup> Sumarni, Pemilik Keude di Pantai Lampuuk Aceh Besar, Wawancara, Minggu 23 Juli 2017.

terjadi saat ditempat kedatangan, perjalanan, penginapan, tempat wisata, restoran, atau ditempat-tempat hiburan.

### **C. Upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan**

Wisatawan adalah subyek yang berperan sangat penting dalam dunia pariwisata. Wisatawanlah yang menentukan maju mundurnya atau sukses tidaknya dunia pariwisata. Untuk mensukseskan bidang kepariwisataan sangat diperlukan upaya atau langkah-langkah yang mengarah pada perlindungan hak-hak para wisatawan. Dalam kontrak perlindungan terhadap wisatawan, maka hindari dan upayakan yang sifatnya pencegahan terhadap kemungkinan adanya gangguan terhadap wisatawan.

Menurut Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh bahwa untuk dapat melaksanakan pengawasan dengan baik, dapat segera melakukan kewajibannya dalam hal mengontrol setiap obyek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Besar, pemilik obyek wisata secara pribadi pun dapat memenuhi semua hak-hak pengunjung atau wisatawan yang mengunjungi obyek wisata miliknya, kepada pengunjung atau wisatawan agar mematuhi segala informasi yang diberikan oleh pengelola atau petugas obyek wisata guna menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh semua pihak.<sup>9</sup>

Menurut Adi Budiawan, Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh, upaya yang dilakukan adalah dengan bimbingan dan penyuluhan, memberi perlindungan yaitu dengan menghormati hak-hak wisatawan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Kepariwisata, membentuk petugas pariwisata yang turut serta dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada

---

<sup>9</sup> Reza Fahlevi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, *Wawancara*, Kamis 27 Juli 2017.

wisatawan dengan pendirian pos-pos informasi yang menangani keluhan wisatawan, selain itu untuk rasa nyaman dan aman Pemerintah Kabupaten Aceh Besar juga bekerja sama dengan Kepala Daerah terkait agar tetap turut serta dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan karena apabila terjadi sesuatu dan lain hal di kawasan tersebut itu juga berdampak langsung dengan citra dari pariwisata serta daerah Kabupaten Aceh Besar sehingga juga dapat berdampak buruk bagi perkembangan perekonomian.<sup>10</sup>

Lebih lanjut beliau juga menambahkan bahwa Dinas Kebudayaan Pariwisata Aceh Besar rutin melakukan sosialisasi atau penyuluhan sebanyak tiga kali dalam setahun, kegiatan ini dapat mengurangi resiko yang tidak diinginkan oleh berbagai pihak khususnya wisatawan yang sedang berwisata di Pantai Lampuuk. Upaya yang dilakukan selanjutnya adalah telah dipasangnya tanda batas berenang agar pengunjung dan wisatawan mengetahui batas larangan untuk berenang dan telah adanya penanda laut pelampung / pelampung navigasi yang diletakkan tidak jauh dari tempat batas berenang.

---

<sup>10</sup> Adi Budiawan, Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh, , *Wawancara*, Jumat 04 Agustus 2017.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran yang ada hubungannya dengan pembahasan skripsi ini.

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada objek wisata adalah terdapat dalam Ketentuan Pasal 20 (c) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa “Setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Pihak pengusaha pariwisata, menurut ketentuan Pasal 26 ayat (d) berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan. menurut ketentuan Pasal 23 ayat (1) a, berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Selain dalam Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, perlindungan hukum terhadap hak-hak wisatawan sebagai konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut yang terdapat dalam Pasal 4 (e).
2. Hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada objek wisata adalah ada 2 hambatan yang terjadi dimana hambatan pertama adalah hambatan eksternal yaitu belum adanya qanun yang

mengatur masalah perlindungan hukum terhadap wisatawan, tidak adanya petugas yang ditempatkan untuk mengawasi tempat wisata, tidak adanya asuransi dan mengalami kekurangan anggaran dalam memenuhi segala kewajiban pengelola untuk melindungi hak-hak wisatawan, begitu juga dalam hal pemenuhan hak mengenai pertanggungjawaban atas kerugian yang tertimpa terhadap wisatawan, kurangnya perhatian khusus dari pihak pemerintah terhadap obyek wisata. Sedangkan hambatan internal adalah masyarakat atau wisatawan masih mengabaikan informasi berupa larangan untuk tidak mandi di lokasi yang berbahaya, tidak Adanya rambu-rambu larangan berenang di titik tertentu atau berbahaya, tidak adanya petugas pengamanan pantai dari masyarakat setempat. Tidak tersedianya layanan Klinik Tanggap Darurat.

3. Upaya dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap wisatawan pada objek wisata adalah pemerintah khususnya Dinas Kebudayaan dan pariwisata Aceh segera melakukan kewajibannya dalam hal mengontrol setiap obyek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Besar, pemilik obyek wisata secara pribadi telah dapat memenuhi semua hak-hak pengunjung atau wisatawan yang mengunjungi obyek wisata miliknya, pengunjung atau wisatawan akan mematuhi segala informasi yang diberikan oleh pengelola atau petugas obyek wisata guna menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh semua pihak, memberikan bimbingan dan penyuluhan, memberi perlindungan yaitu dengan menghormati hak-hak wisatawan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Kepariwisataaan, membentuk petugas pariwisata yang turut serta dalam memberikan rasa

aman dan nyaman kepada wisatawan dengan pendirian pos-pos informasi yang menangani keluhan wisatawan, telah dipasangnya tanda batas berenang agar pengunjung dan wisatawan mengetahui batas larangan untuk berenang dan telah adanya penanda laut pelampung / pelampung navigasi yang diletakkan tidak jauh dari tempat batas berenang.

## **B. Saran**

1. Disarankan kepada Pemerintah khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh agar dapat memberikan asuransi terhadap wisatawan asing maupun wisatawan domestik agar memberikan rasa aman, nyaman bagi wisatawan yang berkunjung ke Pantai Lampuuk.
2. Disarankan kepada pemerintah agar membuat rancangan qanun yang terperinci tentang masalah kepariwisataan di Aceh.
3. Diharapkan kepada Wisatawan agar mematuhi segala informasi yang diberikan oleh pengelola tempat wisata, untuk para pengelola pantai lampuuk agar memasang rambu-rambu larangan berenang di titik tertentu atau berbahaya, perlu adanya petugas pengamanan pantai dari masyarakat setempat, mendirikan pos-pos pengawasan di pantai lampuuk dan dapat menyediakan layanan Klinik Tanggap Darurat.
4. Diharapkan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Aceh agar lebih rutin memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap wisatawan dimana kegiatan ini dapat mengurangi resiko yang tidak diinginkan oleh berbagai pihak khususnya wisatawan yang sedang berwisata di Pantai Lampuuk

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ahmadi Miru I, *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Dian, Kusumaningrum. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gajah Mada Yogyakarta, 2010.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum dan Masalah Medik*, Airlangga University Press, Surabaya, 1984.
- ISEI, *Penjabaran Demokrasi Ekonomi, Sumbangan Pikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto*, ISEI, Jakarta, 1990.
- Irawan Koko, *Potensi Objek Wisata Air Terjun Serdang Sebagai Daya Tarik, di Kabupaten Labuhan Batu Utara*, Kertas Karya Program Pendidikan Non Gelar Pariwisata, Universitas Sumatra Utara, Medan, 2010.
- John M. Echols & Hasan Shaididy, *Kamus Inggris-Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2000.
- Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
- Nasutuion A.Z, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.
- , *Perlindungan Konsumen, Tinjauan pada UU No. 8. Tahun 1999 dan Peraturan Pelaksananya* (Makalah disampaikan pada Pelatihan Sumber Daya Manusia Direktorat Perlindungan Konsumen DEPERINDAG, Jakarta, 17-19 Desember 2002.
- Neni Sri Imaniyati, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Sengketa Klaim Asuransi*, *Jurnal Hukum Bisnis*, vol. 30. No. 1. 2011.
- Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

Presiden Jhon F. Kenneddy mengemukakan dalam buku Vernon A. Musselman dan Jhon H. Jackson, *Introduction to Modern Business*, diterjemahkan Kusma Wiriadisatra, Erlangga, Jakarta, 1982.

Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO)- Implikasi Hukum dan Antisipasi*, 2008

Rahayu, *Pengangkutan Orang*, etd.eprints.ums.ac.id. *Peraturan Pemerintah RI, Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Tatacara Perlindungan Korban dan Saksi dalam Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat, Undang-Undang RI, Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga*, 2009.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000  
et. al., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Prenada Media, Jakarta, 2005.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke I, Februari, Kencana Peranada Media Group, Jakarta, 2013.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*).

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

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

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.