

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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)

Merujuk pada data tersebut, dapat dikatakan bahwa perkembangan wisatawan dunia tahun demi tahun mengalami peningkatan yang cukup drastis. Namun melihat situasi perkembangan ekonomi dunia saat ini, terutama pariwisata dunia termasuk Indoneisa menghadapi ketidakpastian. Terlebih lagi semenjak dunia digemparkan dan dilanda situasi pandemi *COVID-19*. Tentu hal ini membawa dampak negatif bukan dari segi kesehatan saja namun membawa dampak yang cukup serius pula dalam segi perekonomian khususnya dalam kegiatan pariwisata (Handono, 2022:44). Dilihat dari fakta yang terjadi di lapangan, telah terjadi pengurangan kunjungan wisatawan yang cukup signifikan. Kondisi ini sangat dirasakan langsung oleh masyarakat Indonesia khususnya dari

segi ekonomi, terutama masyarakat yang bermata pencaharian dan menggantungkan hidupnya pada kegiatan pariwisata.

Seiring berjalannya waktu, kini masyarakat Indonesia mulai bangkit dari keterpurukan yang melanda dunia selama dua tahun belakangan ini. Dimana kini masyarakat Indonesia yang berperan sebagai Pengusaha di sektor pariwisata kini semakin gencar memperkenalkan kembali bisnis dan tujuan pariwisata di wilayah mereka, dengan tujuan untuk menarik minat wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang berencana untuk berkunjung. (Dhana, 2012:1). Seperti yang sudah kita pahami, sektor pariwisata menjadi pilar utama dalam mendapatkan pendapatan devisa yang penting bagi pembangunan dan wilayah. Untuk hal itu, demi pembangunan pada sektor pariwisata serta meningkatkan daya saing secara berkelanjutan, Indonesia harus mampu menciptakan sebuah inovasi atau terobosan terbaru demi kelangsungan perekonomian serta kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Melihat adanya fenomena pembangunan pariwisata diatas, maka kunjungan wisatawan ke destinasi wisata di suatu daerah tertentu menjadi suatu hal yang sangat penting khususnya bagi masyarakat yang menopang hidupnya pada sektor pariwisata. Mengingat wisatawan, yang berperan sebagai konsumen, merupakan subyek penting dalam kelancaran aktivitas pariwisata. Keberhasilan atau kegagalan pengembangan destinasi pariwisata di suatu daerah, diukur berdasarkan tingkat kunjungan wisatawan yang berperan sebagai konsumen dalam industri jasa, terutama jasa pariwisata (Subadra, 2019:52).

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 kualitas, baik dari segi sumber daya manusianya, kualitas 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, langkah 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. Oleh sebab itu, Bali merupakan pulau yang terkenal akan destinasi pariwisatanya hingga ke mata dunia, maka tidaklah heran hampir sebagian besar penduduk atau masyarakat Bali memiliki pekerjaan maupun usaha yang bergerak dibidang pariwisata. Salah satunya adalah sebagai pelaku usaha Pariwisata atau sebagai pengelola dari tempat tujuan wisata. (Suparta, 2014:110)

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. Sebagai salah satu contohnya, pada daerah Bali yang memiliki banyak destinasi tujuan wisata yang menyuguhkan keindahan alam pada daerah tujuan wisata tersebut, tak jarang destinasi pariwisata berisiko tinggi yang dibangun oleh beragam pengusaha pariwisata, yang menawarkan fasilitas dan wahana yang dirancang untuk memicu adrenalin. Namun, wahana-wahana ini bisa dianggap cukup berbahaya terutama dalam aspek keselamatan dan keamanan bagi para konsumen atau wisatawan yang memanfaatkan layanan tersebut.

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”. Setelah menurunnya kasus *COVID-19*, kini Bali Swing sebagai wisata alam kembali ramai menjadi aktivitas favorit bagi para wisatawan domestik maupun internasional yang berlibur ke Bali. Berayun ditengah pemandangan indah persawahan Tegallalang menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi penyedia wahana *swing* di Tegallalang yang banyak digemari wisatawan. 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) yang 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.

Menurut ketentuan tersebut, pengelola Daya Tarik Wisata (DTW) diharuskan mematuhi standar yang sudah diatur dalam Undang-undang. Selain itu, pengelola pariwisata juga diwajibkan memberikan perlindungan berupa asuransi kepada wisatawan, sesuai dengan Pasal 26 huruf (e) dari UU Kepariwisataan. Pasal ini menyebutkan bahwa setiap pelaku usaha pariwisata harus memberikan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang memiliki risiko tinggi. (Nabilah, 2021:170).

Tidak hanya tanggung jawab pelaku usaha untuk menjamin keselamatan wisatawan, tetapi wisatawan juga memiliki tanggung jawab yang sama dalam memastikan keselamatan mereka selama berpartisipasi dalam kegiatan pariwisata. Hal ini sesuai dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen pada Pasal 5 huruf (a), di mana konsumen diharapkan membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur untuk menjaga keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa yang disediakan.

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”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan yang telah diuraikan dalam latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat indikasi faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan dalam berjalannya aktivitas pariwisata wahana *Swing* di Kecamatan Tegallalang.
2. Terlihat kurangnya kewajiban dalam pemenuhan standarisasi keamanan oleh pelaku usaha wisata wahana *Swing* Kecamatan Tegallalang terhadap wisatawan.
3. Ketidakjelasan mengenai tanggung jawab serta kompensasi atau ganti kerugian dari pelaku usaha terhadap wisatawan yang pengguna jasa wahana *swing* yang mengalami kerugian.

1.3 Pembatasan Masalah

Diperlukan penegasan mengenai materi pada pokok pembahasan yang dimana hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan suatu kepastian dalam penelitian. Hal ini penting agar informasi di dalamnya tidak melenceng dari pokok-pokok utama yang telah dibuat dan dirumuskan sehingga dapat dijelaskan secara sistematis. Hal ini berguna untuk memberikan batasan ruang lingkup masalah yang akan dibahas untuk mencegah pembicaraan menyimpang dari topik yang sedang dibahas.

Dalam pembatasan masalah ini terdapat hal-hal yang memiliki cakupan yang luas, salah satunya adalah perlindungan konsumen. Penulis memfokuskan terhadap pokok permasalahan yang mempunyai kaitannya mengenai faktor yang menyebabkan kecelakaan dalam melakukan aktivitas pariwisata *swing* dan wujud implementasi terkait ketentuan tentang aspek keselamatan dan keamanan bagi para konsumen pengguna jasa wisata *swing*.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan adanya kesenjangan antara "*das sollen*" dan "*das sein*" secara menyeluruh, ditambah dengan paparan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut ini.:

1. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan ditinjau dari sisi hukum dalam pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar?
2. Bagaimana wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar?

1.5 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya menguji, mengembangkan serta menemukan kebenaran suatu pengetahuan merupakan tujuan dari suatu penelitian. Pengetahuan baru dapat diperoleh dari proses menemukan suatu hal, lalu memperluas serta menggali lebih dalam realitas yang sudah ada itu disebut dengan mengembangkan (Ishaq, 2017:25). Maka tujuan dari penulis menulis penelitian ini, diantaranya:

1. Tujuan Umum

Harapan dari penelitian yang ditulis dapat menyumbangkan sumbangsih pengetahuan bagi pelaku usaha dan wisatawan mengenai tanggung jawab, kewajiban serta hak-hak mereka dalam menjalankan aktivitas pariwisata khususnya aktivitas pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar.

2. Tujuan Khusus

- 1) Untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan kecelakaan dari sisi hukum dalam penggunaan jasa *swing* pariwisata di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui wujud implementasi ketentuan mengenai keamanan dan keselamatan wisatawan terkait pemanfaatan jasa pariwisata *swing* di Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar.

1.6 Manfaat Penelitian

Tentunya, dalam penelitian ini mempunyai hasil seperti yang diharapkan, yang bertujuan untuk memberikan keuntungan yang bermanfaat, baik bagi penulis atau peneliti itu sendiri, maupun memberikan kegunaan bagi kalangan akademisi dan masyarakat luas.

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini, diharapkan bahwa temuan penelitian dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang hukum nasional dan daerah. Kontribusi ini mencakup pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa pariwisata, khususnya jasa *swing*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis, diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang aspek hukum perlindungan konsumen yang menggunakan jasa pariwisata, dengan fokus pada konteks wisata *swing*.

b. Bagi Masyarakat

Harapannya, penulis bisa menyumbangkan informasi praktis dalam penelitian ini kepada masyarakat tentang penggunaan jasa pariwisata dan

perlindungan hukum bagi masyarakat terutama wisatawan sebagai konsumen pengguna jasa pariwisata. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman tentang penerapan ketentuan keamanan dan keselamatan wisatawan yang terkait dengan penggunaan jasa pariwisata, terutama dalam konteks jasa pariwisata *swing*.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini berfokus pada konteks perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa pariwisata *swing*, dengan tujuan memberikan pertimbangan praktis mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen yang memanfaatkan jasa pariwisata *swing*.

