

**TANGGUNG JAWAB PENGELOLA TEMPAT WISATA TERHADAP  
KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI PUTUSAN NOMOR 186/PDT.G/2018/PN.MLG)**

**Tara Ulina Ginting**

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: [taraulina@gmail.com](mailto:taraulina@gmail.com))

**Prof. Dr. Amad Sudiro S.H., M.H., M.M., M.Kn**

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum

Universitas Trisakti, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara,

Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia Profesor pada

Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)

(E-mail: [ahmads@fh.untar.ac.id](mailto:ahmads@fh.untar.ac.id))

**Abstract**

*The consumer protection law that regulated in by the law number 8 of 1999 concerning consumer protection. rights and obligations of consumers as well as responsibilities of business actors are part of it. If a consumer experiences injuries to his body parts that cause his rights and obligations to be harmed, that is where the law must be enforced fairly. so that the relationship between consumers and business actors is mutually binding. so that the implementation of responsibility for managing tourist attractions against consumer losses can be resolved. There are 4 forms of responsibility, namely product responsibility, clear honesty and accurate information, protecting consumers well, providing quality goods and services, providing appropriate forms of compensation Law number 10 of 2009 concerning tourism regulates how the rights of each tourist contain accurate information about tourist attractions, tourism services in accordance with standards, legal protection and security, health services, protection of personal rights and insurance protection for tourism activities high risk.*

**Keywords:** *tourist ,consumer, responsibility*

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Indonesia bagain dari negara kepulauan yang terdiri dari 17.504<sup>1)</sup> dan terdiri dari 34 provinsi dari Aceh sampai Papua oleh karena itu Indonesia

---

<sup>1</sup> Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Sekretariat Jenderal, *Buku Informasi Statistik*, (Jakarta, 2017), hal. 2

kaya akan potensi alam yang beraneka ragam yang berada diberbagai daerah yang dapat disebut obyek dan daya tarik wisata.

Indonesia merupakan negara hukum di mana semua hal harus berdasarkan hukum termasuk Hukum Perlindungan Konsumen. Mengenai perlindungan konsumen ini terdapat didalam aturan hukum antara lain UU Nomor 8 Th 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengertian konsumen pada mulanya menjamin kepastian hukum untuk mempertahankan hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha serta membelanya

Undang-Undang Pariwisata, pariwisata sendiri menjelaskan kegiatan wisata yang disediakan berbagai fasilitas serta layanan dari berbagai masyarakat, pengusaha maupun dari pemerintah salah satunya provinsi Jawa Timur yang merupakan salah satu tempat atau daerah dengan populasi tertinggi di Indonesia Beberapa tempat dengan populasi wisata tertinggi di provinsi Jawa Timur terdapat pada kota Banyuwangi, Surabaya, serta Malang dan Batu. Melalui statistik pada tahun 2019 yang terdapat di dalam Berita Resmi Statistik yang dipublikasikan melalui Badan Pusat Statistik Jawa Timur, diketahui jumlah wisatawan domestik serta mancanegara yang masuk ke Jawa Timur dan menginap di hotel yang terdapat di Jawa Timur mencapai angka 66 %.<sup>2)</sup>

kota yang menjadi destinasi wisatawan diantaranya adalah Kota Malang dan Batu, yang di mana Kota Malang dan Batu memberikan wisata alam dan tempat-tempat wisata yang diperuntukan menjadi tempat wisata keluarga. Dan sebagai salah satu kota yang memiliki tempat pariwisata terbanyak di provinsi Jawa Timur, Kota Malang dan Batu cukup banyak menghasilkan populasi wisatawan yang datang ke kota tersebut untuk memutar roda perekonomian kota itu sendiri

---

<sup>2</sup> Perkembangan Pariwisata Jawa Timur Juni 2020, No. 50/08/35/Th. XVIII, 3 Agustus 2020, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

beberapa tempat wisata keluarga yang terdapat di Kota Batu diantara lain Jawa Timur Park 1, Jawa Timur Park 2, Jawa Timur Park 3, Taman Bunga Selecta, dan Museum Angkut

Hukum diciptakan ditegakan untuk adanya keadilan dan kepastian agar menciptakan rasa tenang bagi masyarakat untuk tujuan hidupnya. Bagian salah satu aspeknya adalah memberikan eksistensi manusia gunanya perekonomian masyarakat dapat mewujudkan hidupnya. Perekonomian yang sehat bisa tergantung perdagangan agar terciptanya perdagangan tersebut.<sup>3)</sup>

Untuk mencapai keadilan sosial dan kepastian hukum tersebut pelaku usaha mengatur tentang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usaha dengan memberikan kompensasi ganti rugi akibat menjalankan usaha yang diperjual belikan kepada konsumen. Beritikad baik serta memberi ganti rugi atas kerugian yang diterima oleh konsumen merupakan suatu hal yang sedang dilaksanakan oleh pelaku usaha demi memberikan kenyamanan terhadap setiap konsumen dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang yang di perdagangkan.

Pada penelitian ini, penulis menemukan kasus serupa atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen. Di mana dalam kasus yang ditemukan oleh penulis melalui putusan Pengadilan Negeri Malang Nomor 186/Pdt.G/2018/PN terdapat seorang wisatawan yang ingin berlibur bersama keluarga dan anak-anak ke suatu tempat yang berada di Kota Malang yaitu Jawa Timur Park 3. Pada tanggal 28 April 2018, pukul 12.30 WIB seorang nenek dengan usia 82 Tahun dalam keadaan sehat secara jasmani dan rohani ingin melakukan sholat dzuhur di musholla perempuan "Bread Story" yang disediakan oleh pihak pengelola Jawa Timur Park 3. Setelah melakukan ibadah sholat tersebut nenek yang bernama Marwati Soedijono melintas di area musholla

---

<sup>3</sup> Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2007), hal. 26.

tersebut, sebuah pintu kaca yang terletak tegak lurus pada salah satu tembok tiba-tiba jatuh menimpa Marwati Soedijono. Setelah akibat kejadian tersebut nenek mengalami luka pada kepala bagian sebelah kanan, memar disepanjang bagian kepala kanan (telinga, leher) sampai bahu kanan dan kiri, serta patahnya tulang panggul. Sehingga Marwati Soedijono harus segera dilakukan operasi penggantian tulang panggul yang patah tersebut.

Pada akhirnya Marwati Soedijono Bersama anak-anak tidak dapat melanjutkan liburan keluarganya yang telah direncanakan bersama, dan hampir 20 (dua puluh) minggu lamanya Marwati Soedijono tidak dapat berjalan dan harus menggunakan alat bantu berupa kursi roda atau tongkat dalam melakukan aktifitas sehari-harinya, serta mengalami gangguan pada kepala rasa pusing yang sangat menyakitkan serta kesakitan fisik yang terus menerus. Selain mengalami luka serius di bagian kepala dan tulang panggul yang patah, Marwati Soedijono juga mengalami shock dan trauma serta depresi yang sangat mendalam. Yang dialami Marwati Soedijono tersebut akibat dari kelalaian dalam mengelola Kawasan Jawa Timur Park 3 sehingga mengakibatkan Marwati Soedijono mengalami luka berat akibat dari kecelakaan yang menimpa dirinya yang telah berusia lanjut dan menghancurkan rencana liburan bersama keluarga yang telah lama direncanakan, bahkan melihat kondisi ini sulit bagi Marwati Soedijono untuk melakukan liburan bersama keluarga dan anak-anak di kemudian hari.

Pada dasarnya untuk mencapai tujuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di samping menjamin adanya perangkat-perangkat hukum yang melindungi kepentingan konsumen, juga menjamin adanya kepastian hukum dalam proses penegakan hukum secara adil. Fungsi dari hukum acara Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah mengatur cara mempertahankan atau menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai hukum perdata materil.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan yang diatas yang telah diuraikan atas latar belakang, oleh sebab itu bentuk permasalahan yang akan dibahas dalam jurnal ini adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab pengelola tempat wisata terhadap kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditinjau dari putusan Pengadilan Negeri Malang Nomor 186/Pdt.G/2018/PN.Mlg.
2. Apakah penerapan hak-hak wisatawan yang mengalami kerugian dalam mengelola tempat wisata sesuai dengan peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisata ditinjau dari putusan Pengadilan Negeri Malang Nomor 186/Pdt.G/2018/PN.Mlg.

## **C. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilaksanakan peneliti pada hasil penelitian ini adalah jenis penelitian normatif.<sup>4</sup> Penelitian normatif yang dipilih oleh peneliti karena penulis menggunakan teori-teori hukum dan peraturan hukum positif guna menganalisis semua peraturan dan digunakan untuk menelaah isu hukum.<sup>5</sup>

### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian dalam penelitian merupakan preskriptif karena preskripsi mengenai apa yang seharusnya atau isu hukum yang diajukan berhubungan dengan sifatnya preskriptif, maka tentang tanggung jawab pengelola tempat wisata terhadap kerugian konsumen.

### **3. Jenis Data**

---

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-13 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hal.35.

<sup>5</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cetakan ke-4 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hal.34.

Jenis data yang digunakan adalah pada umumnya hanya mengenal adanya bahan hukum sebagai sumber-sumber penelitian :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang peneliti gunakan di dalam penulisan ini terdiri atas peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan dan bahan hukum primer yang digunakan, antara lain: UU No. 8 Th 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Putusan Pengadilan Negeri Malang Nomor 186/Pdt.G/2018/PN.Mlg

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder terutama adalah buku-buku hukum dan jurnal-jurnal termasuk skripsi hukum. Disamping itu juga, kamus-kamus dan pendapat ataupun komentar atas putusan pengadilan

c. Bahan-bahan non hukum, yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, hasil dialog, buku-buku nonhukum, penelitian nonhukum, jurnal-jurnal nonhukum yang memiliki relevansi dengan topik penelitian.

4. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan undang-undang yaitu merupakan pendekatan yang dilakukan dengan cara melaukan telaah semua undang-undang dan regulasi atau peraturan-peraturan yang bersangkutan paut atau memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang sedang ditangani.

5. Teknik Pengumpulan data

Oleh karena Teknik pengumpulan ini jenis normative, maka teknik pengumpulan data yaitu studi kepustakaan pada non hukum. Penelusuran bahan-bahan hukum tersebut dapat dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan, maupun sekarang banyak dilakukan bahan hukum tersebut dengan melalui media internet.

## II. PEMBAHASAN

### A. Kasus Posisi

Pada tanggal 31 Maret 2018 Marwati Soedijono berusia 82 tahun dalam keadaan sehat jasmani dan rohani dalam rangkaian kegiatan liburan bersama keluarga dan anak-anak berkunjung ke tempat wisata Jawa Timur Park 3 untuk menikmati liburan. Pada saat berada di dalam Kawasan wisata Jawa Timur Park 3 nenek Marwati Soedijono menyempatkan diri untuk sholat dzuhur sekitar pukul 12.30 WIB di Mushalla perempuan “Bread Story” yang disediakan oleh pihak pengelola Jawa Timur Park 3, setelah melaksanakan ibadah sholat tersebut, pada saat nenek melintas di area mushola tersebut, sebuah pintu kaca yang diletakan tegak lurus pada salah satu tembok, tiba-tiba jatuh menimpa nenek tersebut.

Akibat dari kejadian tersebut Marwati Soedijono mengalami luka dibagian kepala sebelah kanan, memar sepanjang bagian kepala kanan (telinga, leher) sampai bahu kanan dan kiri, serta patahnya tulang panggul sehingga nenek harus dirawat dan mendapatkan penanganan medis yang serius dan harus dilakukan operasi penggantian tulang panggul yang patah tersebut.

Bahwa sejak kejadian tersebut mengakibatkan nenek bersama anak-anak tidak dapat melanjutkan liburan keluarga yang sudah direncanakan bersama. Bahkan hamper 20 (dua puluh) minggu lamanya, nenek tidak lagi dapat berjalan dan harus menggunakan alat bantu berupa kursi roda atau tongkat dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, serta mengalami gangguan pada kepala rasa pusing yang sangat menyakitkan serta kesakitan fisik terus menerus.

Hal ini semua terjadi sebagai akibat kelalaian dalam mengelola Kawasan Jawa Timur Park 3 yang mengakibatkan nenek mengalami luka berat akibat dari kecelakaan yang menimpa dirinya yang telah berusia lanjut dan menghancurkan rencana liburan bersama keluarga yang telah lama

direncanakan, bahkan melihat kondisi saat ini, sangat sulit bagi nenek dapat melakukan liburan bersama keluarga dan anak-anak dikemudian hari.

Tanggung jawab diatur dalam pasal 1367 KUH Perdata yang menyatakan “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungan atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”. Kejadian tersebut merupakan suatu kelalaian dari pengelola tempat wisata Jawa Timur Park 3 yang tidak menjaga keamanan, keselamatan dari wisatawan selaku pengunjung di Kawasan di tempat dimana sebagai pengelola dari Kawasan tersebut.

Perbuatan / kelalaian pengelola tempat wisata yang menyebabkan luka berat kepada nenek Marwati Soedijono berkaitan juga dengan kewajiban pengelola tempat wisata sebagai pengusaha pariwisata yang terdapat dalam UU No. 10 Th 2009 ttg Kepariwisata pasal 26 (huruf c) dan sebagai wisatawan hak yang dilindungi oleh Undang-Undang untuk mendapatkan hak sesuai dengan yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 20. Begitu juga UU No.8 Th 1999 ttg Perlindungan Konsumen pasal 4 mengatur tentang hak-hak konsumen, pasal 7 mengatur tentang kewajiban pelaku usaha.

Marwati Soedijono memohon agar Pengadilan Negeri Malang dapat memeriksa dan mengadili dan memberi putusan sebagai berikut:

1. Menerima dan menklaim Pemohon secara penuh ;
2. Memerintahkan bahwa Tergugat sah terbukti illegal
3. Menjatuhkan Tergugat untuk mencabut ijin operasional pariwisata yang dikelola olehnya, pada akhirnya dapat berkekuatan hukum tetap serta dengan perbaikan dan penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan, keamanan dan kenyamanan sebagai pengunjung;

4. Menjatuhkan tergugat untuk membayar ganti kerugian kepada Penggugat dengan rincian:
  - a) Kerugian materiil sebesar Rp.339.663.667,- (tiga ratus tiga puluh sembilan juta enam ratus enam puluh tujuh Rupiah);
  - b) Kerugian immaterial sebesar Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh miliar rupiah);
5. Menjatuhkan Tergugat untuk membayar uang paksa (*dwangsom*) sebesar Rp.2.000.000,- (dua juta rupiah) / per hari apabila Tergugat lalai melaksanakan putusan perkara ini kepada Penggugat dan dapat ditagihkan dan dibayar seketika selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak Putusan.
6. Memerintahkan Tergugat untuk menyampaikan permintaan maaf kepada Penggugat melalui media 2 (dua) cetak nasional sebanyak-banyaknya 2 (dua) kali secara berturut-turut;
7. Menyatakan bahwa putusan perkara ini dapat dilaksanakan terlebih dahulu meskipun ada upaya hukum perlawanan, banding, kasasi ataupun upaya hukum lainnya dari Tergugat (*Uitvoerbaar Bij Voorraad*);
8. Menyatakan sah dan berharga sita provisi dan sita jaminan yang diletakan juru sita Pengadilan Negeri Malang, sebagaimana dimohonkan oleh Penggugat;
9. Menghukum Tergugat untuk membayar biaya-biaya yang timbul akibat perkara ini.

Dalam Eksepsi pengelola tempat wisata menolak dalil-dalil Penggugat seluruhnya, kecuali yang secara tegas diakui, tidak relevan dan tidak sesuai dengan fakta-fakta hukum sebenarnya, maka dengan ini pengelola tempat wisata tegaskan sekali lagi menolak secara tegas dalil-dalil gugatan yang diajukan Penggugat dengan alasan-alasan sebagai berikut:

1. Surat kuasa Penggugat tidak sah
2. Pengadilan Negeri Malang tidak berwenang mengadili (eksepsi kompetensi absolut)

3. Gugatan Penggugat tidak jelas (*excepti obscur libel*) (gugatan error in persona)
4. Gugatan tidak jelas/kabur (*obscure libel*).

### **B. Hukum Perlindungan Konsumen**

Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 konsumen pada dasarnya adalah semua orang yang menggunakan barang dan jasa yang tersedia dimasyarakat baik bagi kepentingan dirinya, keluarga dan makhluk lain tidak untuk diperjualbelikan.

Penggunaan kata konsumen mulanya dari negara bahasa Inggris consumer (Inggris – Amerika), artinya pemakai barang dan jasa. Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana istilah yang digunakan.<sup>6</sup>

- a. Setiap orang

Subjeknya yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang yang berstatus pengguna barang dan/ atau jasa. Istilah “orang” menimbulkan keraguan apakah hanya orang atau perorangan) atau hukum.

### **C. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Ada 10 macam hak konsumen, yaitu:

1. Hak rasa aman dan selamat;
2. Hak mendapatkan informasi;
3. Hak bebas menentukan;
4. Hak didenger;
5. Hak mendapatkan kebutuhan hidup ;
6. Hak mendapatkan kompensasi;
7. Hak mendapatkan Pendidikan kepada konsumen ;
8. Hak mendapatkan lingkungan hidup, sehat dan bersih;
9. Hak memperoleh kebutuhan yang sesuai dengan nilai tukar

### **D. Hak dan Kewajiban Para Pihak**

---

<sup>6</sup> Puspa, Y.P. *Kamus Hukum: Edisi Lengkap Bahasa Belanda Inggris*, (CV. Aneka: Semarang, 1997), hal.17

Pariwisata merupakan sistem multi kompleks dengan aspek berbeda yang saling terkait dan mempengaruhi satu dengan yang lain. Selama beberapa dekade terakhir, pariwisata telah menjadi sumber dinamisme komunitas dan salah satu pendorong utama dalam perubahan sosial budaya<sup>7</sup> Pariwisata Jawa Timur Park adalah sebuah tempat rekreasi dan tanam belajar yang terdapat di Kota Batu, Jawa Timur.

Undang-Undang Kepariwisataan mengatur hak dan kewajiban wisatawan dan pengusaha wisata

#### 1. Hak dan Kewajiban Wisatawan

Dalam pasal 20 menjelaskan sebagai berikut:

- a. Informasi sesuai dan jelas tentang tempat wisata;
- b. Pelayanan tentang tempat wisata yang memadai dengan mutu yang berkualitas;
- c. Penegakan keadilan dan rasa aman;
- d. Pelayanan kesehatan;
- e. Melindungi hak pribadi; dan
- f. Penegakan asuransi bagi aktifitas kegiatan tempat wisata yang berisiko tinggi.

Untuk konsumen yang sedang melakukan kegiatan tempat wisata yang mempunyai keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia sesuai dengan pasal 21 berhak mendapatkan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhannya.

#### Kewajiban Wisatawan

Dalam pasal 25 menjelaskan sebagai berikut kewajiban wisatawan:

- a. Melindungi serta mematuhi kebiasaan keagamaan, kebiasaan adat setiap daerah dan nilai masyarakat di daerah tersebut,
- b. Melindungi lingkungan hidup;

---

<sup>7</sup> Gede Pitana dan Putu G. Gayanti, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005, hal. 31.

- c. Ikut campur tangan sega kegiatan yang menjadi pelanggaran kesusilaan dan kegiatan tentang hukum.

## 2. Hak dan Kewajiban Pengusaha Pariwisata

Dalam Pasal 22 Undang-Undang Kepariwisataan menjelaskan sebagai berikut pengusaha pariwisata yang berhak:

- a. Membantu dalam usaha dibidang kepariwisataan;
- b. Membantu ikut serta dalam bagian perkumpulan kepariwisataan;
- c. Memberikan keadilan dan berusaha membantunya; dan
- d. Memperoleh kegiatan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam pasal 26 Undang-Undang Kepariwisatan menjelaskan sebagai berikut kewajiban pengusaha pariwisata yaitu:

- a. Melindungi serta mematuhi kebiasaan keagamaan, kebiasaan adat setiap daerah dan nilai masyarakat di daerah tersebut;
- b. Medengarkan peraturan dan menjalankan tanggungjawab;
- c. Memperoleh layanan kesehatan tanpa memihak kepada seseorang;
- d. Memperoleh rasa nyaman, ramah, serta atas semua bentuk keselamatan kegiatan wisatawan;
- e. Penegakan asuransi bagi aktifitas kegiatan tempat wisata yang berisiko tinggi;
- f. Mengembangkan usaha masyarakat kecil didaerah setempat bagi yang kebutuhan dan saling menguntungkan;
- g. Berusaha memberikan kewajiban pekerjaan yang utama bagi masyarakat Indonesia;
- h. Meningkatkan potensi sumber daya manusia melalui Pendidikan dan pelatihan lapangan;
- i. Ikut serta dalam bagian sarana dan prasarana pemerdayaan masyarakat setempat;
- j. Ikut bagian dalam pencegahan segala bentuk perbuatan yang mengandung nilai kesusilaan yang dapat melanggar hukum didaerah masyarakat setempat;

- k. Menjaga kelestarian lingkungan yang sehat;
- l. Menjaga kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- m. Memberikan citra bangsa Indonesia dalam kegiatan wisata secara jujur dan bertanggung jawab; dan
- n. Memberikan kegiatan usaha sesuai dengan undang-undang yang telah diterapkan.

#### Asas-Asas dan Tujuan Pariwisata

Dalam pasal 2 Undang-Undang Kepariwisata menjelaskan sebagai berikut asas yang telah diatur sebagai berikut:

- a. Kemanfaat;
- b. Rasa kekeluargaan;
- c. Rasa adil dan merata;
- d. Keadilan;
- e. Kemandirian;
- f. Kelestarian;
- g. Partisipasi;
- h. Berketerusan;
- i. Demokratis
- j. Kerataan; dan
- k. Persatuan .

Selain itu, kegiatan wisata diyakini mampu memberikan bagian sektor andalan bagi kegiatan usaha untuk pembangunan yang telah dilakukan oleh pemerintah akan tetapi juga mampu mengentaskan kemiskinan<sup>8</sup> Sehingga dengan adanya pariwisata diharapkan daerah-daerah kecil yang memiliki potensi pariwisata dapat meningkatkan taraf ekonominya.

Sehingga hal tersebut juga sesuai dengan tujuan pariwisata menurut pasal 4 Undang-Undang tentang Kepariwisata yang meliputi:

- a. Memberikan kegiatan ekonomi;

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal.14

- b. Meningkatkan kemakmuran masyarakat;
- c. Menghilangkan bentuk kemiskinan;
- d. Memberikan lapangan pekerjaan;
- e. Menumbuhkan kegiatan alam dan sumber daya;
- f. Meningkatkan budaya setempat;
- g. Meningkatkan nilai bangsa;
- h. Memberikan rasa kepedulian dan cinta bangsa Indonesia;
- i. Memberikan kepercayaan dan kesatuan bangsa; dan
- j. Mempkuat rasa cinta antar bangsa .

#### **E. TANGGUNG JAWAB ATAS PENGELOLA TEMPAT WISATA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha, dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen pasal 19 sampai pasal 28 telah mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha. Tanggung jawab hukum pelaku usaha memiliki beberapa dasar, yaitu:

##### **1. Tanggung jawab Berdasarkan Atas Kesalahan**

Pertanggungjawaban hukum di Indonesia didasarkan pada ketentuan normatif mengenai pelanggaran atau pelanggaran hukum perdata yang di Belanda. Terdapat dua jenis ucapan bahasa dalam bahasa Indonesia untuk dapat mengartikan istilah bahasa Belanda hukum *onrechtmatigedaad*, yaitu melawan hukum dan melanggar hukum. Istilah perbuatan melawan hukum digunakan dalam lingkup hukum privat; sedangkan istilah perbuatan melawan hukum digunakan dalam lingkup hukum public seperti hukum pidana, hukum tata negara, hukum administrasi negara dan juga hukum adat. Maksud tersebut supaya si pelanggar hukum dapat dimintai pertanggung jawaban dengan persyaratan tertentu. Hukum Perdata mengatur perbuatan melawan hukum yaitu pasal 1365 KUH Perdata yang

menentukan: “Setiap pelanggaran hukum yang merugikan orang lain akan diinstruksikan oleh orang yang menyebabkan kerugian akibat perbuatan melawan hukum untuk mengganti kerugian dengan cara sebagai berikut:

- a. Kerugian dalam bentuk uang;
- b. Kerugian diganti dan diberikan dalam keadaan yang utuh;
- c. Penjelasan terhadap perbuatan adalah melawan hukum;
- d. Perintah untuk kegiatan tertentu;
- e. Menghapus hal secara melawan hukum;
- f. Memberikan keterangan dari kegiatan yang telah di perbaiki.<sup>9</sup>

## 2. Tanggung Jawab Secara Langsung

Latar belakang munculnya *strict liability* adalah kewaiban ketat akan yang digunakan sebagai solusi alternatif tanggung jawab hukum yang didasarkan pada kesalahan pelaku usaha, sehingga *strict liability* diartikan sebagai tanggung jawab kesalahan.

## 3. Tanggung Jawab Produk

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para pembuat produk kepada pelanggannya yang dapat menimbulkan luka pada bagian konsumen dan menyebabkan kerugian terhadap produk tersebut.

## 4. Tanggung Jawab Profesional

Tanggung jawab ini sangat relevan dengan bidang atau sektor jasa yang didasarkan pada pelayanan dan keahlian. Oleh karena itu ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen mengaturnya, meskipun secara tidak khusus menyebutkan tentang tanggung jawab profesional tetapi dengan memahami makna yang diatur dalam ketentuan pasal-pasal nya dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab profesional diakui dan diterima dalam undang-undang perlindungan konsumen

## 5. Tanggung jawab Kontrak

---

<sup>9</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Lampung: Unila, 2007, hal.93.

Menurut kamus atau jurnal tentang hukum dapat dikatakan bahwa kegiatan kontrak merupakan bagian dari hukum perjanjian yang ditulis dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kontrak yang dapat ditulis diberikan kebebasan asal berasal dari kesepakatan antara dua orang tersebut. Oleh karena itu, perjanjian diberikan sepanjang tidak melanggar undang-undang.

#### 6. Pemberi Jaminan

Pemberi jaminan terhadap produk atau barang-barang seperti telepon seluler atau ponsel (handphone, mobile phone), kegiatan usaha telah memberikan fasilitas layanan jual-beli dengan adanya jaminan atau garansi untuk dapat diperbaiki jika adanya kerusakan pada barang.<sup>10</sup>

Kerugian yang telah dilakukan oleh konsumen akibat pemakaian barang-barang hal tersebut bagian dari hukum perlindungan konsumen. Kerugian atas ganti kerugian yang diderita konsumen pada dasarnya sebagai:

1. Menciptakan kembali hak dan kewajiban konsumen yang pernah dilanggar oleh pelaku usaha
2. Menciptakan kembali ganti kerugian seperti uang atau rasa trauma yang pernah dideritanya ,
3. Menciptakan kembali pada keadaan semula konsumen.

Ganti rugi yang diberikan konsumen dikarenakan pemakaian barang-barang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Ganti materil, yaitu ganti rugi berupa uang dan barang
2. Ganti rugi immaterial, yaitu pemulihan hak yang telah menyebabkan rasa trauma yang terlalu dalam.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis berpendapat bahwa tanggung jawab pengelola tempat wisata terhadap kerugian konsumennberdasarkan UU No. 8 tahun 1999 ttg perlindungan konsumen adalah tanggungjawabnberdasarkannPasal 19 Undang-Undang Nomor 8

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hal.108

<sup>11</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: PT Ghalia Indonesia, 2008). Hal.37

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait ganti rugi. Pasal tersebut berbunyi:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas semua bentuk kerugian kepada konsumen dalam hal mengkonsumsi barang yang telah dipakai atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.
2. Kerugian yang dimaksud diatas dapat berupa gantiruginatasnkerusakan dalam bentuk gantinrugi atas uang saku, jasa dan serta nilai nilai yang berlaku. Pada dasarnya pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen tersebut, maka tanggung jawab pelaku usaha meliputi:
  - a. Pertanggung jawaban atas kerugian dan kerusakan
  - b. Pertanggung jawaban kerugaian atas pencemaran
  - c. Pertanggung jawaban kerugian kepada konsumen.
3. Ganti rugi diberikan dalam kurun waktu minimal 7 (tujuh) hari setelah tanggal perjanjian.
4. Petanggung jawaban yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak terkecuali dapat menghapuskan adanya kegiatan hukum terkhususnya hukum pidana mengenai unsur kesalahan tersebut.
5. Pada padal (1) dan ayat (2) tidak dapat dilakukan apabila pelaku usaha memberikan bahwa kesalahan tersebut bagian dari kesalahan pada konsumen.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah diringkas pada jurnal ini saya memebrikan hasil analisi dengan menggunakan teori yang ada di peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab pengelola tempat wisata bagi pengunjung atau wisatawan bagian dari hasil hubungan perjanjian antara wisatawan dengan tempat wisata. Dan setelah terjadi adanya kerugian yang membuat konsumen mengalami kerugian bagi pengunjung, pihak tempat wisata bertanggung

jawab sesuai Pasal 1365 KUH Perdata dan juga dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 menjelaskan sebagai berikut tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

2. Penerapan hak-hak wisatawan yang mengalami konsumen dalam suatu tempat wisata diatur juga pada pasal 4 UU tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan sebagai berikut:
  - a. Hak atas rasa nyaman, rasa aman dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan barang dan atau jasa Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa
  - b. Hak untuk menggunakan barang serta mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan jaminan yang telah dijanjikan
  - c. Hak atas penyampaian yang benar dan jelas dan tidak curang mengenai barang tersebut
  - d. Hak agar keluhannya dapat didengar dengan baik
  - e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
  - f. Hak untuk menerima kelayakan bagi Pendidikan konsumen
  - g. Hak untuk diberikan secara adil tanpa adanya diskriminatif
  - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi, a dan/ atau penggantian terhadap barang yang tidak sesuai bagi konsumen
  - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut: Seharusnya konsumen atau wisatawan menuntut untuk tanggung jawab mengganti kerugian konsumen sepenuhnya sesuai dengan ketentuan pasal 19 Undang-Undang tentang perlindungan konsumen apabila pelaku usaha bersedia memberikan tanggung jawab dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen akibat menggunakan barang dan atau jasa yang ditela di

hasilkan atau diperdagangkan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/ yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.. Dalam kasus ini banyaknya jenis- jenis hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen namun seharusnya sebagai pengelola tempat wisata tidak lupa akan kewajiban sebagai pengusaha pariwisata yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang pariwisata agar menciptakan rasa kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan kepada wisatawan

#### **IV. DAFTAR PUSTAKA**

##### **A. Buku**

Ibrahim, Johannes dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2007), hal. 26.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Sekretariat Jenderal *Buku Informasi Statistik*, (Jakarta, 2017)

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-13 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hal.35.

ND, Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cetakan ke-4 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hal.34.

Perkembangan Pariwisata Jawa Timur Juni 2020, No. 50/08/35/Th. XVIII, 3 Agustus 2020, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Lampung: Unila, 2007, hal.93.

Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: PT Ghalia Indonesia, 2008). Hal.37

Y.P. Puspa. *Kamus Hukum: Edisi Lengkap Bahasa Belanda Inggris*, (CV. Aneka: Semarang, 1997), hal.17

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

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

\_\_\_\_\_. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

\_\_\_\_\_. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2008 Tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Kepariwisata

## **C. Putusan Pengadilan**

Putusan Pengadilan Negeri Malang Nomor 186/Pdt.G/2018/PN Mlg.