

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENGGUNA JASA
WISATA DI TAMAN LAUT
NASIONAL BUNAKEN DI
SULAWESI UTARA¹**

**Dinda Ayu Fatikasari Sutimin²
Muhammad Hero Soepeno³
Refly R.Umbas⁴**

ABSTRAK

Penyelenggaraan kepariwisataan diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur melalui peningkatan penerimaan Negara (devisa). Pengembangan kawasan pariwisata tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana di dalam obyek wisata. Hal ini akan memberikan pengaruh terhadap kawasan wisata karena ketersediaan sarana dan prasarana diperlukan untuk menunjang kepuasan wisatawan. Sarana dan prasarana pada kawasan wisata harus memenuhi standar operasional yang berlaku, karena hal ini berdampak langsung kepada keselamatan dan keamanan pengunjung. Apabila sarana dan prasarana tersebut tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, dikhawatirkan akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada pelaksanaannya dan dapat merugikan pengunjung obyek wisata baik secara fisik maupun materil. Perlindungan hukum terhadap wisatawan sangat penting, mengingat kegiatan pariwisata berisiko terhadap keselamatan wisatawan, kelestarian dan mutu lingkungan, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat, yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Permasalahan penelitian ini mengkaji *pertama* Bagaimana hubungan hukum pengguna jasa wisata dengan pelaku usaha *open trip* Taman Laut Bunaken? *Kedua* Bagaimana perlindungan hukum terhadap wisatawan saat berada di

Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara ?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan hukum pelaku usaha terhadap pengguna jasanya dengan wisatawan dan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris. Objek Penelitian di di Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara.

Kata Kunci : Pariwisata,Perlindungan, Hukum,Bunaken

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan kepariwisataan diarahkan Pariwisata adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk tujuan hiburan dan pariwisata. Pariwisata sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan terpenuhi.⁵ Pariwisata sebagai berbagai bentuk kegiatan wisata sebagai kebutuhan dasar manusia yang diwujudkan dalam berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh wisatawan, didukung oleh berbagai fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah.

Pengembangan kawasan pariwisata tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana di dalam obyek wisata. Hal ini akan memberikan pengaruh terhadap kawasan wisata karena ketersediaan sarana dan prasarana diperlukan untuk menunjang kepuasan wisatawan. Sarana dan prasarana pada kawasan wisata harus memenuhi standar operasional yang berlaku, karena hal ini berdampak langsung kepada keselamatan dan keamanan pengunjung. Apabila sarana dan prasarana tersebut tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan,

¹ . Artikel Skripsi

² . Mahasiswa Fakultas Hukum UNSRAT

³ . Dosen Pembimbing Skripsi I

⁴ . Dosen Pembimbing Skripsi II

⁵ Yoeti. Oka A. 2003. Tours and Travel Marketing. Jakarta : PT. Pardnya Paramita.

dikhawatirkan akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan pada pelaksanaannya dan dapat merugikan pengunjung obyek wisata baik secara fisik maupun materil.

Perlindungan hukum terhadap wisatawan sangat penting, mengingat kegiatan pariwisata berisiko terhadap keselamatan wisatawan, kelestarian dan mutu lingkungan, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat, yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila suatu negara tujuan wisata tidak dapat memberikan rasa aman, tidak tertib, dan tidak memberikan keselamatan serta 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 kemungkinan-kemungkinan tindakan atau peristiwa yang merugikan.

Salah satu kekayaan laut Indonesia adalah Taman Nasional Bunaken yang memiliki kawasan pelestarian ekosistem tropis perairan berada di pusat segitiga terumbu karang dunia. Taman Nasional Bunaken merupakan kawasan pelestarian alam yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehutanan Nomor: 730/Kpts-II/1991 pada tanggal 15 oktober 1991. Lokasi kawasan Taman Nasional Bunaken berada di Provinsi Sulawesi Utara dengan Kota Manado sebagai kota terdekat.

Salah satu bahaya yang mengancam saat melakukan penyelaman biasanya disebabkan oleh racun dari gas

inhalasi yang didapat dari perubahan tekanan dalam air dan campuran gas saat menyelam, serta dari penyakit dekompresi. Penyakit dekompresi adalah suatu keadaan medis dimana akumulasi nitrogen yang terlarut setelah menyelam membentuk gelembung udara yang menyumbat aliran darah serta sistem syaraf, akibat dari kondisi tersebut maka timbul gejala seperti mati rasa (numbness), kelumpuhan (paralysis) hingga kehilangan kesadaran yang bisa menyebabkan meninggal dunia. Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya penyakit dekompresi antara lain; kedalaman penyelaman, lama penyelaman, lemak tubuh, aktivitas, jenis kelamin dan usia.

Kegiatan yang dilakukan berisiko tinggi karena dapat mengakibatkan kematian. Contohnya pernah terjadi kepada pemandu wisata menyelam (*guide diving*) pada tahun 2013 ketika menemani turis menyelam di dasar laut karena kondisi tabung oksigen saat menyelam di kedalaman 20 meter selalu mengeluarkan gelembung udara yang sangat banyak. Oksigen dalam tabung hanya berkisaran 40% saja padahal baru 15 menit menyelam. Korban langsung naik di permukaan kemudian tergeletak dan mulutnya mengeluarkan busa.⁶ Kejadian serupa juga terjadi kepada seorang WNA dengan nama Xie Wei meninggal karena tenggelam saat sedang melakukan Snorkeling tanpa menggunakan rompi pelampung di Taman Laut Nasional Bunaken, Kota Manado, Sulawesi Utara. Korban tak sadarkan diri saat asyik melakukan snorkeling bersama pemandu wisata yang bernama Wiranto Anthoni pada Selasa (11/6/2019) di salah satu spot yang ada di kepulauan Bunaken.⁷ Namun, beberapa saat kemudian, korban mengambang di permukaan air dan tak bergerak. Kemudian dinyatakan meninggal setelah dibawa ke RS Siloam Manado.

⁶ <https://news.detik.com/berita/d-2193372/pemandu-taman-laut-bunaken-tewas-saat-temani-turis-as-menyelam>

⁷ <https://kumparan.com/manadobacirita/turis-china-meninggal-saat-snorkeling-di-bunaken-1rGP8eauaye/full>

Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan bahwa pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata yang berisiko tinggi.

Perlindungan terhadap wisatawan harus dipertahankan, sebab tanpa hal itu wisatawan cenderung tidak akan memilih negara Indonesia sebagai negara tujuan wisata.

Berangkat dari permasalahan di atas, dilakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Wisata Di Taman Laut Nasional Bunaken Di Sulawesi Utara”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat ditarik beberapa poin rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan hukum pengguna jasa wisatawan dengan pelaku usaha *open trip* Taman Laut Bunaken?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap wisatawan saat berada di Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara ?

C. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah yang telah jabarkan di atas, maka dapat ditarik beberapa tujuan penulisan, di antaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum pelaku usaha terhadap pengguna jasanya dengan wisatawan
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap wisatawan

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah suatu pendekatan yang meneliti data sekunder terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan. Jenis penelitian yang

digunakan penulis adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan berbagai gejala dan fakta yang terdapat dalam kehidupan social secara mendalam.⁸

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan oleh Penulis yaitu :

- a. Pengumpulan Data Sekunder, dilakukan dengan cara mengumpulkan, menghimpun, dan mempelajari ketiga bahan hukum yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.
- b. Pengumpulan Data Primer, diperoleh dengan cara studi lapangan dengan melakukan penelitian secara langsung pada subjek yang bersangkutan dengan cara membuat pertanyaan dan wawancara

E. Teknik Pengolahan Data

Ketika semua data yang diperlukan sudah terkumpul maka langkah yang selanjutnya dilakukan adalah mengolah data dengan editing dan tentunya dengan pemeriksaan ulang terkait data yang telah diperoleh dengan begitu dapat menjamin apakah data tersebut sudah lengkap. Selanjutnya mengklasifikasikan data secara seksama dan diusahakan penambahan data apabila terdapat data yang kurang untuk melengkapi data yang telah ada serta dilakukan penyusunan.

F. Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan dan diolah dengan baik, kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif. Analisis berarti data yang ada dikelompokkan menurut permasalahan yang diteliti, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga nantinya dapat menjawab permasalahan yang diajukan, kemudian diambil kesimpulan yang relevan dengan penelitian ini.

BAB II

⁸Beni Ahmad Saebani, Metode Penelitian Hukum, (Bandung : Pustaka Setia, 2008)

PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Pengguna Jasa Wisatawan Dengan Pelaku Usaha *Open Trip* Taman Laut Bunaken

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari beberapa ikatan yaitu antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Dalam mengatur hubungan hukum ada berbagai cara yang beraneka ragam. Kadang hanya dirumuskan kewajiban seperti pada hukum pidana yang sebagian dari peraturan-peraturannya terdiri dari kewajiban-kewajibannya.

Sebaliknya, seiring juga hukum merumuskan beberapa peristiwa tertentu yang merupakan syarat munculnya hubungan hukum.⁹

Hubungan hukum adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.¹⁰ Menurut Ernest Barker, agar hak-hak konsumen itu sempurna harus memenuhi 3 (tiga) syarat, yakni hak itu dibutuhkan untuk perkembangan manusia, hak itu diakui oleh masyarakat dan hak itu dinyatakan demikian dan karena itu dilindungi dan dijamin oleh lembaga negara.¹¹

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya adalah tindakan konsumen untuk melakukan transaksi ekonomi atau bisnis dengan pelaku usaha. Transaksi tersebut dapat berbentuk pembelian barang, penggunaan jasa layanan, transaksi keuangan seperti pinjaman atau kredit. Transaksi diatas dapat terwujud jika telah terjadi kesepakatan antara kedua

belah pihak yang menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kesepakatan antara dua subyek hukum atau lebih itu memuat janji-janji dari kedua belah pihak yang bersifat mengikat, dan selanjutnya disebut perjanjian.¹²

Di Indonesia hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama huruf b yang menyatakan “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”, dan huruf c menyatakan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Dengan menggunakan kedua ayat pada Pasal 4 UUPK ini, maka dapat diketahui bahwa konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh pelaku usaha dalam mempromosikan barang dan/atau jasa serta berhak atas segala informasi terkait dengan barang dan/atau jasa. Untuk itu dapat dikatakan bahwa pelaku usaha disisi lain berkewajiban untuk menepati janji-janji serta memberikan segala informasi terkait barang dan/atau jasa.

Perjanjian menurut Subekti adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal. dari peristiwa tersebut akan timbul hubungan hukum yang dinamakan perikatan baik yang dilakukan secara tertulis maupun lisan.¹³ Jadi jelas bila

⁹ Sudikno Mertookusumo. Mengenal Hukum (Suatu Pengantar). Yogyakarta. Cahaya Atma Pustaka. 2010. Hlm 50

¹⁰ Soeroso R., 2006, Pengantar Ilmu Hukum, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm 269.

¹¹ Adrian Sutendi, ,2008, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm 50.

¹² Ibid 58

¹³ Syahmin, Hukum Perjanjian Internasional, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 1

antara pihak yang satu dengan pihak yang lain saling mengikat diri serta berjanji melakukan sesuatu dengan kesepakatan bersama, maka dapat dikatakan mereka telah melakukan suatu perjanjian, sehingga akan timbul suatu hubungan hukum antara keduanya dan akan berakibat hukum bila para pihak melanggar perjanjian yang mereka sepakati, baik perjanjian yang dilakukan itu secara tertulis maupun tidak tertulis.

Perjanjian yang melahirkan perikatan dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian tersebut. Adapun pengertian perjanjian menurut ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH-Perdata) adalah sebagai berikut : “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Rumusan dalam Pasal 1313 KUH-Perdata menegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain. Ini berarti suatu perjanjian menimbulkan kewajiban atau prestasi dari satu orang kepada orang lainnya yang berhak atas pemenuhan prestasi tersebut. Dengan kata lain, bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana pihak yang satu wajib untuk memenuhi suatu prestasi dan pihak lain berhak atas prestasi tersebut.

Untuk membuat suatu hubungan hukum diserahkan sepenuhnya kepada para pembuatnya, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Penyerahan hubungan hukum secara penuh dalam pembuatan perjanjian merupakan cerminan adanya kepercayaan yang terjadi pada dua belah pihak. Kedua belah pihak menyadari bahwa kepercayaan tetap diperlukan

dalam hubungan perjanjian. Kedua belah pihak harus menjaga kepercayaan yang terjadi antar kedua belah pihak.

Perjanjian pada umumnya tidak terikat oleh suatu bentuk tertentu, oleh karena itu perjanjian dapat dibuat secara tertulis maupun lisan. Perjanjian yang dibuat secara tertulis sifatnya sebagai alat pembuktian yang dapat dipakai apabila terjadi perselisihan antara para pihak yang memperjanjikannya. Kebiasaan perjanjian tour di Manado Dive Club, diadakan perjanjian secara tertulis.¹⁴ Hal ini dimaksudkan agar poin-poin yang menjadi kesepakatan tidak dipermainkan dan dilanggar. Penulisan perjanjian juga dimaksudkan agar poin-poin kesepakatan tidak ditambah atau dikurangi oleh kedua belah pihak semata-mata untuk kepentingan masing-masing

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama bapak Noval selaku admin dan *guide*, untuk mengadakan suatu perjanjian paket wisata, maka konsumen atau pengguna jasa dapat dengan telepon atau datang langsung ke Manado Dive Club. Kemudian setelah adanya kesepakatan atas lokasi, fasilitas, jumlah peserta dan biaya perjalanan maka kedua belah pihak saling berhadapan untuk melakukan penandatanganan perjanjian paket wisata disertai pembayaran uang muka 50% .¹⁵

Isi dari perjanjian paket wisata ini merupakan kesepakatan kedua belah pihak. jadi tidak ada pihak yang merasa dirugikan atas perjanjian ini. Dengan adanya hak dan kewajiban yang jelas yang tertuang dalam perjanjian maka para pihak telah mengetahui secara pasti apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. ini bertujuan sebagai pedoman untuk mencapai tujuan kedua belah pihak.

Dalam pasal 1234 KUH Perdata tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Dengan adanya kejelasan hak

¹⁴ Berdasarkan data lapangan yang dilakukan saat wawancara

¹⁵ Wawancara yang dilakukan di kantor manado dive club, dengan bapak Noval sebagai *admin* dan *guide* pada 5 april 2024

dan kewajiban ini memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi para pihak. Hak dan kewajiban ini harus dipenuhi karena sejak lahirnya kata sepakat antara kedua belah pihak maka perjanjian ini berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan informasi serta janji-janji terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itu timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Saat Berada Di Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif, disamping itu hukum juga memiliki kekuatan memaksa yang diakui sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.¹⁶ Dasar hukum perlindungan terhadap wisatawan ini tercantum pada pasal 20 Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang berbunyi “setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan serta perlindungan asuransi terhadap wisata yang beresiko tinggi”

Menurut Wahyu Sasongko perlindungan hukum dapat diartikan

sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain:

1. membuat peraturan (by giving regulation), bertujuan untuk:
 - a. memberikan hak dan kewajiban
 - b. menjamin hak-hak para subyek hukum
2. menegakkan peraturan (by law enforcement) melalui :
 - a. hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terkadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perjanjian dan pengawasan;
 - b. hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran. Undang-undang perlindungan konsumen, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;
 - c. hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative; recovery; remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.¹⁷

Kecelakaan pada pariwisata dengan kegiatan beresiko tinggi adalah hal yang benar-benar bisa dibayangkan terutama dalam kegiatan wisata tirta merupakan hal yang sangat mungkin terjadi. Beberapa faktor penyebab kecelakaan di tempat wisata antara lain keadaan biasa, kondisi alam, kelalaian pengelola, tidak adanya sarana dan prasarana pencegah kecelakaan, perilaku pengunjung serta kurangnya informasi yang disediakan pengelola tempat wisata bagi para pengunjung, kecerobohan pimpinan, kurangnya fasilitas dan perilaku tamu. Selain itu tidak sedikit dari pengelola tempat wisata hanya memikirkan dari segi keuntungan saja tanpa melihat resiko yang akan mungkin terjadi. Selain itu memang aspek

¹⁶ Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Unila, Lampung, 2007. Hlm. 30

¹⁷ Ibid. Hlm. 31

keamanan dalam industri perjalanan dengan aktifitas yang beresiko tinggi dari pengelolaan tempat wisata tersebut belum mendapatkan perhatian baik yang cukup serius.¹⁸

Salah satu hak dan kewajiban yaitu perlindungan hukum dimana perlindungan hukum yang digunakan adalah Perlindungan hukum preventif dan represif digunakan untuk melindungi konsumen dari tindakan hukum yang tidak sesuai dengan apa yang merupakan hak-hak dari konsumen sendiri, tindakan perusahaan yang dinilai seperti mendiskriminasi konsumen menurut Philipus M. Hadjon yaitu:

a. Perlindungan hukum preventif

Adalah mencegah terjadinya masalah hukum, komplain-komplain dari konsumen yang merupakan suatu sengketa dimana konsumen itu merasa haknya tidak terpenuhi. Untuk mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menggunakan cara perlindungan, sebagai suatu cara yang efektif menghindari sengketa.

Setiap wisatawan yang mengunjungi obyek wisata khususnya obyek – obyek wisata berisiko tinggi pada dasarnya berhak mendapatkan perlindungan hukum dan asuransi, hal ini diatur dalam Pasal 20 UU Kepariwisata yang berbunyi ; Setiap 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; dan
- (f) perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata berisiko tinggi.

Pihak pengelola obyek wisata yang termasuk di dalam klasifikasi obyek wisata berisiko tinggi berkewajiban memberikan perlindungan hukum dan

asuransi terhadap wisatawan – wisatawan yang datang mengunjungi obyek wisata tersebut. Dalam hal ini pihak pengelola Manado Dive Club menggunakan asuransi dari Jasa Raharja selama perjalanan di atas kapal dengan ruang lingkup pertanggungungan

Dalam Pasal 3 Ruang lingkup pertanggungungan yang diberikan kepada setiap penumpang kapal berdasarkan UU No 33 Tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 adalah pemberian jaminan pertanggungungan kecelakaan diri bagi penumpang selama berada di dalam kapal yang dioperasikan oleh pihak kedua untuk jangka waktu sejak penumpang naik kapal yang bersangkutan di tempat berangkat, sampai dengan saat turun di Pelabuhan tujuan menurut tiket yang berlaku untuk perjalanan kapal yang bersangkutan¹⁹

Dengan memberikan perlindungan pengamanan untuk melindungi akibat dari kecelakaan kepada wisatawan yang hendak melakukan perjalanan ke Bunaken. Perlindungan ini berupa life jacket yaitu pelampung yang melindungi konsumen agar tidak tenggelam, *Ring Buoy*, *Floating* untuk *Snorkeling*, pemandu untuk *snorkeling* dan *diving* yang sudah berlisensi juga berpengaruh besar dalam mengajari dan melindungi konsumen. Sengketa ini dapat dihindari agar aktivitas di taman Bunaken berjalan dengan aman, nyaman dan tertib.

Pada pasal 26 huruf d sudah dijelaskan bahwa setiap pelaku usaha pariwisata berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, serta memberikan keselamatan kepada wisatawan. Tentunya para pelaku usaha tersebut tidak akan bergerak sendiri, karena para pelaku usaha juga harus berkoordinasi dengan pemerintahan untuk mewujudkan hal tersebut. Karena tugas dari

¹⁸ I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, Luh Putu Suryani ' Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Beresiko Tinggi Di Bali' (jurnal konstruksi hukum, fakultas hukum,

Universitas Warmadewa, Denpasar) vol.3 No.2 tahun 2022, Hlm. 372

¹⁹ Data yang di dapat dari wawancara Bersama bapak Noval sebagai admin dan guide, 5 April 2024

pemerintahan tersebut adalah memberikan wewenang izin dan pengawasan untuk memperkuat koordinasi lintas sektoral. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Noval sebagai admin dan *guide* di Manado Dive Club mengatakan bahwa ;

“bahwa *guide* selalu melakukan sesuai dengan standar keamanan yang berlaku. Sebelum wisatawan melakukan penyelaman selalu di *briefing* oleh *guide* tentang arus, kedalaman, waktu menyelam. Sebelum wisatawan melakukan diving disuruh mengisi lembaran pernyataan mengenai Kesehatan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi Kesehatan wisatawan. Ketika wisatawan diving juga selalu di ikuti oleh *guide* yang sudah bersertifikat *Divemaster* jadi lebih aman. Untuk snorkeling wisatawan diwajibkan untuk menggunakan pelampung demi keamanan. Sampai sekarang tidak ada wisatawan yang kecelakaan atau bahkan meninggal karena kesalahan *guide* di tempat kami”²⁰

- b. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Konsumen yang merasa dirugikan karena perjanjian dan haknya tidak berjalan dengan lancar, dapat menyelesaikan sengketa dengan cara kekeluargaan maupun mengajukan tuntutan di pengadilan.

Menurut ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK, bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian merupakan tanggung jawab yang paling utama dari pelaku usaha.

Ganti kerugian menurut Pasal 19 ayat (2) UUPK dapat berupa:

- a. Pengembalian Uang

- b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; dan
c. Perawatan kesehatan; dan/atau
d. Pemberian santunan.

Dengan demikian Pada Pasal 19 ayat (3) dijelaskan bahwa bentuk ganti kerugian dapat berupa 4 (empat) macam bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha tersebut. Pelaksanaan pemberian ganti kerugian tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dalam pratiknya, ganti kerugian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

- a. Kerugian materiil, yaitu kerugian yang secara nyata dialami oleh seseorang.
b. Kerugian imateriil, yaitu kerugian yang bersifat tidak berwujud atau abstrak, seperti perasaan takut, perasaan sakit, kehormatan, harga diri.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hubungan hukum pengguna jasa dengan pelaku usaha terjadi ketika keduanya memutuskan melakukan perjanjian secara tertulis dengan wujud kesepakatan adanya pembubuhan tanda tangan antar pihak dalam perjanjiannya, maupun perjanjian secara lisan melalui kesepakatan bersama berdasarkan dengan syarat sahnya perjanjian pada pasal 1320 KUHPerduta. Sehingga munculnya hak dan kewajiban dari kedua pihak yang harus dilaksanakan
2. Perlindungan hukum terhadap wisatawan pengguna jasa tour wisata Manado Dive Club di Taman Laut Bunaken sudah di penuhi secara maksimal, mulai dari memberikan perlindungan asuransi perjalanan, kemudian mencegah terjadinya resiko

²⁰ Hasil wawancara dengan *guide* yang dilakukan pada 5 april 2024

kecelakaan dengan memberikan *briefing* kepada wisatawan sebelum melakukan *snorkeling* ataupun *diving*, wisatawan juga diawasi langsung oleh *guide* yang sudah bersertifikat. Walaupun masih terdapat pelaku usaha yang belum memberikan perlindungan asuransi kepada wisatawan.

B. Saran

1. Hendaknya para wisatawan memperhatikan dalam memilih jasa agen perjalanan wisata dan mengetahui terkait tata cara pembayaran, hak-hak dan jaminan apa saja yang diberikan oleh pelaku usaha agar apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dapat jelas diketahui pihak yang bertanggung jawab.
2. Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengatur mengenai hak setiap wisatawan untuk memperoleh perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Karena kecelakaan/musibah dapat terjadi di mana saja dan menimpa siapa saja, sudah seharusnya perlindungan asuransi tidak hanya disediakan untuk kegiatan pariwisata yang berisiko 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

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Gelgel I Putu 'Hukum Kepariwisata dan Kearifan Lokal (Penerbit UNHI Press, Denpasar-Bali, 2021)

Hamid Abdurahman. Haris., Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (CV.Sah Media, Makassar, 2017)

Mertookusumo Sudikno. Mengenal Hukum Suatu Pengantar. (Yogyakarta. Cahaya Atma Pustaka. 2010)

Oka Yoeti. Tours and Travel Marketing. (Jakarta : PT. Pardnya Paramita,2003)

Saebani Beni Ahmad, Metode *Penelitian Hukum*, (Bandung : Pustaka Setia, 2008)

Sasongko Wahyu, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, (Unila, Lampung, 2007)

Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, (PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2006)

Sutendi Adrian, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, (Ghalia Indonesia, Bogor, 2008)

Syahmin, Hukum Perjanjian Internasional, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006)

Jurnal

Sanjaya I Putu Andika, Dewi Anak Agung Sagung Laksmi, Suryani Luh Putu ' Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Beresiko Tinggi Di Bali' (jurnal konstruksi hukum, fakultas hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, vol.3 No.2 tahun 2022)

Peraturan Perundang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Internet/Website

<https://kumparan.com/manadobacirita/turis-china-meninggal-saat-snorkeling-dibunaken-1rGP8eauaye/full>