PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA BATU BELIMBING DI KOTA SINGKAWANG

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat S-1

AULIA MARSANDA YUVI
NIM: A1011211018

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA BATU BELIMBING DI KOTA SINGKAWANG

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat S-1

AULIA MARSANDA YUVI
NIM: A1011211018

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA BATU BELIMBING DI KOTA SINGKAWANG

SKRIPSI

Oleh:

AULIA MARSANDA YUVI
NIM: A1011211018

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA BATU BELIMBING DI KOTA SINGKAWANG

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

AULIA MARSANDA YUVI
NIM: A1011211018

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Hj. Rachmawati, S.H., M.H.
NIP. 196411041989032001

Pembimbing II

Dina Karlina, S.H., M.Hum.
NIP. 197308062000122001

Disahkan Oleh:
Dekan

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum.
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus: 11 Februari 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

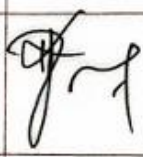
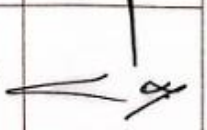
UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

TIM PENGUJI

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat / Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji / Pembimbing I	Hj. Rachmawati, S.H., M.H. NIP. 196411041989032001	Pembina Tingkat I / IVb	
Sekretaris Penguji / Pembimbing II	Dina Karlina, S.H., M.Hum. NIP. 197308062000122001	Penata Tingkat I / IIId	
Penguji I	Hj. Ismawartati, S.H., M.H. NIP. 196107251990022001	Pembina Tingkat I / IVb	
Penguji II	Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum. NIP. 197509232000032001	Pembina / IVa	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor: 0493/UN22.1/DT.00.10/2025

Tanggal: 5 Februari 2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



ık, 20 Februari 2025

Aulia Marsanda Yuvi

NIM. A1011211018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan maksud untuk mengetahui tentang "Upaya Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang". Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran dan masukan yang berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Edy Suasono, S.H., M.H., selaku wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., LL.M. selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
5. Ibu Hj. Rachmawati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dina Karlina, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
7. Ibu Tiza Yaniza, S.H., M.H. selaku Dosen yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama penulisan skripsi ini.

8. Ibu Hj. Ismawartati, SH., M.H selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi.
9. Ibu Dr. Siti Rohani, SH., M.Hum selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi.
10. Bapak Alfonsus Hendri Soa., SH., M.H selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah membimbing penulis serta memberikan arahan dan masukan bagi penulis selama masa studi.
11. Seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
12. Bapak Dwi Novianto, S.Pd. Jas selaku Ketua Pokdarwis Batu Belimbing Singkawang beserta tim yang telah bersedia memberikan informasi untuk kepentingan penelitian.
13. Bapak Drs. Heri Apriyadi selaku Kepala Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kota Singkawang beserta jajarannya yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian.
14. Bapak Dedy Rustriandi, S.Sos selaku Kepala Bidang Pariwisata Kota Singkawang yang telah memberikan informasi untuk kepentingan penelitian.
15. Kedua orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini.
16. Saudara-saudara saya yang telah memberikan motivasi dan semangat selama penulisan skripsi ini.

17. Sahabat-sahabat dan teman-teman, khususnya Evira Ester, Ocean dan Debora yang telah membantu dan menemani saya selama masa studi ini. Terimakasih atas dukungan, bantuan, nasihat dan semangat yang diberikan kepada penulis.
18. Teman-teman seangkatan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selama masa studi telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Skripsi yang penulis susun ini tentunya tidak lepas dari segala keterbatasan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi Mahasiswa Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.

Pontianak, 20 Februari 2025
Penulis

Aulia Marsanda Yuvi
NIM. A1011211018

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Halaman Pernyataan v
Kata Pengantar iv
Daftar Isi vii
Daftar Lampiran ix
Abstrak x
Abstract xi
BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Manfaat Penelitian 12
E. Keaslian Penelitian 13
F. Kerangka Teori 16
G. Kerangka Konsep 20
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 23
A. Tinjauan Pustaka 23
1. Pariwisata 23
2. Perlindungan Hukum dalam Kegiatan Pariwisata 34
B. Landasan Teori 43
BAB III. METODE PENELITIAN 47
A. Jenis dan Sifat Penelitian 47
1. Jenis Penelitian 47
2. Sifat Penelitian 47
B. Jenis Data 48
1. Data Primer 48
2. Data Sekunder 48
C. Cara Pengumpulan Data 49
1. Wawancara 49

2. Observasi 49
3. Dokumentasi 50
D. Populasi dan Sampel 50
1. Populasi 50
2. Sampel 51
E. Analisis Data 51
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 53
A. Aktivitas Wisata pada Objek Wisata Batu Belimbing Singkawang .. 53
B. Peran Pengelola dan Pemerintah Daerah dalam Upaya Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang 60
C. Upaya Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang 75
BAB V. PENUTUP 79
A. Kesimpulan 79
B. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 82
LAMPIRAN 84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Kunjungan Objek Wisata Batu Belimbing 84
Lampiran 2. Struktur Organisasi Pengelola Objek Wisata Batu Belimbing 85
Lampiran 3. SK Pokdarwis Batu Belimbing 86
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian 91
Lampiran 5. Data Responden Penelitian 92
Lampiran 6. Hasil Wawancara 94
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Singkawang 106
Lampiran 8. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian dari Pokdarwis Batu Belimbing Kota Singkawang 107

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN YANG BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA BATU BELIMBING DI KOTA SINGKAWANG

ABSTRAK

Objek wisata Batu Belimbing adalah salah satu destinasi wisata di Kota Singkawang yang sudah dikenal oleh masyarakat luas. Tentunya dalam operasional kegiatan pariwisata, objek wisata ini menawarkan panorama, keunikan dan fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjung. Untuk mendapatkan pengalaman yang menyenangkan, tentu keamanan dan keselamatan para pengunjung, perlu menjadi perhatian dan mendapatkan perlindungan secara hukum oleh pihak pengelola maupun pemerintah daerah setempat. Oleh sebab itu, menarik untuk diteliti mengenai perlindungan hukum terhadap pengunjung objek wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan metode wawancara secara langsung dengan pihak terkait dan data sekunder yang diperoleh dari bahan-bahan hukum primer dan sekunder. Data-data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak pengelola adalah pemberian informasi yang akurat mengenai objek wisata, perlindungan keamanan dan keselamatan pengunjung dan barang-barang pengunjung di bawah pengawasan pengelola, pendampingan untuk aktivitas pengunjung, pemeliharaan fasilitas pariwisata dan pemberian ganti rugi, santunan atau biaya pengobatan, serta mentaati proses hukum yang berlaku apabila masalah keamanan dan keselamatan pengunjung dibawa ke ranah hukum. Pihak Pemerintah Kota Singkawang, melalui Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga memberikan perlindungan hukum kepada setiap pengunjung objek wisata, yaitu dengan cara menetapkan standar keamanan dan keselamatan pada setiap destinasi wisata, melakukan pengawasan terhadap aktivitas wisata, memediasi kedua belah pihak dan memberikan solusi penyelesaian masalah, mendampingi dan mengawal kasus hukum terkait aktivitas pariwisata yang menyebabkan kerugian bagi pengunjung dan memberikan sanksi administratif kepada pengelola sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Wisatawan, Batu Belimbing

LEGAL PROTECTION FOR TOURISTS VISITING BATU BELIMBING TOURIST DESTINATIONS IN SINGKAWANG CITY

ABSTRACT

Batu Belimbing tourist attraction is one of the tourist destinations in Singkawang City that is already known by the wider community. Of course, in the operation of tourism activities, this tourist attraction offers panoramas, uniqueness and facilities that can be enjoyed by visitors. To get a pleasant experience, of course, the security and safety of visitors, need to be concerned and get legal protection by the management and the local government. Therefore, it is interesting to research about legal protection for visitors to Batu Belimbing tourist attractions in Singkawang City.

This type of research is empirical law research. The data used in this study are primary data obtained by direct interview methods with related parties and secondary data obtained from primary and secondary legal materials. The data obtained were analyzed by qualitative analysis techniques.

The results of this study conclude that, the form of protection provided by the management is the provision of accurate information about tourist attractions, the protection of the security and safety of visitors and visitors' belongings under the supervision of the manager, assistance for visitor activities, maintenance of tourism facilities and the provision of compensation, compensation or medical expenses, as well as complying with the applicable legal process if the security and safety problems of visitors are brought to the legal realm. The Singkawang City Government, through the Tourism, Youth and Sports Office, provides legal protection to every visitor to tourist attractions, namely by setting security and safety standards at each tourist destination, supervising tourist activities, mediating both parties and providing solutions to solve problems, assisting and escorting legal cases related to tourism activities that cause losses to visitors and providing sanctions administrative to the manager in accordance with the level of violation committed.

Keywords: *Legal Protection, Tourists, Starfruit Stone*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan potensi kekayaan alam baik flora dan fauna serta peninggalan sejarah, seni dan budaya sebagai sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan. Aktivitas Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam meningkatkan devisa negara. Setiap wilayah di Indonesia memiliki destinasi wisata yang unik dan menarik, sehingga memikat wisatawan asing maupun lokal untuk berkunjung. Khususnya di Kota Singkawang, Kalimantan Barat, sektor pariwisata menjadi andalan untuk menghasilkan pendapatan daerah. Banyak destinasi-destinasi wisata yang menarik di kota tersebut, mulai dari pantai, taman, bangunan dan danau, yang banyak dikunjungi para wisatawan, termasuk di Kota Singkawang Provinsi Kalimantan Barat. Adanya potensi yang demikian, maka pembangunan pariwisata di Kota Singkawang harus mampu untuk terus menghasilkan kreasi dan memperhatikan aspek keselamatan para wisatawan agar dapat terus bertahan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan.

Beberapa wilayah di Kota Singkawang memiliki keindahan alam dan keunikan masing-masing, sehingga banyak para pelaku usaha yang mendirikan destinasi-destinasi pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas maupun wahana untuk dinikmati oleh para pengunjung. Salah satunya adalah objek wisata Batu Belimbing, yang terletak di Kecamatan Singkawang Timur, Kota Singkawang. Wisata ini menawarkan pesona alam yang memikat dan

pemandangan yang spektakuler. Batu Belimbing terkenal dengan keunikan bentuknya yang menyerupai buah belimbing. Batu ini terletak di kawasan perbukitan yang dikelilingi oleh hutan yang hijau dan udara yang sejuk.

Pengunjung dapat menikmati keindahan alam sekitarnya dengan melakukan *trekking* atau *hiking*. Selain itu, di objek wisata Batu Belimbing, pengunjung dapat berenang, berfoto di dekat batu yang menjadi ikon wisata atau bermain air di danau tempat batu tersebut berada. Wisata Batu Belimbing juga menawarkan pemandangan matahari terbenam yang spektakuler. Matahari terbenam di Batu Belimbing menciptakan panorama yang memukau dan indah. Bagi pecinta fotografi, wisata Batu Belimbing juga merupakan tempat yang sempurna untuk mengabadikan momen-momen indah.

Terdapat beberapa aktivitas yang dapat dilakukan oleh para pengunjung di objek wisata ini, yaitu wisata alam Batu Belimbing yang menawarkan pemandangan alam yang spektakuler di sekitar Batu Belimbing. Pengunjung dapat menikmati keindahan alam, seperti hutan yang rimbun dan pemandangan pegunungan yang menakjubkan. Kemudian wisata petualangan dengan melakukan aktivitas seperti *hiking*, pendakian tebing, mengelilingi danau dengan bebek engkol atau bersepeda gunung di area sekitar Batu Belimbing. Adapula Wisata Kuliner Batu Belimbing yang menawarkan berbagai pilihan kuliner yang lezat. Pengunjung dapat mencoba makanan khas, seperti masakan tradisional atau hidangan lokal yang unik. Pengunjung dapat pula mencicipi buah belimbing bintang segar yang menjadi ikon objek wisata ini. Terakhir adalah wisata edukasi, mengenal lebih dalam tentang flora, fauna, dan lingkungan di sekitar

Batu Belimbing dan belajar tentang keanekaragaman hayati dan menjaga kelestarian alam sekitar.

Mengingat keberlanjutan perkembangan pariwisata sangat tergantung pada jumlah kunjungan, maka di samping promosi pariwisata, hal yang sangat penting dilakukan oleh pengelola destinasi wisata adalah melakukan perlindungan terhadap wisatawan yang berkunjung. Hal ini perlu ditekankan, karena tidak jarang ada pelaku usaha di bidang pariwisata yang menjalankan kegiatannya namun kurang memperhatikan keselamatan dan keamanan pengunjung. Banyak kejadian atau peristiwa yang menimpa wisatawan, misalnya kecelakaan yang terjadi di objek wisata yang merugikan wisatawan, kehilangan barang dan sebagainya. Atas kejadian tersebut, sudah tentu perlu diperhatikan hal yang menyangkut perlindungan hukum terhadap wisatawan.[1]

Beberapa faktor penyebab kecelakaan atau kejadian tidak menyenangkan di tempat wisata cukup beragam, mulai dari kelalaian pengunjung yang tidak mematuhi aturan, hingga kelalaian petugas/pengelola yang tidak memastikan keamanan lokasi dan alat-alat wahana yang akan digunakan. Prilaku pengunjung dan tidak adanya informasi atau petunjuk yang diberikan oleh pengelola tempat wisata kepada tamu pengunjung. Selain itu tidak sedikit dari pengelola tempat wisata hanya memikirkan segi keuntungan saja tanpa melihat risiko yang akan mungkin terjadi.

[1] Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma, 2016. *Pengaturan Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan (Laporan Penelitian, Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Udayana).* Bali: Universitas Udayana: 1.

Pada Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyatakan bahwa wisatawan memiliki hak sebagai berikut:

a. Mendapatkan 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.[2]

Ketentuan tersebut di atas, menunjukkan bahwa wisatawan mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas aktivitas wisata yang dilakukan. Pada sisi yang lain hal itu merupakan kewajiban dari pengusaha pariwisata, seperti diatur dalam Pasal 26 huruf d dan e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Kepariwisataan sebagai berikut:

Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:
a. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan.
b. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan berisiko tinggi.[3]

Selain pengusaha pariwisata yang mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum dan keamanan wisatawan, pihak pemerintah sebagai pemegang otoritas mempunyai kewajiban yang sama. Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisataan yang tercantum dalam pasal 2 ayat (1) menyatakan bahwa: “Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban

[2] Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
[3] Ibid

melakukan tindakan pengawasan dan pengendalian atas kegiatan kepariwisataan, dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas".[4]

Menyikapi hal ini, pihak Pemerintah Daerah Kota Singkawang menyadari pentingnya untuk memastikan perlindungan hukum terhadap para pengunjung di destinasi wisata yang ada di Kota Singkawang, termasuk destinasi wisata Batu Belimbing. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Singkawang menciptakan produk hukum berupa Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan. Terkait dengan perlindungan terhadap wisatawan, pada Pasal 23 disebutkan bahwa:

Setiap wisatawan berhak memperoleh:
a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
b. Berwisata pada wisata alam secara gratis atau tanpa dipungut bayaran;
c. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
d. Perlindungan hukum dan keamanan;
e. Pelayanan kesehatan;
f. Perlindungan hak pribadi; dan
g. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.[5]

Selanjutnya, pada Pasal 23 disebutkan bahwa: "Wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya".[6] Lebih lanjut pada Pasal 28 disebutkan bahwa:

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;

[4] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisataan
[5] Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan
[6] Ibid

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;
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 daerah melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan
n. Menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.[7]

Mengenai hak wisatawan dan kewajiban pengusaha pariwisata, secara jelas dan tegas dapat dilihat terdapat aspek perlindungan hukum di dalamnya. Pada Pasal 23 huruf d disebutkan setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Pada Pasal 28 huruf d disebutkan bahwa salah satu kewajiban pengusaha pariwisata adalah memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan.

Artinya, para pelaku usaha wisata di Kota Singkawang, termasuk pengusaha objek wisata Batu Belimbing harus mentaati peraturan tersebut. Harus ada kepastian dan perlindungan hukum serta keamanan bagi para pengunjung objek wisata Batu Belimbing. Selain itu, pengelola objek wisata pun

[7] Ibid

harus dapat memastikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan para pengunjung.

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap wisatawan, maka dalam peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen, wisatawan adalah konsumen yang perlu mendapatkan perlindungan. Pada Pasal 19 Ayat (1) sampai (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.[8]

Pada pasal ini dijelaskan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi, kompensasi, santunan bahkan dikenakan tuntutan pidana, apabila terbukti melakukan kelalaian yang menyebabkan kerugian bagi wisatawan. Namun, pelaku usaha pun memiliki hak untuk membuktikan bahwa masalah yang dialami konsumen adalah karena kelalaian konsumen itu sendiri. Apabila, bukti-bukti dari pelaku usaha dinyatakan sah, valid, sesuai dan meyakinkan serta dapat dipertanggung jawabkan, maka wisatawan sebagai

[8] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi apapun terkait permasalahan yang dialami. Bahkan, konsumen memiliki kewajiban untuk memulihkan nama baik pelaku usaha yang sebelumnya dituntut.

Terkait dengan pelanggaran yang dilakukan ialah apabila pelaku usaha tidak dapat memenuhi atau melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7, yaitu:

Kewajiban pelaku usaha adalah:
a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/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.[9]

Tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban sebagaimana yang dimaksud dan dari pihak wisatawan kemudian merasa dirugikan, maka dapat mengajukan tuntutan sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) sampai (4) sebagai berikut:

(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

[9] Ibid

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
(3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
(4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.[10]

Tetapi untuk melakukan gugatan baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, konsumen harus memiliki bukti dan saksi yang benar-benar kuat, valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini dikarenakan, proses penyelesaian sengketa perlu dilakukan dianalisis secara menyeluruh dan objektif, agar adil bagi kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha.

Pengelola objek wisata Batu Belimbing perlu menerapkan standar usaha dan memberikan informasi yang jelas demi menjaga keamanan dan keselamatan pengunjung. Diperlukan adanya papan petunjuk dan papan informasi yang menjelaskan tentang tingkat resiko untuk setiap kegiatan wisata yang dilakukan. Perlu adanya petunjuk keselamatan, seperti informasi kedalaman air, pesan untuk menjaga peralatan elektronik, komunikasi dan perhiasan ketika melakukan aktivitas di air, larangan untuk anak-anak melakukan aktivitas tertentu yang berpotensi bahaya, kewajiban untuk menggunakan peralatan keselamatan, tempat pengamanan barang-barang pengunjung yang terjaga dan dikunci serta kotak saran.

[10] Ibid

Namun, dalam kenyataannya hasil pra observasi yang penulis lakukan pada objek wisata Batu Belimbing menunjukkan bahwa masih banyak kewajiban-kewajiban terkait keamanan dan keselamatan pengunjung yang belum dilaksanakan. Kotak saran memang tersedia, namun dalam keadaan yang kurang layak, jumlah pelampung untuk keselamatan pengunjung tidak memadai dan informasi kedalaman air yang tidak ada. Akibatnya adalah dalam operasionalnya selama ini, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pengelola objek wisata Batu Belimbing, pernah terjadi beberapa kali peristiwa pengunjung yang jatuh dari wahana bebek engkol di tengah danau, sehingga beberapa petugas perlu turun tangan untuk melakukan pertolongan. Pernah pula beberapa kali kejadian *handphone* pengunjung yang jatuh ke danau. Namun, kejadian kehilangan barang pengunjung sampai saat ini belum pernah terjadi.

Pihak pengelola objek wisata menjelaskan bahwa pihaknya tidak dapat memberikan kompensasi untuk hal tersebut, karena semua kejadian yang pernah terjadi di Batu Belimbing adalah murni kelalaian pengunjung. Jatuhnya pengunjung dari wahana bebek engkol dan harus diselamatkan petugas adalah karena pengunjung mengemudikannya secara sembarangan dan tidak mematuhi anjuran pengelola, pelampung yang diberikan tidak dipakai. Mengenai *handphone* yang jatuh ke danau itu sebenarnya sudah diperingatkan. Selain ada tulisan di papan informasi, para petugas pun selalu mengingatkan untuk menjaga barang tersebut ketika beraktivitas di air, terutama ketika sedang berfoto atau membuat video.

Pengelola objek wisata Batu Belimbing pun menjelaskan bahwa sebenarnya jumlah pelampung yang tersedia pada awalnya banyak, namun para pengunjung tidak bertanggung jawab setelah memakainya dengan membiarkannya begitu saja di tepi danau atau bahkan mengapung sampai di tengah danau. Ada yang hilang dan ada pula yang rusak karena ulah pengunjung. Demikian pula beberapa papan petunjuk dan kotak saran itu rusak karena ulah pengunjung juga.

Pengelola objek wisata tidak menarik bayaran per orang untuk masuk destinasi wisata, hanya menarik bayaran per kendaraan saja, semata-mata demi menarik minat pengunjung. Dampaknya adalah, pengelola objek wisata mengalami keterbatasan dana untuk melengkapi sarana dan prasarana di objek wisata, termasuk untuk keamanan dan kenyamanan pengunjung.

Untuk memastikan masalah ini teratasi, pihak pengelola objek wisata Batu Belimbing mencoba mengajukan permohonan dukungan dan kontribusi dari Pemerintah Daerah Kota Singkawang, dalam hal ini adalah Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, terutama terkait dengan bantuan anggaran. Namun sampai saat ini belum dapat terealisasikan. Menyikapi fenomena ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah, **"Bagaimana Upaya Perlindungan**

Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang?".

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang diajukan, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai Upaya Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah keilmuan pada bidang hukum, khususnya yang terkait dengan penegakan hukum pada bidang pariwisata secara khusus, maupun yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan dan pengetahuan penulis terkait dengan implementasi hukum dalam upaya memberikan perlindungan terkait hak dan kewajiban orang per orang maupun secara kelembagaan.

b. Bagi Pengelola Objek Wisata Batu Belimbing

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola objek wisata untuk menyadari hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha pariwisata, serta akibat hukum yang ada di dalamnya.

c. Bagi Pemerintah Daerah Kota Singkawang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah setempat agar dapat memberikan perhatian yang serius terhadap pelaksanaan usaha pariwisata di wilayah Kota Singkawang.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya pengembangan studi dan penelitian hukum sejenis baik yang sudah pernah dilakukan maupun yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal substansi dan materinya. Penelitian yang akan dilakukan mengenai, "Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Batu Belimbing di Kota Singkawang". Terdapat beberapa penelitian yang serupa dengan penelitian ini, yaitu:

1. Milatul Salwa, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh, 2021, Judul Skripsi "Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan (Studi Kasus pada Objek Wisata Buatan di Kabupaten Aceh Besar)". Hasil penelitian ini adalah penerapan

Qanun Provinsi Aceh Nomor 8 Tahun 2013 sepenuhnya belum tercapai dengan maksimal, dan penerapannya juga belum cukup untuk menjamin dan mencegah kecelakaan pada objek wisata. Masih banyak terjadi kasus kecelakaan pada objek wisata dikarenakan masyarakat, penegak hukum mauoun pengelola usaha wisata belum sepenuhnya sadarnya hokum. Masyarakat Aceh juga masih menganggap perlindungan hukum pada tempat wisata ini merupakan hal yang sepele, dikarenakan pola pikir masyarakat awam yang menganggap bahwa kecelakaan ditempat wisata merupakan takdir.[11]

2. Yusuf Baso', Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bosowa Makassar, 2023, Judul Skripsi "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tour Wisata Kabupaten Tana Toraja". Hasil penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap wisatawan pengguna jasa tour wisata di Kabupaten Tanah Toraja belum terpenuhi secara maksimal, hal ini didasari dengan ketidaknyamanan dan tidak aman bagi wisatawan yang dirasakan oleh para wisata, bahwa hak mereka sebagai wisatawan belum mendapat jaminan perlindungan hukum di wisata Buntu Burake, dalam mengoptimalkan perlindungan hukum bagi wisatawan, dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan menegaskan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban

[11] Salwa, M. 2021. "*Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan (Studi Kasus pada Objek Wisata Buatan di Kabupaten Aceh Besar)*". (Skripsi). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, hlm. 55.

menyediakan informasi keperiwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.[12]

3. Irfan Hafiyyansah, Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2018, Judul Skripsi "Perlindungan Hak Atas Keselamatan Bagi Wisatawan Pengunjung Objek Wisata Umbul Ponggok di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah". Hasil penelitian ini adalah Pertama, perlindungan keselamatan yang diberikan kepada pengunjung Umbul Ponggok dilaksanakan dalam bentuk perlindungan yang bersifat preventif dan represif, perlindungan yang bersifat preventif belum terpenuhi dengan baik karena masih ada kekurangan dalam *Standard Operational Procedure* terutama terkait masalah keselamatan pengunjung. Kedua, tanggung jawab pihak pengelola Umbul Ponggok dalam hal terjadi kecelakaan dilakukan dengan menggunakan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, pihak pengelola tetap bertanggung jawab meskipun kecelakaan yang terjadi bukan diakibatkan kesalahannya dan para pihak selalu mengupayakan musyawarah apabila terjadi permasalahan.[13]

Beberapa penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas memang melakukan penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pengunjung destinasi wisata, namun terdapat beberapa perbedaan dari penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Perbedaan paling mendasar ialah

[12] Baso', Y. 2023. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tour Wisata Kabupaten Tana Toraja*". (Skripsi). Universitas Bosowa, Makassar, hlm. 50.
[13] Hafiyyansah, I. 2018. "*Perlindungan Hak Atas Keselamatan Bagi Wisatawan Pengunjung Objek Wisata Umbul Ponggok di Kabupaten Klaten, Jawa Tengah*". (Skripsi). Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm. 89.

dasar hukum yang digunakan sebagai acuan, yaitu pada penelitian pertama mengacu pada Qanun Provinsi Aceh Nomor 8 Tahun 2013, pada penelitian kedua mengacu pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan dan penelitian ketiga mengacu pada SOP pengelola objek wisata. Sedangkan penulis dalam melakukan kajian tidak hanya berpedoman pada peraturan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, namun berpedoman pula pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisataan, Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata dan Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan. Tujuannya adalah agar terdapat data pembanding yang dapat disajikan dalam pembahasan.

Perbedaan lainnya adalah penelitian-penelitian sebelumnya menjadikan objek wisata yang sudah berstandar nasional dengan pengenaan biaya masuk per orang. Sedangkan penulis melakukan penelitian pada destinasi wisata yang hanya memungut biaya masuk per kendaraan dan belum berstandar nasional.

F. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Hukum perlindungan konsumen adalah keselurahan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan

bermasyarakat.[14] Definisi perlindungan konsumen juga dikemukakan oleh Mochtar Kusumaatmadja menurut beliau perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan jasa dalam kehidupan Masyarakat.

Mengingat bahwa keberlanjutan sektor pariwisata sangat bergantung pada jumlah pengunjung, pengelola destinasi wisata perlu melakukan upaya perlindungan terhadap wisatawan yang datang. Aspek ini perlu ditekankan, mengingat seringkali terdapat pelaku usaha pariwisata yang menjalankan aktivitasnya tanpa memberikan perhatian yang cukup terhadap keselamatan dan keamanan para pengunjung. Terdapat berbagai insiden yang dapat dialami oleh para wisatawan, seperti kecelakaan yang terjadi di lokasi wisata yang dapat merugikan mereka, kehilangan barang, dan lain-lain. Oleh karena itu, perlu diperhatikan aspek perlindungan hukum yang berkaitan dengan hak-hak wisatawan dalam menghadapi situasi-situasi tersebut.[15] Adanya produk hukum atau regulasi yang jelas dan tegas sangat diperlukan, terkait dengan perlindungan terhadap pengunjung objek wisata.

2. Perlindungan Konsumen

Analisis objektif terhadap penyebab dari masalah yang dialami oleh konsumen atau wisatawan saat melakukan aktivitas wisata perlu dilakukan.

[14] Susilowati S. Dajaan, Deviana Yuanitasari dan Agus Suwandono. 2020. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung: Cakra, hlm. 3.

[15] Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma, 2016. Pengaturan Perlindungan Hukum dan Keamanan Terhadap Wisatawan (Laporan Penelitian, Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Udayana). Bali: Universitas Udayana: 1.

Apabila masalah tersebut disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha, maka konsumen berhak atas perlindungan. Sebaliknya, jika masalah tersebut timbul akibat kelalaian konsumen dalam memenuhi kewajibannya, maka hal itu tidak dapat dianggap sebagai pelanggaran oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan pembuktian yang kuat untuk mendukung alasan atau penyebab dari permasalahan yang dihadapi oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang dilakukan melalui pengadilan tunduk pada Pasal 48 yang berbunyi, "Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45".[16] Sedangkan penyelesaian di luar pengadilan diatur pada Pasal 47 yaitu, "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen".[17]

Adanya regulasi hukum yang berkaitan dengan perlindungan wisatawan menunjukkan bahwa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan wisatawan selama berada di destinasi pariwisata dapat terjamin, serta memberikan hak kepada wisatawan untuk mengambil tindakan hukum jika mereka mengalami ketidaknyamanan terkait aktivitas yang dilakukan. Analisis mengenai perlindungan hukum bagi wisatawan perlu dilakukan

[16] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[17] Ibid

secara komprehensif, dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang menyebabkan masalah yang dihadapi oleh wisatawan. Potensi masalah yang muncul akibat kelalaian dan ketidakpatuhan wisatawan terhadap peraturan di lokasi wisata dapat menjadi faktor utama penyebab terjadinya permasalahan tersebut.

3. Pariwisata

Istilah pariwisata belum dipahami banyak orang, namun oleh para ahli bahasa dan pariwisata Indonesia bahwa kata pariwisata berasal dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak atau berulang kali dan berkeliling sedangkan wisata berarti perjalanan dengan tujuan rekreasi. Jadi, pariwisata berarti perjalanan dengan tujuan rekreasi yang dilakukan secara berulang kali.[18]

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat dan bagi negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek/segi yaitu manfaat pariwisata dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, peluang dan kesempatan kerja.

4. Usaha Pariwisata

[18] A.J. Muliadi dan Andri Warman. 2016. Kepariwisataan Dan Perjalanan, Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 8.

Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata.[19] Untuk mengembangkan pariwisata diperlukan Tourist Supply. Tourist Supply ialah prasarana dan sarana kepariwisataan. Prasarana kepariwisataan sesungguhnya perlu dipersiapkan atau disediakan bila akan mengembangkan industri pariwisata, karena kegiatan pariwisata pada hakekatnya tidak lain adalah salah satu kegiatan dari sektor perekenomian juga.

Prasarana (infrastruktur) adalah semua fasilitas yang memungkinkan proses perekonomian dapat berjalan dengan lancar sedemikian rupa sehingga dapat memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Fungsi prasarana adalah untuk melengkapi sarana kepariwisataan sehingga dapat memberikan pelayanan sebagaimana mestinya.

G. Kerangka Konsep

Tanggung jawab pelaku usaha pariwisata didasarkan pada kenyamanan, standar pelayanan, penginformasian serta standar keamanan dan kelayakan fasilitas yang terdapat pada kawasan objek wisata. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Apabila dalam prosesnya, ketentuan tersebut dilanggar dan terbukti disebabkan oleh kelalaian pengelola usaha pariwisata, maka ditegaskan pada Pasal 19 ayat (1)

[19] Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.

yaitu, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Perlu pula diperhatikan bahwa pengunjung tempat wisata sebagai konsumen, memiliki kewajiban sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 yaitu, Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Kemudian terdapat pula hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 yaitu melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Artinya, kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang setara terkait dengan konsep perlindungan hukum. Prinsip dari perlindungan hukum terkait aktivitas pariwisata ialah menjelaskan bahwa jika pengunjung merasakan dirugikan atau mengalami hal-hal yang kurang menyenangkan, terkait keamanan dan kenyamanan selama melakukan aktivitas pariwisata yang disebabkan oleh kelalaian atau kewajiban pelaku usaha pariwisata yang tidak dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Hal ini merupakan pertanggungjawaban yang mutlak berada pada pelaku jasa pariwisata sebagai pelaku usaha. Artinya, perlindungan hukum diberikan kepada pengunjung jika secara jelas dan sah terbukti bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan dari pelaku usaha.

Perlindungan hukum terhadap pengunjung dapat diberikan dengan melihat dan mempelajari bukti-bukti yang ada serta penyebab permasalahan tersebut terjadi. Namun, sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa sebagian besar

permasalahan yang dialami pengunjung adalah akibat dari kelalaian pribadi. Meskipun demikian, terdapat beberapa permasalahan yang penyebabnya adalah kelalaian dari pengelola tempat wisata, seperti perawatan terhadap fasilitas dan ketersediaan informasi mengenai kondisi objek wisata yang masih kurang. Selain itu, tidak tersedianya informasi mengenai hak dan kewajiban pengunjung dan pengelola pada tiket masuk (tiket parkir) berpotensi menjadi masalah di kemudian hari, jika ada klaim dari pengunjung mengenai standar keamanan dan kenyamanan pada objek wisata.

Potensi pasar pariwisata di Kota Singkawang yang cukup besar harus diimbangi dengan pemenuhan persyaratan keamanan, kenyamanan dan standar kelayakan fasilitas. Salah satu bentuk perlindungan pada pengunjung yaitu melalui pengawasan terhadap aktivitas pariwisata. Standar keamanan dan kelayakan fasilitas pariwisata yang kurang diperhatikan, berpotensi merugikan pengunjung. Kecelakaan atau kehilangan barang saat beraktivitas wisata, tentunya dapat merugikan konsumen dan menurunkan kredibilitas objek wisata itu sendiri. Langkah Pemerintah Kota Singkawang untuk mendukung pengawasan aktivitas pariwisata dibuktikan dengan adanya Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan merupakan upaya untuk melindungi masyarakat selama melakukan aktivitas pariwisata dan menjaga standar mutu pariwisata Kota Singkawang agar tetap memiliki citra yang positif di mata masyarakat.