

Jurist-Diction

Volume 4 No. 3, Mei 2021

Perlindungan Hukum bagi Wisatawan di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Annisa Puspitadelia

puspitadeliaa@gmail.com

Universitas Airlangga

How to cite:

Annisa Puspitadelia
'Perlindungan Hukum bagi Wisatawan di Masa Pandemi COVID-19 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen' (2021) Vol. 4 No. 3 Jurist-Diction.

Histori artikel:

Submit 15 Januari 2021;
Diterima 20 April 2021;
Diterbitkan 1 Mei 2021.

DOI:

10.20473/jd.v4i3.26973

p-ISSN: 2721-8392

e-ISSN: 2655-8297

**Abstract**

The COVID-19 pandemic affects many industrial sectors in Indonesia, particularly the tourism sector which has been supporting the growth of Indonesia's economy. Reopening tourism sites during the pandemic surely has positive and negative sides. Tourism entrepreneurs can re-run their businesses and keep the wheels of the economy moving, but the risk that can occur to the health of visiting tourists is also higher. This legal research analyzes the rights and obligations of tourists as consumers and tourism entrepreneurs as producers and the legal relationship between the two, also the legal protection that is provided by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection for tourists during the COVID-19 pandemic.

Keywords: COVID-19; Consumer Protection; Tourist.

Abstrak

Pandemi COVID-19 berdampak pada banyak sektor industri di Indonesia, khususnya pada sektor pariwisata yang selama ini merupakan salah satu penunjang kemajuan perekonomian Indonesia. Dibukanya kembali destinasi-destinasi pariwisata selama pandemi berlangsung memiliki sisi positif dan negatif. Pengusaha pariwisata dapat kembali menjalankan usahanya dan menjaga roda perekonomian untuk tetap berputar, namun risiko kerugian kesehatan yang dapat terjadi terhadap wisatawan juga menjadi lebih tinggi. Penelitian hukum ini membahas mengenai hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen dan pengusaha pariwisata sebagai pelaku usaha serta hubungan hukum yang terjalin diantara keduanya, perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi wisatawan di masa pandemi COVID-19.

Kata Kunci: COVID-19; Perlindungan Konsumen; Wisatawan.

Copyright © 2021 Universitas Airlangga

Pendahuluan

Kata pariwisata secara etimologi merupakan gabungan dari kata pari dan wisata dalam Bahasa Sansekerta. Pari memiliki arti semua, seluruh, penuh, sedangkan wisata berarti perjalanan. Maka dari penggabungan keduanya dihasilkan kata pariwisata yang dapat diartikan sebagai perjalanan penuh. Perkembangan ekonomi

dunia dewasa ini tidaklah dapat terlepas dari peran pariwisata. Kini pariwisata merupakan elemen penting dalam kehidupan masyarakat, yang setiap kegiatannya memiliki kaitan erat dengan pertumbuhan sosial dan ekonomi.¹ *United Nation World Tourism Organizations* (UNWTO) dalam laporannya menyatakan bahwa pada Januari 2020, kedatangan wisatawan internasional di seluruh dunia naik 4% dari tahun sebelumnya, yaitu menjadi 1,5 miliar.² Angka tersebut merupakan salah satu bukti bahwa sektor pariwisata telah menjadi industri yang memiliki pengaruh besar terhadap pertumbuhan ekonomi di dunia.

Di Indonesia sendiri, pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi andalan dalam perkembangan ekonomi. Badan Pusat Statistik mengemukakan bahwa terdapat peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 5,85% pada bulan Januari 2020 apabila dibandingkan dengan jumlah kunjungan pada bulan Januari 2019.³ Dengan berbagai macam budaya dan segala kekayaan alam yang dimiliki, potensi yang dimiliki Indonesia dalam bidang pariwisata sangatlah besar.

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat juga memiliki pengaruh yang besar bagi kepariwisataan.⁴ Saat ini banyak media penyajian informasi dan komunikasi berbasis internet yang cepat, efisien, lengkap, dan akurat dalam memasarkan suatu tujuan wisata dengan baik.⁵ Sehingga wisatawan dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan mendapatkan akses transportasi menuju tujuan wisata yang diminatinya melalui aplikasi dan mesin pencari.⁶ Dengan adanya manfaat-manfaat tersebut, sektor pariwisata selanjutnya diharapkan dapat terus memberikan dampak positif bagi Indonesia, terutama dalam meningkatkan pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat.

¹ Muhammad Afdi Nizar, 'Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia', Munich Personal RePEc Archive (2011).[2].

² Dwi Argo Santosa, 'Kedatangan Wisatawan Global Ukir Rekor 1,5 Miliar', (Berita Satu, 2020) <<https://www.beritasatu.com/dwi-argo-santosa/dunia/596358/kedatangan-wisatawan-global-2019-ukir-rekor-15-miliar>>, diakses pada 14 Desember 2020.

³ Badan Pusat Statistik, 'Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional Januari 2020', Berita Resmi Statistik (2020).[1].

⁴ Shofwan Hanief dan Dian Pramana, *Pengembangan Bisnis Pariwisata dengan Media Sistem Informasi*, (Penerbit ANDI 2018).[137].

⁵ *ibid.*[138].

⁶ *ibid.*

Pengaturan mengenai Kepariwisata termuat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja sebagai “Keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha”. Berdasarkan hal tersebut, penting bagi Indonesia untuk memperhatikan pembangunan pariwisata di era modern ini dengan senantiasa memperbarui kebijakan-kebijakan terkait kepariwisataan, agar dapat terus meningkatkan kualitas dan mempertahankan eksistensi pariwisatanya di mata dunia.

Hal lain yang perlu mendapat perhatian adalah perlindungan terhadap wisatawan. Perkembangan pariwisata suatu negara tentu saja tidak dapat terlepas dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke negara tersebut. Maka guna meningkatkan jumlah tersebut, adanya jaminan bagi keamanan serta keselamatan wisatawan sangatlah diperlukan. Andai kata suatu negara yang menjadi tujuan wisata gagal dalam membuat wisatawan merasa aman dan menyediakan pelayanan yang baik, hal tersebut tentu saja akan memberikan dampak buruk bagi perkembangan pariwisata di negara tersebut.⁷

Beranjak dari paragraf sebelumnya, maka tampak mengapa hukum perlindungan konsumen mendapatkan perhatian yang besar di tengah pesatnya perkembangan zaman ini. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menentukan bahwa “perlindungan konsumen merupakan segala usaha yang memastikan terjaminnya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen”. Hal ini merupakan wujud tameng bagi konsumen dari kesewenangan pelaku usaha dalam mengutamakan kepentingannya di era perdagangan bebas.⁸ Konsumen memiliki posisi yang lemah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, maka dari

⁷ Ni Made Novi Rahayo Widiastari, ‘Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan’ (2013) Vol. 01 No. 05 Kertha Semaya.[2].

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Rajawali Pers 2017).[1].

itu dibutuhkan perlindungan hukum yang bersifat mengatur dan melindungi,⁹ mengingat kompleksnya permasalahan perlindungan konsumen yang kian muncul di era dimana perkembangan zaman tidak mengenal kata henti.

Pada 12 Maret 2020, *World Health Organization* resmi menetapkan mewabahnya COVID-19 sebagai pandemi global.¹⁰ Wabah ini menyebar hingga ke lintas negara dengan sangat cepat dan telah meluas ke berbagai belahan dunia. Penyebaran virus Corona mau tidak mau mempengaruhi berbagai aktivitas global, tidak terkecuali sektor pariwisata. UNWTO melaporkan bahwa dalam merespons pandemi ini, 96% dari destinasi wisata di dunia menerapkan larangan perjalanan wisata, baik bagi seluruh negara maupun beberapa negara tertentu.¹¹

Indonesia merupakan satu dari sekian banyak negara yang merasakan dampak pandemi ini pada sektor pariwisata. Badan Pusat Statistik dalam catatannya mengemukakan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara mengalami penurunan pada bulan Maret 2020 hingga 45,50% dari bulan Februari 2020.¹² Dalam upayanya mencegah dan mengendalikan penyebaran virus ini, Presiden Joko Widodo menerbitkan ketentuan baru yang termuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang mana penerapannya diatur secara rinci dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan COVID-19. Dengan diterapkannya kebijakan tersebut, masyarakat dihadapkan dengan kebiasaan baru yang mengharuskan segala kegiatan untuk dilakukan di dalam rumah dengan adanya imbauan *physical distancing* dan isolasi mandiri, dengan harapan orang-orang dapat menghindari bepergian keluar apabila tidak ada kepentingan yang mendesak.

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika 2018).[13].

¹⁰ Gloria Setyvani Putri, 'Who Resmi Sebut Virus Corona Covid-19 sebagai Pandemi Global' (Kompas, 2020) <<https://www.kompas.com/sains/read/2020/03/12/083129823/who-resmi-sebut-virus-corona-covid-19-sebagai-pandemi-global?page=all>, diakses pada 13 September 2020>.[1].

¹¹ Dadan Kuswaraharja, 'Sedih, 96% Tempat Wisata di Seluruh Dunia Ditutup Efek Corona' (Detik, 2020) <<https://travel.detik.com/travel-news/d-4986458/sedih-96-tempat-wisata-di-seluruh-dunia-ditutup-efek-corona>> diakses pada 14 Desember 2020.

¹² Andreas Rudiyanto dan Eko Sugiarto, "'NEW NORMAL" SEBAGAI MOMENTUM KEBANGKITAN EKOWISATA: Sebuah Kajian Awal tentang Daya Dukung Lingkungan Pascapandemi Covid-19'" (2020) Vol. 5, No. 1 Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya.[75].

Kebijakan ini tentu saja berdampak pula pada penutupan objek wisata di Indonesia dengan jumlah yang tidak sedikit dengan adanya anjuran bagi masyarakat untuk menghindari keramaian guna mencegah penularan virus Corona.¹³ Lonjakan kasus positif yang terus meningkat setiap harinya juga menjadi perhatian Pemerintah untuk kemudian menerapkan kebijakan lain, yaitu larangan bagi turis asing untuk memasuki wilayah Indonesia mulai 2 April 2020 dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelarangan Sementara Orang Asing Masuk Wilayah Negara Republik Indonesia. Larangan ini akan dicabut sampai batas waktu yang belum ditentukan, yaitu ketika pandemi COVID-19 dinyatakan sudah dapat dikendalikan dan keadaan dinyatakan aman bagi masyarakat.

Kemudian seiring berjalannya waktu, Pemerintah terus memperbarui kebijakannya dengan memperhatikan keadaan perputaran roda ekonomi Indonesia yang tidak dapat dibiarkan berhenti begitu saja. Sektor pariwisata sebagai salah satu industri yang memberikan kontribusi cukup besar bagi perekonomian Indonesia merupakan salah satu yang memerlukan perhatian khusus. Maka dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020/ Tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19), era *new normal* resmi berlaku di Indonesia dengan tetap memperhatikan ketentuan-ketentuan yang ada dalam Keputusan Menteri tersebut. Tempat-tempat wisata di beberapa wilayah di Indonesia diizinkan untuk kembali dibuka dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan pembatasan kapasitas pengunjung. Hal ini bertujuan agar perekonomian dapat tetap berjalan dan memberikan dampak baik khususnya bagi industri pariwisata yang bergantung pada wisatawan domestik.

Selama ini, pengusaha pariwisata diwajibkan untuk senantiasa memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan serta keselamatan untuk

¹³ Anisa Indraini, "Objek Wisata Tutup Imbas Corona, Pengusaha: Pendapatan Hampir Zero" (Detik, 2020), <<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4989978/objek-wisata-tutup-imb-imb-corona-pengusaha-pendapatan-hampir-zero>>, diakses pada 24 Desember 2020.

wisatawan, sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 26 huruf d Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata sebagai diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Kewajiban ini secara tidak langsung dimaksudkan guna memberikan jaminan dalam penggunaan jasa pariwisata yang diperoleh wisatawan, sehingga wisatawan sebagai konsumen dapat terhindar dari kerugian apabila mengonsumsi jasa pariwisata. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya wabah virus Corona, risiko yang diterima masyarakat juga meningkat. Sehingga perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut terhadap kiat-kiat pemerintah dalam memulihkan sektor industri pariwisata agar tetap bisa bertahan di tengah pandemi ini dari kacamata hukum perlindungan konsumen.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang berdasarkan penelitian doktrinal (*doctrinal research*), yaitu penelitian terhadap sistematika hukum dari perangkat kaidah-kaidah hukum, yang terhimpun di dalam suatu kodifikasi atau peraturan perundang-undangan tertentu. Pendekatan yang digunakan antara lain pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Perlindungan hukum atau yang dalam Bahasa Belanda disebut *rechtsbecherming* didefinisikan oleh Philipus M. Hadjon sebagai "... perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan umum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal lainnya".¹⁴ Sedangkan menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah "... memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan

¹⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (PT. Bina Ilmu 1987). [25].

orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum”.¹⁵

Berdasarkan beberapa makna perlindungan hukum dari para ahli tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pada hakikatnya perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan alam bentuk kepastian hukum dengan tujuan agar hak-hak yang dimiliki seseorang senantiasa terlindungi dari ancaman kerugian yang dapat terjadi.

Philipus M. Hadjon mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat dua bentuk sarana perlindungan hukum, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif. Sarana perlindungan hukum preventif memiliki tujuan mencegah agar sengketa tidak terjadi dengan memberikan kesempatan bagi subjek hukum untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Sedangkan sarana perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan adanya penanganan perlindungan hukum seperti pada Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia.¹⁶

Dalam penerapannya, perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk mewakili perlindungan hukum bagi konsumen dengan wujud asas-asas dan kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen.¹⁷ Perlindungan konsumen dalam UUPK diatur dalam Pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Segala upaya tersebut memiliki tujuan yang menjadi target akhir yang wajib terwujud dalam pelaksanaannya, sebagaimana termuat dalam Pasal 3 UUPK yang bunyinya:

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:

¹⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Citra Aditya Bakti 2000).[55].

¹⁶ Philipus M. Hadjon, *Op.cit.*[20].

¹⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc.cit.*

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam pemenuhan enam tujuan tersebut, tentu saja erat kaitannya dengan asas-asas hukum yang berlaku. Asas hukum dipahami sebagai nilai-nilai yang lahir dari pikiran dan hati nurani manusia dalam membedakan antara baik dan buruk, yang menjadi dasar tumpuan atau latar belakang dari pembentukan suatu peraturan hukum yang berlaku demi tercapainya ketertiban dalam masyarakat.¹⁸ Perlindungan konsumen dalam penyelenggaraannya didasari oleh lima asas yang tertuang dalam Pasal 2 UUPK, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan keselamatan konsumen, dan yang terakhir yaitu asas kepastian hukum. Dalam penjelasan pasal ini, dijelaskan maksud dari masing-masing asas tersebut sebagai berikut:

Penjelasan Pasal 2

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan

¹⁸ Dewa Gede Atmaja, 'Asas-Asas Hukum dalam Sistem Hukum' (2018) Vol. 12 No. 2 Kertha Wicaksana.[146].

antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas tersebut dapat digolongkan ke dalam tiga asas yang menjadi unsur cita hukum atau “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, sebagaimana disebutkan oleh Gustav Radbruch.¹⁹ Asas-asas tersebut meliputi asas kemanfaatan (*zweckmasigkeit*) yang termasuk di dalamnya asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan (*gerechtigkei*) yang mencakup pula asas keseimbangan, dan asas kepastian hukum (*rechtssicherheit*).²⁰

Suatu hukum untuk dapat ditentukan baik atau buruknya haruslah dilihat dari bagaimana hukum tersebut memberikan manfaat atau kebahagiaan dalam bentuk kepuasan bagi manusia. Hukum dalam penerapannya akan dapat dengan mudah ditaati oleh masyarakat apabila dapat dirasakan kegunaannya oleh bagian terbesar masyarakat. Asas manfaat menghendaki bahwa dalam pelaksanaan suatu hukum, maka harus memberikan manfaat bagi setiap subjek hukum dan menghindarkan timbulnya keburukan.²¹ Asas keamanan dan keselamatan konsumen dikategorikan ke dalam asas manfaat dalam hal keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan suatu manfaat dari perlindungan hukum bagi konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah, dengan tujuan memberikan jaminan atas jasa atau barang yang dikonsumsi.²²

Keadilan pada hakikatnya merupakan konsep yang tidak memiliki tolak ukur tetap, karena meskipun telah dirasa adil bagi satu pihak, belum tentu pihak

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.*[26].

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Loc.Cit.*

²¹ Tata Wijayanta, *Op.Cit.*[222].

²² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*[30].

lainnya merasakan keadilan itu pula.²³ Asas keadilan dalam penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen ditujukan bagi terwujudnya kesamarataan antara hak dan kewajiban masing-masing pihak, yaitu pelaku usaha dan konsumen, maka dari itu asas keseimbangan tergolong dalam asas keadilan.²⁴ Perlindungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen dalam UUPK memperlihatkan hukum yang berfungsi sebagai sarana kontrol sosial dengan cara menyetarakan kepentingan-kepentingan masyarakat, dengan kata lain mengendalikan kehidupan bermasyarakat.²⁵

Demi terwujudnya ketaatan hukum dan keadilan bagi pelaku usaha maupun konsumen, maka negara wajib memberikan kepastian hukum. Radbruch mengemukakan bahwa “kepastian hukum dimaknai dengan kondisi di mana hukum dapat berfungsi sebagai peraturan yang harus ditaati”.²⁶ Untuk dapat dijadikan panduan bagi masyarakat dalam mematuhi hukum yang berlaku, maka diperlukan norma dan aturan yang jelas.²⁷ Dalam perlindungan konsumen, asas kepastian hukum memberikan jaminan bahwa pelaku usaha dan konsumen memperoleh keadilan dalam menjalankan kewajiban dan mendapatkan haknya secara tegas menurut hukum yang konkret.²⁸

Dalam menyelenggarakan hukum perlindungan konsumen haruslah selalu diusahakan idealnya penerapan ketiga asas tersebut, meskipun harus dipahami pula bahwa perwujudan ketiganya secara bersama-sama bukanlah hal yang mudah. Achmad Ali berpendapat, “.... ketiga tujuan hukum kita diprioritaskan sesuai kasus yang kita hadapi, sehingga pada kasus A mungkin prioritasnya pada kemanfaatan, sedang untuk kasus B prioritasnya pada kepastian hukum”.²⁹ Demi terciptanya hukum perlindungan konsumen yang baik dan dapat mencapai tujuan-tujuannya, maka harus senantiasa berkesinambungan antara ketiga asas tersebut, agar terwujud

²³ Fence M. Wantu, ‘Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan dalam Putusan Hakim di Pengadilan Perdata’ (2012) Vol. 12, No. 3 Jurnal Dinamika Hukum.[482].

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*[28].

²⁵ *ibid.*

²⁶ R. Tony Prayogo, *Op.Cit.*[194].

²⁷ *ibid.*

²⁸ *ibid.*

²⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*[27].

masyarakat yang makmur dan sejahtera.³⁰

Posisi konsumen dianggap lemah dalam hubungannya dengan pelaku usaha, sehingga hukum bersifat memberikan perlindungan dan pengayoman kepada konsumen dari hal-hal yang berpotensi merugikan kepentingannya.³¹ Peningkatan volume produksi barang dan jasa berakibat dengan hubungan antara pelaku usaha selaku penyedia barang dan jasa dengan konsumen selaku pemakai menjadi semakin berjarak. Kesenjangan tersebut dapat menyebabkan kesewenangan dari pelaku usaha yang memiliki andil besar dalam menentukan perekonomian nasional akan menyebabkan ketidakpastian hukum dan dapat mencederai kepentingan-kepentingan konsumen.³²

Para Pihak

1. Konsumen

Melalui uraian-uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, istilah konsumen telah acap kali muncul sebagai pihak yang menjadi fokus dalam hukum perlindungan konsumen. Kata konsumen berasal dari Bahasa Belanda yaitu *consument/konsument* dan Inggris-Amerika yaitu *consumer*, yang apabila diterjemahkan secara harafiah merupakan pemakai barang hasil produksi. Dalam perancangannya di Indonesia, peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen menggunakan banyak penelitian sebagai dasar. Terdapat beberapa batas yang ditentukan bagi istilah konsumen dalam naskah pembahasan rancangan peraturan perundang-undangan ini, yaitu:³³

- a. Badan Pembinaan Hukum Nasional-Departemen Kehakiman (BPHN), menyusun batasan tentang konsumen akhir, yaitu pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak

³⁰ R. Tony Prayogo, '*Penerapan Asas Kepastian Hukum dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 tentang Hak Uji Materiil dan dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/PMK/2005 tentang Pedoman Beracara dalam Pengujian Undang-Undang*', (2016) Vol. 13, No. 02 Jurnal Legislasi Indonesia.[192].

³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*[13].

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*[1].

³³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*[23].

untuk diperjualbelikan.

- b. Batasan konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia:
Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
- c. Sedang dalam naskah akademis yang dipersiapkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH-UI) bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI, berbunyi:
Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

UUPK sendiri mengatur mengenai pengertian konsumen dalam Pasal 1 angka 2 dengan menyatakan, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan”. Berdasarkan ketentuan tersebut, Sidartha mengemukakan beberapa unsur yang didapat, antara lain:³⁴

1. Setiap orang
Dalam arti luas yang tepat, unsur ini seharusnya tidak membatasi kualifikasinya pada orang perseorangan saja, namun juga meliputi badan hukum.
2. Pemakai
Unsur ini memiliki makna bahwa barang dan/atau jasa yang diperoleh tidak hanya terbatas sebagai hasil dari hubungan kontraktual.
3. Barang dan/atau jasa
UUPK pada Pasal 1 angka 4 memberi arti kepada barang sebagai “setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen”. Sementara untuk jasa, definisi yang diberikan sebagaimana termuat dalam Pasal 1 angka 5 UUPK adalah “setiap layanan yang terbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.
4. Yang tersedia dalam masyarakat
Apabila merujuk pada Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK, maka makna dari

³⁴ *ibid.*[27].

unsur ini adalah barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat haruslah telah tersedia di pasaran.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain
Unsur ini merupakan dalam rangka memberikan perlindungan secara maksimal dan seluas-luasnya kepada konsumen.³⁵ Sehingga dapat diartikan bahwa tindakan manusia memakai suatu barang dan/atau jasa tidaklah terlepas dari kepentingan pribadinya, walau untuk siapa dan makhluk hidup lain apa pun kepentingan tersebut ditujukan.
6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan
Yang ditekankan dalam unsur ini merupakan batasan konsumen menjadi hanya bagi konsumen akhir, yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu barang dan/atau jasa tersebut.

Perlindungan konsumen pada esensinya merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen.³⁶ Secara umum terdapat 4 hak dasar konsumen yang dikenal secara internasional, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar.³⁷ Hak-hak dasar tersebut telah terakomodir dalam UUPK sebagai bentuk awal dari perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada konsumen dengan cara meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen akan hak-hak pokok yang dimilikinya. Hak konsumen tertuang dalam ketentuan Pasal 4 UUPK yang bunyinya:

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

³⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*[6].

³⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*[30].

³⁷ *ibid.*

- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak konsumen tersebut, tentu saja UUPK juga mengatur mengenai kewajiban yang harus dijalankan konsumen sebagaimana tertera dalam Pasal 5 UUPK:

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pelaku Usaha

UUPK dalam upayanya menjamin kepastian hukum guna memberi perlindungan hukum kepada konsumen, tidak luput untuk juga memberi perhatian terhadap pelaku usaha dan segala kepentingan-kepentingannya.³⁸ Pelaku usaha diartikan oleh UUPK dalam Pasal 1 angka 3 yang menyatakan:

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha yang ditentukan dalam UUPK memiliki cakupan yang cukup luas³⁹ karena dapat berupa orang perseorangan maupun badan hukum, sama seperti lingkup yang dimiliki oleh kualifikasi produsen yang dikenal di

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*[1].

³⁹ *ibid.*[8].

Belanda.⁴⁰ Apa saja yang termasuk sebagai pelaku usaha diterangkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK, di antaranya yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Sebagai wujud penerapan asas keadilan yang mendasari penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen, tentu saja pelaku usaha juga mempunyai hak yang dijamin dan kewajiban yang harus dipenuhi seperti halnya yang dimiliki oleh konsumen. Ketentuan mengenai hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK sebagai berikut:

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Mengenai hak pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 6 huruf e UUPK adalah berkenaan dengan peran UUPK sebagai undang-undang payung yang melingkupi segala aturan mengenai perlindungan konsumen, maka termasuk pula hak-hak pelaku usaha seperti halnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan pelaku usaha seperti Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, Undang-Undang Perbankan, dan lain-lain.⁴¹

Selanjutnya pada Pasal 7 UUPK telah dimuat kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha, yang menyatakan demikian:

Pasal 7

⁴⁰ *ibid.*[9].

⁴¹ *ibid.*[51].

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.

Kemudian dalam wujud usaha dari UUPK demi menjauhkan bermacam-macam hal yang berpotensi memberikan dampak negatif dari penggunaan barang dan/atau jasa oleh konsumen, maka ditentukanlah larangan bagi pelaku usaha yang termuat dalam Pasal 8 UUPK. Ketentuan ini berisi perbuatan-perbuatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha dalam menyediakan barang dan jasa.

Hubungan Hukum

Rechtbetrekkingen atau hubungan hukum merupakan hubungan yang terjalin antara dua subjek hukum atau lebih, berkenaan dengan akibatnya yaitu adanya hak dan kewajiban yang berhadapan dari masing-masing pihak tersebut satu sama lain.⁴² Pihak-pihak yang memiliki peran krusial dalam kelangsungan industri pariwisata tidak lain adalah pengusaha pariwisata dan wisatawan, yang mana keduanya memiliki hubungan yang tidak terpisahkan satu sama lain. Wisatawan merupakan penentu bagaimana kegiatan usaha pariwisata dapat berlangsung dengan baik atau tidak, karena jumlah wisatawan yang meningkat juga akan memberikan dampak

⁴²Dewa Gede Ari Yudha Brahtmanta, 'Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen' (2017) Vol 5 No. 1 Kertha Semaya.[3].

baik pada pendapatan negara.⁴³ Begitu pula sebaliknya, tanpa adanya wisatawan, pengusaha pariwisata yang mengelola suatu destinasi pariwisata tidak akan mendapatkan keuntungan dan mengalami kerugian, yang tentu saja akan berdampak pada kondisi ekonomi negara baik dalam skala kecil maupun besar.

Pengaturan mengenai wisatawan termuat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dalam Pasal 1 angka 2, yang menentukan wisatawan sebagai orang yang melakukan wisata. Sedangkan untuk wisata sendiri diatur sebelumnya pada Pasal 1 angka 1 yang menyatakan “wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara”.

Pengusaha pariwisata ditentukan sebagai “orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata” sedangkan usaha pariwisata itu sendiri merupakan “usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata”. Definisi tersebut ada dalam ketentuan dalam Pasal 1 angka 7 dan 8 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Pengaturan mengenai hak wisatawan dan pengusaha pariwisata telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Pada Pasal 20 telah ditetapkan hak bagi wisatawan sebagai berikut:

Pasal 20

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 yang berisiko tinggi.

⁴³ Ni Made Novi Rahayu Widiastari, *Loc. Cit.*

Sedangkan hak bagi pengusaha pariwisata tertuang dalam Pasal 22 yang berbunyi:

Pasal 22

Setiap pengusaha pariwisata berhak:

- a. mendapatkan kesempatan yang sama dalam berusaha di bidang kepariwisataan;
- b. membentuk dan menjadi anggota asosiasi kepariwisataan;
- c. mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha;
- d. mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian setelah hak-hak tersebut, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja mengatur pula kewajiban-kewajiban apa saja yang harus dipatuhi oleh wisatawan maupun pengusaha pariwisata yang tercantum dalam Pasal 25 dan 26 yang menyatakan:

Pasal 25

Setiap wisatawan berkewajiban:

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

Pasal 26

(1) Setiap pengusaha pariwisata wajib:

- a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- c. memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif;
- d. memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;
- e. memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi;
- f. mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan;
- g. mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal;
- h. meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan;

- i. berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat;
- j. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya;
- k. memelihara lingkungan yang sehat, bersih, dan asri;
- l. memelihara kelestarian lingkungan alam dan budaya;
- m. menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggung jawab; dan
- n. memenuhi Perizinan Berusaha dari Pemerintah Pusat.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n diatur dalam Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya mengenai ketentuan definisi wisatawan dan pengusaha pariwisata yang telah diuraikan sebelumnya lalu dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen, maka wisatawan dapat dikategorikan sebagai konsumen apabila diperhatikan dari rumusan ketentuannya.⁴⁴ Wisatawan menggunakan jasa yang tersedia guna memenuhi kepentingannya dalam hal untuk rekreasi, pengembangan pribadi, ataupun mempelajari keunikan daya tarik wisata. Jasa tersebut juga dinikmati wisatawan sebagai konsumen akhir, yang mana kepuasan mengunjungi suatu destinasi itu tidak dapat diperdagangkan kembali dan hanya dapat dirasakan oleh wisatawan itu sendiri.⁴⁵ Begitu pula dengan pengusaha pariwisata sebagai pelaku usaha, kegiatan usaha pariwisata yang dilakukan olehnya merupakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi dalam wilayah hukum Republik Indonesia yaitu menyelenggarakan jasa guna memenuhi kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Maka berdasarkan hal tersebut, di samping mendapatkan kewajiban yang harus dilaksanakan dan hak yang selayaknya dipenuhi dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha yang ditentukan dalam UUPK juga otomatis berlaku bagi wisatawan dan pengusaha pariwisata.

⁴⁴ Sarsiti dan Muhammad Taufiq, 'Penerapan Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Mengalami kerugian di Obyek Wisata (Studi di Kabupaten Purbalingga)' (2012) Vol. 12 No. 1 Jurnal Dinamika Hukum.[29].

⁴⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*[26].

Hubungan hukum yang merupakan hasil dari adanya hak dan kewajiban bagi wisatawan dan pengusaha pariwisata tersebut adalah sebuah perikatan. Berdasarkan rumusan-rumusan dalam ilmu hukum perdata, maka perikatan dapat diartikan sebagai sebuah hubungan hukum yang terletak dalam lapangan harta kekayaan di antara dua pihak atau lebih, yang timbul sebagai akibat dari adanya hak atas prestasi bagi satu pihak dan kewajiban atas pihak lainnya untuk memenuhi prestasi tersebut.⁴⁶ Sehingga kemudian didapatkan 4 unsur yang meliputi suatu perikatan, yaitu hubungan hukum, dalam lapangan harta kekayaan, para pihak, dan prestasi.⁴⁷

Adanya hubungan hukum yang diatur dan diakui oleh hukum dan memiliki akibat hukum⁴⁸ sebagai unsur perikatan yang pertama apabila diterapkan pada wisatawan dan pengusaha pariwisata terdapat pada kesepakatan pertukaran prestasi. Pengusaha wisata akan menyelenggarakan jasa pemenuhan kebutuhan bagi wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata apabila wisatawan telah melaksanakan prestasinya yaitu melakukan pembelian tiket untuk dapat masuk ke suatu destinasi pariwisata.

Unsur yang kedua yaitu dalam lapangan harta kekayaan memiliki maksud dapat dinilai dengan uang.⁴⁹ Begitu pula dalam hal jasa pemenuhan kebutuhan bagi wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata yang disediakan pengusaha pariwisata merupakan sesuatu yang memiliki nilai ekonomis, sehingga baru dapat dinikmati oleh wisatawan apabila ia telah menyerahkan sejumlah uang pembayaran.

Kemudian untuk unsur yang ketiga dan keempat, yaitu para pihak dan prestasi. Perikatan ini terjadi di antara dua pihak yaitu wisatawan sebagai konsumen dan pengusaha pariwisata sebagai pelaku usaha. Wisatawan dan pengusaha pariwisata dalam hal ini terlibat sebagai subjek perikatan,⁵⁰ sedangkan pemenuhan kebutuhan bagi wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata yang disediakan pengusaha

⁴⁶ Joko Sriwidodo dan Kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan* (Penerbit Kepel Press 2020).[4].

⁴⁷ Leonora Bakarbesy dan Ghansham Anand, *Buku Ajar Hukum Perikatan* (Zifatama Jawara 2018).[21].

⁴⁸ *ibid.*[22].

⁴⁹ *ibid.*

⁵⁰ *ibid.*[25].

pariwisata berlaku sebagai prestasi atau objek dari perikatan antara wisatawan dan pengusaha pariwisata.⁵¹

Hak dan kewajiban yang telah diatur dalam UUPK maupun Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja merupakan akibat hukum dari adanya hubungan hukum berupa perikatan di antara wisatawan sebagai konsumen dan pengusaha pariwisata sebagai pelaku usaha.

Perlindungan Hukum bagi Wisatawan di Masa Pandemi COVID-19

Mewabahnya virus Corona di awal tahun 2020 memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap dunia pariwisata, baik nasional maupun internasional. UNTWO memprediksi bahwa akan ada kehilangan penerimaan turis internasional sebesar US\$ 910 Miliar hingga US\$ 1.2 secara global pada tahun 2020 akibat turunnya kedatangan wisatawan internasional sebesar 58% hingga 78% dari tahun 2019.⁵²

Pandemi ini menyebabkan bergesernya orientasi segmen pasar pariwisata yang sebelumnya wisatawan mancanegara menjadi wisatawan nusantara. Pergeseran ini diakibatkan belum pulihnya arus penerbangan internasional sepenuhnya. Maka dari itu, dibutuhkan suatu strategi khusus dari pemerintah dalam menghadapi imbas dari kondisi ini terhadap sektor pariwisata agar tidak membuatnya semakin terpuruk dan dapat segera bangkit kembali.⁵³ Pariwisata Indonesia haruslah beradaptasi di era *new normal* dengan selalu memberi perhatian khusus pada aspek kebersihan, keselamatan, dan keamanan. Implementasi protokol kesehatan di setiap destinasi pariwisata haruslah diusahakan agar terwujud secara maksimal.⁵⁴

Selama ini, menjaga jarak dengan orang lain, menghindari kerumunan, menjauhi keramaian, dan tidak berdesakan bukanlah kebiasaan yang umumnya ada

⁵¹ *ibid.*[26].

⁵² Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, *Rencana Strategis Kemenparekraf/Baparekraf 2020-2024* (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia 2020).[42].

⁵³ *ibid.*

⁵⁴ *ibid.*[VIII].

di suatu destinasi pariwisata, khususnya pada masa-masa tertentu seperti pada saat liburan dan akhir pekan. Hal ini tentu saja berpotensi untuk menjadi ancaman bagi keamanan, kesehatan, serta keselamatan wisatawan dan lebih lanjut akan berdampak kepada bagaimana suatu destinasi wisata akan bertahan di kemudian hari.

Sehingga sebagai bentuk perlindungan hukum bagi wisatawan di masa pandemi COVID-19, UUPK dapat dijadikan payung hukum untuk menghindarkan wisatawan dari kerugian, terkhusus kerugian kesehatan yaitu tertular virus Corona. Pengusaha pariwisata selaku pelaku usaha wajib memberikan jaminan atas mutu dan kondisi jasa pemenuhan kebutuhan bagi wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata yang disediakan. Caranya adalah dengan memberikan informasi dan keterangan yang benar, jelas dan jujur mengenai bagaimana suatu destinasi pariwisata itu dikelola saat pandemi COVID-19 masih berlangsung. Pengusaha pariwisata juga wajib memastikan senantiasa dipatuhinya protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai bentuk pelayanan yang benar dan pemenuhan hak yang dimiliki wisatawan sebagai konsumen. Di lain sisi, wisatawan selaku konsumen juga berkewajiban untuk menaati kebijakan yang telah ditetapkan oleh pengusaha pariwisata selama masa pandemi COVID-19 demi keamanan dan keselamatan diri sendiri maupun orang lain. Kewajiban konsumen ini perlu ditekankan karena UUPK hanya dapat memberikan perlindungan secara efektif dan maksimal apabila kesadaran hukum dari masyarakat dalam hal ini wisatawan selaku konsumen telah terwujud.

Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi wisatawan sangatlah diperlukan di masa pandemi COVID-19 di mana mewabahnya virus Corona merupakan ancaman besar bagi kenyamanan, keamanan, dan keselamatan wisatawan yang melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata. Pengusaha pariwisata tidak hanya harus memenuhi kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020, namun juga kewajibannya sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 UUPK. Demikian pula bagi wisatawan dan perannya sebagai konsumen, hak-hak konsumen yang diatur oleh Pasal 4 UUPK

juga merupakan hak-hak bagi wisatawan yang dilindungi.

Daftar Bacaan

Buku

Leonora Bakarbesy dan Ghansham Anand, *Buku Ajar Hukum Perikatan* (Zifatama Jawara 2018).

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (PT. Bina Ilmu 1987).

Shofwan Hanief dan Dian Pramana, *Pengembangan Bisnis Pariwisata dengan Media Sistem Informasi*, (Penerbit ANDI 2018).

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, *Rencana Strategis Kemenparekraf/Baparekraf 2020-2024* (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia 2020).

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika 2018)

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Rajawali Pers 2017).

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Citra Aditya Bakti 2000).

Joko Sriwidodo dan Kristiawanto, *Memahami Hukum Perikatan* (Penerbit Kepel Press 2020).

Jurnal

Andreas Rudiyanto dan Eko Sugiarto, ‘*”NEW NORMAL” SEBAGAI MOMENTUM KEBANGKITAN EKOWISATA: Sebuah Kajian Awal tentang Daya Dukung Lingkungan Pascapandemi Covid-19”*’, (2020), Vol. 5, No. 1, *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*.

Dewa Gede Ari Yudha Brahtmanta, ‘*Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen*’, (2017), Vol 5, No. 1 *Kertha Semaya*.

Dewa Gede Atmaja, ‘*Asas-Asas Hukum dalam Sistem Hukum*’, (2018), Vol. 12, No. 2 *Kertha Wicaksana*,

Fence M. Wantu, ‘*Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan dalam Putusan Hakim di Peradilan Perdata*’, (2012), Vol. 12, No. 3 *Jurnal Dinamika Hukum*.

Ni Made Novi Rahayo Widiastari, '*Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan*', (2013), Vol. 01, No. 05 Kertha Semaya.

R. Tony Prayogo, '*Penerapan Asas Kepastian Hukum dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 tentang Hak Uji Materiil dan dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/PMK/2005 tentang Pedoman Beracara dalam Pengujian Undang-Undang*', (2016) Vol. 13, No. 02 Jurnal Legislasi Indonesia.

Sarsiti dan Muhammad Taufiq, '*Penerapan Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Mengalami kerugian di Obyek Wisata (Studi di Kabupaten Purbalingga)*', (2012) Vol. 12, No. 1 Jurnal Dinamika Hukum.

Makalah

Nizar, Muhammad Afdi, '*Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*', Munich Personal RePEc Archive (2011).

Laporan

Badan Pusat Statistik, '*Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional Januari 2020*', Berita Resmi Statistik, (2020).

Laman

Anisa Indraini, "*Objek Wisata Tutup Imbas Corona, Pengusaha: Pendapatan Hampir Zero*" (Detik, 2020), <<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4989978/objek-wisata-tutup-imb-imb-corona-pengusaha-pendapatan-hampir-zero>>, diakses pada 24 Desember 2020.

Dadan Kuswaraharja, '*Sedih, 96% Tempat Wisata di Seluruh Dunia Ditutup Efek Corona*' (Detik, 2020) <<https://travel.detik.com/travel-news/d-4986458/sedih-96-tempat-wisata-di-seluruh-dunia-ditutup-efek-corona>> diakses pada 14 Desember 2020.

Dwi Argo Santosa, '*Kedatangan Wisatawan Global Ukir Rekor 1,5 Miliar*', (Berita Satu, 2020) <<https://www.beritasatu.com/dwi-argo-santosa/dunia/596358/kedatangan-wisatawan-global-2019-ukir-rekor-15-miliar>>, diakses pada 14 Desember 2020.

Gloria Setyvani Putri, '*Who Resmi Sebut Virus Corona Covid-19 sebagai Pandemi Global*' (Kompas, 2020) <<https://www.kompas.com/sains/read/2020/03/12/083129823/who-resmi-sebut-virus-corona-covid-19-sebagai-pandemi-global?page=all>>, diakses pada 13 September 2020.