

Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Objek Wisata Terhadap Konsumen Akibat Bencana Alam di Wilayah Kabupaten Bogor

Dimas Aryo Wibowo¹, J. Jopie Gilalo², Mulyadi³

¹Fakultas Hukum, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

²Fakultas Hukum, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

³Fakultas Hukum, Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

ABSTRAK

Pertanggung jawaban pelaku usaha wisata belum diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan terutama UU Perlindungan Konsumen. Karena bencana alam dianggap sebagai suatu keadaan yang terjadi diluar kehendak manusia sehingga tidak dapat disalahkan siapapun dalam bencana alam. Namun setiap orang dapat berupaya semaksimal mungkin untuk menyelamatkan diri dari bencana alam. Oleh karena itu setiap tempat wisata harus memenuhi standar keselamatan diri jika terjadi bencana alam, pelaku usaha harus mengantisipasi hal-hal yang dapat dilakukan untuk menyelamatkan konsumen disaat terjadi bencana alam. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pertanggung jawaban hukum pelaku usaha terhadap keselamatan konsumen di Kabupaten Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yaitu sebuah penelitian yang melakukan kajian terhadap gejala hukum yang terjadi dalam masyarakat. Gejala atau fenomena yang terjadi dalam masyarakat diteliti secara ilmiah untuk menemukan solusi bahkan melahirkan teori dari hasil temuan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap konsumen objek wisata akibat bencana alam menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya meliputi *Contractual Liability*, *Product Liability* Serta *Criminal Liability*. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan tanggung jawab pengusaha pariwisata diatur dalam Pasal 23 dan Pasal 63 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009. Adapun upaya yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen objek wisata akibat bencana alam diantaranya yaitu dengan memproteksi konsumen pada perusahaan asuransi, yang terbatas pada risiko kecelakaan yang dapat mengakibatkan wisatawan tersebut meninggal dunia, cacat tetap, luka badan, biaya perawatan, serta kehilangan harta benda. Sehingga hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian dapat terpenuhi

Kata Kunci : Pertanggungjawaban Hukum, Pelaku Usaha, Pariwisata, Konsumen

PENDAHULUAN

Pembangunan ekonomi masyarakat merupakan upaya yang dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai dimatkan dalam pembukaan UUD 1945. Pembangunan ekonomi masyarakat dilaksanakan untuk menciptakan pembangunan nasional dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat yang adil dan makmur. Pembangunan ekonomi dimaksud menjadi hal penting yang dicita-citakan bangsa dan negara sejak kemerdekaan Indonesia, sehingga secara tegas didalam Pasal 33 UUD 1945 diatur tentang perekonomian bangsa dan negara sebagai usaha untuk mewujudkan kemakmuran.

Salah satunya ialah melalui sektor Pariwisata, karena sektor ini merupakan salah satu sektor yang dapat membantu meningkatkan roda perekonomian negara, baik pada tingkat pusat maupun daerah, khususnya bagi masyarakat yang berada/menetap di sekitar wilayah objek wisata tersebut. Sehingga secara tidak langsung dapat menjadi salah satu faktor pendukung dari pembangunan nasional sebagaimana yang telah dicita-citakan.

Pariwisata sudah menjadi sebuah fenomena global dan telah menjadi kebutuhan dasar bagi jutaan manusia di dunia. Pariwisata cukup diminati sehingga menjadi kebutuhan dasar bagi manusia dan dianggap sebagai hak asasi manusia yang harus dilindungi. Hal ini menjadi perhatian serius negara-negara di dunia sehingga menjadi topik pembicaraan di organisasi dunia seperti PBB, Bank Dunia dan *World Touris Organization* (WTO) yang secara jelas mengakui bahwa pariwisata tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia terutama kegiatan sosial dan ekonomi.¹

Pariwisata merupakan salah satu industri yang tidak berdiri sendiri, pariwisata memiliki keterkaitan dengan banyak masalah dalam perekonomian seperti pajak, bisnis kuliner, yang tentunya melibatkan *supplier* bisnis, proyek

¹Lili Adi Wibowo, *Usaha Jasa Pariwisata*, UPI Press, Bandung, 2008, Hlm. 1

pembangunan, desain model wisata, transportasi yang tentunya menjadi sebuah kegiatan ekonomi yang cukup menjanjikan dalam pengembangan ekonomi masyarakat.

Kabupaten Bogor merupakan salah daerah dengan jumlah tempat wisata yang banyak tentunya menjadi salah satu sektor perekonomian yang cukup baik dan banyak diminati oleh masyarakat. Kabupaten Bogor memiliki potensi kekayaan alam yang dapat dijadikan destinasi pariwisata, baik wisata alam, wisata kuliner maupun wisata lainnya. Saat ini hampir disetiap Kecamatan di Kabupaten Bogor memiliki destinasi pariwisata. Khususnya wisata alam di kawasan Puncak Bogor yang menjadi tujuan utama wisatawan setiap akhir pekan.

Akan tetapi ketika terjadi bencana alam pada objek wisata, seperti banjir, tanah longsor, gempa bumi dan sambaran petir seringkali hak-hak konsumen terabaikan. Hal ini seperti terjadi di beberapa objek wisata di wilayah Kabupaten Bogor. Dengan banyaknya obyek wisata di Kabupaten Bogor, tentunya harus diimbangi dengan perlindungan konsumen bagi wisatawan di setiap destinasi pariwisata tersebut. Mengingat kegiatan pariwisata berintikan pengamanan dan kenyamanan terhadap keselamatan wisatawan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu kepada filosofi pembangunan nasional yaitu dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian, serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum di dalamnya. Hal yang sangat penting dari tujuan perlindungan konsumen tersebut ialah diharapkan dapat terciptanya suatu sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum di dalamnya, yaitu dengan adanya hubungan transaksional antara konsumen

dengan pelaku usaha tersebut, karena perlindungan konsumen yang tidak dipisahkan dari kegiatan ekonomi bisnis yang sehat.²

Jika melihat posisi konsumen yang dalam kegiatan pariwisata memiliki kelemahan seperti perlindungan hukum, maka salah satu sifat yang sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan kepada warga negara dan/atau masyarakat. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, terkadang prosedur keamanan yang diterapkan di objek wisata seringkali diabaikan oleh konsumen (wisatawan). Kendatipun demikian, ketika terjadi persoalan yang merugikan dirinya (konsumen) baru kemudian perlindungan konsumen dipersoalkan. Sementara itu dari sisi pengelola objek wisata seringkali terjadi kelalaian terhadap keamanan dan kenyamanan dari konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasanya.

Dalam kegiatan pariwisata bisa terjadi keadaan yang tidak diharapkan seperti bencana alam berupa gempa bumi, tanah longsor, banjir, tsunami, dan pergeseran tanah. Bencana alam tersebut tentunya akan sangat membahayakan pelaku usaha maupun konsumen di saat sedang berada di tempat wisata. Hal ini menimbulkan persoalan hukum tentang pertanggung jawaban pelaku usaha bidang wisata terhadap pengunjung atau konsumen jika terjadi bencana alam yang menyebabkan kematian, luka-luka, dan termasuk kehilangan barang berharga.

Hal ini belum diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan terutama UU Perlindungan Konsumen. Karena bencana alam dianggap sebagai suatu keadaan yang terjadi diluar kehendak manusia sehingga tidak dapat disalahkan siapapun dalam bencana alam. Namun bencana setiap orang dapat berupaya semaksimal mungkin untuk menyelamatkan diri dari bencana alam. Oleh karena itu setiap tempat wisata harus memenuhi standar keselamatan diri

²Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 1-2

jika terjadi bencana alam, pelaku usaha harus mengantisipasi hal-hal yang dapat dilakukan untuk menyelamatkan konsumen disaat terjadi bencana alam.

Standar keselamatan konsumen sebagai pengunjung tempat wisata harus dimiliki oleh setiap tempat wisata di wilayah Kabupaten Bogor, namun kenyataannya banyak pelaku usaha wisata yang tidak memikirkan keselamatan konsumen.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat di lihat bahwa ketidakseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen yang menyebabkan perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha menjadi sangat rawan dengan permasalahan hukum. Oleh karena untuk memecahkan persoalan-persoalan tersebut secara tuntas, dengan mengkaji permasalahan tersebut, baik dalam tataran teoritis maupun praktis, melalui pendekatan hukum dan perundang-undangan yang berlaku, khususnya di dalam bidang hukum pariwisata dan perlindungan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yaitu sebuah penelitian yang melakukan kajian terhadap gejala hukum yang terjadi dalam masyarakat. Gejala atau fenomena yang terjadi dalam masyarakat diteliti secara ilmiah untuk menemukan solusi bahkan melahirkan teori dari hasil temuan peneliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan peraturan perundang-undangan, teori, norma dan doktrin dalam mengkaji masalah penelitian. Bahwa pendekatan normatif ini dipakai karena setiap masalah yang terjadi dalam masyarakat harus dilihat relevansinya dengan peraturan perundang-undangan, teori, norma dan doktrin sehingga peneliti mempunyai kerangka analisis yang baik dan sistematis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif, yaitu sebuah analisis dengan penyajian data secara deskripsi untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang hasil kajian terhadap objek penelitian yang kaji. Data dinarasikan dalam bentuk paparan yang memuat hasil pemikiran peneliti, pendekatan yang digunakan, sehingga pembaca dapat memahami secara detail konsep yang peneliti hasilkan dari penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Objek Wisata Akibat Bencana Alam Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap konsumen perlu ditinjau peraturan perundang-undangan yang mengatur secara khusus tentang pariwisata dan perlindungan konsumen dan peraturan lain yang memiliki relevansi dengan pertanggungjawaban hukum pelaku usaha.

Dalam kajian ini, tinjauan dilakukan terhadap Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mengetahui pengaturan tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam peraturan tersebut, bagaimana kedua peraturan itu mengatur aspek penting bagi konsumen yaitu perlindungan terhadap jiwa, martabat, dan harta benda.³

Pentingnya hukum perlindungan konsumen disadari karena setiap konsumen selalu memerlukan rasa aman bagi keselamatan dan kesehatannya.⁴ Keselamatan merupakan hak konsumen dan kewajiban bagi pelaku usaha wisata untuk melindunginya, karena perlindungan terhadap hak hidup masyarakat merupakan amanat Pasal 28 UUD 1945.

³Wahab S, *Manajemen Pariwisata*, Pradnya Paramitha, Jakarta, Tanpa Tahun, Hlm. 143

⁴AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2008, Hlm. 16

UU perlindungan konsumen sebagai UU khusus yang mengatur tentang perlindungan konsumen memiliki status yang kuat dibandingkan dengan peraturan lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen karena sesuai dengan asas *lex specialis*, maka peraturan yang khusus mengesampingkan peraturan yang umum. Oleh karena itu, perlu dilihat pengaturan kewajiban, sanksi bagi pelaku usaha dalam peraturan tersebut. Berikut ini beberapa ketentuan dalam UU perlindungan konsumen yang perlu ditelaah dan dianalisis untuk mengetahui pertanggung jawaban hukum pelaku usaha wisata.

Yang pertama tentang asas, perlindungan konsumen dilaksanakan berdasarkan pada 5 (lima) asas, yaitu:⁵

1. Asas manfaat;

Asas manfaat dapat dipahami sebagai asas yang mengatakan bahwa perlindungan merupakan upaya hukum yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen, bahwa hukum hadir sebagai alat yang mengatur kehidupan manusia sehingga pemberlakuan hukum akan memberikan manfaat bagi penyelesaian masalah perlindungan hukum bagi konsumen dalam wisata.

2. Asas keadilan

Asas keadilan menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen merupakan upaya untuk menciptakan keadilan bagi pelaku usaha dan konsumen.

3. Asas keseimbangan;

Asas keseimbangan menunjukkan bahwa hak dan kewajiban harus seimbang dalam perlindungan konsumen.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen;

⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 25

Asas ini menegaskan bahwa setiap konsumen harus merasa aman dalam mengunjungi tempat wisata, baik dari jangkauan perampok, pembunuh maupun karena bencana alam, begitu juga dengan keselamatan konsumen yang merupakan hal yang wajib dilindungi oleh pelaku usaha dalam pariwisata.

5. Asas kepastian hukum

Asas ini menegaskan bahwa pengaturan tentang pertanggung jawaban hukum pelaku usaha terhadap keamanan dan keselamatan konsumen tempat wisata harus jelas, sehingga ada kepastian dalam pertanggung jawaban, ganti rugi maupun upaya lainnya.

Lebih lanjut melalui kelima asas tersebut terdapat komitmen dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mewujudkan tujuan perlindungan konsumen, hal ini sebagaimana tertuang di dalam Pasal 3 UUPK berikut ini:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampaun dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat matabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan /atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntuk 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;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa tujuan perlindungan konsumen ialah untuk memberikan kepastian kepada konsumen dalam memperoleh hak-haknya. Hak-hak yang konsumen merupakan bagian penting dari upaya perlindungan konsumen, karena setiap konsumen adalah masyarakat yang harus mendapat perlindungan dari negara. Ketentuan Pasal 3 tersebut menegaskan tentang tujuan khusus yang merupakan upaya perlindungan konsumen yang memiliki perbedaan dengan tujuan umum perlindungan konsumen sebagaimana ketentuan Pasal 2.

Berikut ini terdapat beberapa bentuk pertanggung jawaban hukum dari pelaku usaha sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁶

1. *Contractual Liability*

Contractual liability merupakan pertanggung jawaban hukum dari pelaku usaha akibat kerugian yang ditimbulkan dari barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen. Setiap pelaku usaha memiliki tanggungjawab terhadap peredaran barang di masyarakat, oleh karena itu, apabila apa produk atau jasa yang digunakan menimbulkan kerugian dan membahayakan konsumen maka pelaku usaha harus bertanggung jawab. Hal ini sudah menjadi kewajiban dan dianggap sebagai kontrak baku karena setiap produk tentunya akan digunakan oleh masyarakat banyak.

Kaitannya dengan pertanggung jawaban hukum pelaku usaha di bidang pariwisata, maka setiap pelaku usaha yang menjalankan usaha wisata harus bertanggungjawab terhadap konsumen karena objek wisata yang diberikan pelaku usaha merupakan produk dan jasa yang digunakan konsumen.

2. *Product Liability*

⁶R. Nabilah,, dan R.R. Irham, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Terjadinya Kerugian Dalam Fasilitas Hiburan*, Jurnal Education And Development, 9 (1), 2021, Hlm. 169

Pertanggung jawaban pelaku usaha sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK yang secara tegas menyatakan bahwa setiap pelaku usaha yang karena produk/jasa yang digunakan atau dikonsumsi menyebabkan kerugian pada konsumen harus bertanggung jawab berupa ganti rugi. Kewajiban ganti rugi sesuai dengan kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, hal ini karena sesuai ketentuan UU perlindungan konsumen. Pertanggung jawaban ini merupakan sanksi yang diberikan agar pelaku usaha harus menggunakan produk atau layanan jasa yang baik dan tidak merugikan konsumen.

3. *Professional liability*

Pertanggung jawaban atas pelanggaran terhadap perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Sebagai pelaku usaha prestasinya tidak terukur. Sebagai pelaku usaha setiap produk atau jasa harus dilaksanakan secara profesional dan bertanggung jawab, sehingga apabila dalam pariwisata tidak menimbulkan kerugian dalam pelayanan, baik kesehatan, keamanan dan termasuk keselamatan saat terjadi bencana.

4. *Criminal Liability*

Setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara pidana atas kerugian berupa kehilangan nyawa akibat kelalaian maupun sengaja oleh pelaku usaha.

Perjanjian pelaku usaha dengan konsumen dalam hal keamanan dan keselamatan produk atau jasa diberikan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Kosumen. Pertanggung jawaban pidana terjadi apabila terdapat unsur-unsur sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan tanggung jawab pelaku usaha.

Sesuai dengan ketentuan pertanggung jawaban tersebut, maka maka pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap keselamatan konsumen. Pariwisata

merupakan bagian usaha bidang wisata yang tentunya dimiliki oleh pelaku usaha sehingga siapa saja yang melakukan atau menjalankan kegiatan usaha dalam bidang pariwisata akan terjaring oleh ketentuan hukum perlindungan konsumen.

Dalam memahami isi dan ketentuan pidana yang tercantum dalam UU perlindungan konsumen, maka ada beberapa bentuk pertanggungjawaban yang diterapkan kepada pelaku usaha, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang 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.

Pertanggung jawaban pidana sebagaimana ditentukan dalam UU tersebut dijatuhkan kepada pelaku usaha sebagai bentuk penegakan hukum bidang perlindungan konsumen, sehingga para pelaku usaha memiliki rasa tanggung jawab kepada konsumen. Selain itu, perlindungan konsumen bertujuan menjaga agar setiap orang berhati-hati dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini pelaku usaha wisata.

Sanksi yang diberikan kepada setiap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran dilaksanakan berdasarkan asas legalitas, yaitu hanya sanksi yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Asas legalitas menjadi pegangan bagi penegak hukum dalam menjatuhkan hukuman. Asas legalitas memberikan pemahaman bahwa setiap sanksi tidak boleh keluar dari ketentuan peraturan perundang-undangan, dan tidak boleh melampaui batas kemanusiaan.

Artinya penuntutan kepada pelaku usaha harus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga tidak melebihi batas kemanusiaan dan juga rasa keadilan. Tuntutan ganti rugi harus sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen tidak boleh melebihi batas kemampuan, hal ini untuk menjaga hak-hak produsen dengan konsumen.⁷

Dalam proses pemidanaan harus melalui proses hukum yang benar, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, harus ada penyelidikan, penyidikan, sampai pada pembuktian, beban pembuktian terhadap ada tidaknya kesalahan pelaku usaha diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 28, serta pembebasan pelaku usaha dalam pertanggung jawaban diatur dalam Pasal 27.⁸

Dari ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut, dipahami bahwa setiap pelaku usaha pariwisata di wilayah Kabupaten Bogor harus bertanggung jawab apabila produk dan jasa yang disediakan di tempat wisatanya menimbulkan kerugian kepada bagi konsumen, baik kerugian konsumen dari kesehatan, jiwa, maupun harta benda harus bertanggung jawab.

Namun dari ketentuan tersebut juga dapat dipahami bahwa tidak ada ketentuan tentang ganti rugi yang dijatuhkan kepada pelaku usaha bila kerugian disebabkan karena bencana alam. Hal ini berarti ada kekosongan hukum tentang pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen atas bencana alam yang terjadi.

⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, Hlm.127.

⁸Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2010, Hlm. 52

Meskipun demikian, menurut penulis bahwa setiap pelaku usaha wisata di wilayah Kabupaten Bogor harus memenuhi standar keamanan dan keselamatan konsumen, harus menyiapkan prosedur keamanan dan keselamatan bagi konsumen tempat wisata, sehingga bila terjadi bencana alam maka prosedur tersebut yang diikuti untuk menyelamatkan konsumen.

Apabila pelaku usaha dalam membuka tempat wisata maka harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan perundang-undangan yang atau regulasi. Jika ketentuan tersebut tidak dapat dipenuhi semestinya tidak diizinkan untuk membuka usaha pada bidang wisata.

B. Upaya yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Objek Wisata Akibat Bencana Alam di Wilayah Kabupaten Bogor

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen yang berkunjung di tempat wisata yang disediakan olehnya. Dalam hal terjadi bencana alam yang tentunya bukan merupakan keinginan pelaku usaha maupun konsumen, namun ketika terjadi maka pelaku usaha tidak bisa melepaskan diri begitu saja harus memiliki tanggung jawab, baik terhadap korban bencana alam maupun karyawan.

Pelaku harus mempunyai itikad baik untuk melakukan upaya yang dapat menyenangkan hati konsumen, maupun upaya dalam memulihkan trauma akibat bencana alam, jika ada korban jiwa, maka harus berupaya untuk bertanggung jawab terhadap biaya pemakaman dan lain-lain.

Pada kegiatan pariwisata pada dasarnya wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan jaminan keselamatan, jika tidak ada jaminan keselamatan maka setiap pelaku usaha harus menjamin asuransi jiwa bagi wisatawan. Wisatawan mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum baik secara formal dalam peraturan perundang-undangan maupun yang bersifat insidental berupa bencana alam. Hak-hak konsumen dalam mendapat perlindungan ini harus

diwujudkan oleh pelaku usaha sebagai pelaku bisnis yang pendapatannya diperoleh dari konsumen sebagai pembeli, pengguna jasa dan sebagainya. Salah satu hal penting ialah asuransi.

Dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan terhadap wisatawan pada kegiatan risiko wisatawan yang dapat diproteksi antara lain sebagai berikut:⁹

1. Pada perusahaan asuransi, risiko wisatawan yang diproteksi adalah terbatas pada risiko kecelakaan yang dapat mengakibatkan wisatawan:
 - a. Meninggal dunia, berupa santunan kematian,
 - b. Cacat tetap, berupa santunan cacat tetap,
 - c. Luka badan, berupa santunan perawatan.
2. Pada pihak perusahaan asuransi bertanggung jawab, risiko wisatawan yang diproteksi meliputi:
 - a. Kecelakaan diri yang menyebabkan kematian,
 - b. Cacat hidup,
 - c. Biaya perawatan,
 - d. Kehilangan harta benda dan kepentingan.

Selanjutnya sebagaimana tertuang di dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa dalam melaksanakan kegiatan usahanya pelaku usaha memiliki kewajiban sebagai berikut:¹⁰

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁹Sarsiti dan Muhammad Taufiq, *Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian di Obyek Wisata (Studi di Kabupaten Purbalingga)*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 1 (Januari 2012), Hlm. 30

¹⁰Nyoman, S. Pendit, *Pariwisata, Sebuah Studi, Analisa dan Informasi*, Pradya Paramita, Jakarta, 2010, Hlm. 42

- 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. Memberikan 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 ditawarkan (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.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila dan Negara Hukum yang berdasarkan Pancasila.¹¹ Hukum dibutuhkan bagi mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹²

Dari pendapat ahli tersebut dapat dipahami bahwa hukum berfungsi sebagai alat yang mengatur kehidupan manusia, hukum menjamin setiap individu memperoleh haknya. Dalam hal ini hukum digunakan untuk mengatur

¹¹Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2007, Hlm. 39

¹²Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, Hlm. 57

hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam pariwisata, sehingga eksistensi hukum dapat bermanfaat (teori kemanfaat), dan hukum harus memberikan kepastian bahwa setiap pelaku usaha dan konsumen harus dapat memperoleh haknya.

Hak-hak konsumen ialah memperoleh pelayanan yang baik dalam wisata, menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pelaku usaha wisata, mendapat jaminan keamanan dari pelaku usaha ketika berada di tempat wisata, mendapat ganti rugi bila kerugian terjadi di tempat wisata yang dikunjungi, memperoleh asuransi, dan jaminan keselamatan. Dalam pariwisata hak konsumen adalah kewajiban pelaku usaha, sedangkan kewajiban konsumen adalah hak pelaku usaha.

KESIMPULAN

1. Pertanggungjawaban hukum pelaku usaha tempat wisata di wilayah Kabupaten berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah *Contractual liability* merupakan pertanggung jawaban hukum dari pelaku usaha akibat kerugian yang ditimbulkan dari barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen. *Product Liability* Pertanggung jawaban pelaku usaha sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK yang secara tegas menyatakan bahwa setiap pelaku usaha yang karena produk/jasa yang digunakan atau dikonsumsi menyebabkan kerugian pada konsumen harus bertanggung jawab berupa ganti rugi. *Professional liability*, Pertanggung jawaban atas pelanggaran terhadap perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. *Criminal Liability* Setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab secara pidana atas kerugian berupa kehilangan nyawa akibat kelalaian maupun sengaja oleh pelaku usaha.
2. Upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen objek wisata akibat bencana alam di wilayah Kabupaten Bogor antara lain dengan

memproteksi konsumen pada perusahaan asuransi, yang diproteksi dalam hal ini adalah terbatas pada risiko kecelakaan yang dapat mengakibatkan wisatawan tersebut Meninggal dunia, cacat tetap, luka badan, biaya perawatan, serta kehilangan harta benda. Sehingga hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian dapat terpenuhi. Hal ini disebabkan karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011

AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2008

Lili Adi Wibowo, *Usaha Jasa Pariwisata*, UPI Press, Bandung, 2008

Martin Roestamy, Endeh Suhartini dan Ani Yumarni, *Metode Penelitian, Laporan, dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum Pada Fakultas Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Djuanda, Bogor, 2020

Nyoman, S. Pendit, *Pariwisata, Sebuah Studi, Analisa dan Informasi*, Pradya Paramita, Jakarta, 2010

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2007

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2010

Wahab S, *Manajemen Pariwisata*, Pradnya Paramitha, Jakarta, Tanpa Tahun

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Jurnal:

R. Nabilah,, dan R.R. Irham, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Terjadinya Kerugian Dalam Fasilitas Hiburan*, Jurnal Education And Development, 9 (1), 2021

Sarsiti dan Muhammad Taufiq, *Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Yang Mengalami Kerugian di Obyek Wisata (Studi di Kabupaten Purbalingga)*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 1 (Januari 2012)