



Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
dan Ilmu Hukum

P-ISSN : 2987-1492
E-ISSN : 2986-8262

Prosiding
Senaskah
Seminar Nasional Komunikasi Administrasi Negara & Hukum

Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Oleh Biro Perjalanan Airlangga Tour and Travel di Kota Serang

Tuan Ali Kharamollah Asma

Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik, dan Ilmu Hukum Universitas Serang Raya, Banten, Indonesia

Email Korespondensi: tuan.ali.asma@gmail.com

ABSTRACT

*The city government of Serang, in collaboration with the tourism business world, including the Airlangga Tour and Travel agency and the community, has an obligation to provide support for tourism activities so that they run safely and must always refer to legal aspects as a form of protection in the tourism sector for tourists. This is because in Article 26 letter (d) of Law no. 10 of 2009 regarding tourism, it is clearly stated that tourism entrepreneurs have an obligation to provide comfort, friendliness, and provide a sense of security to tourists. The type of research used in this research is empirical legal research, which is legal research that starts from the gap between *das solen* and *das sein*, where there is a gap between theoretical conditions and legal facts that occur in society. The approach used is the sociology of law which also studies the interrelationships between law and other social phenomena. Regarding the form of legal protection for tourists, travel agents Airlangga tour and travel in that is by providing legal protection, comfort and a sense of security to tourists, including providing facilities for elderly and disabled tourists, and obtaining safety guarantees in the form of insurance for activities that have a high risk. As a form of the responsibility of a travel agency if there is a problem with the comfort of tourists, the travel party usually always anticipates it by improving service and accelerating to business standard certification for travel agents.*

Keywords: *Legal, Tourists, Tourist Travel*

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata yang berkembang sangat pesat terjadi di salah satu wilayah Banten yaitu kota Serang. Dampak dari kegiatan pariwisata tersebut adalah kerja keras biro perjalanan untuk memberikan pelayanan pariwisata kepada wisatawan dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan dalam berwisata. Dijelaskan dalam pasal UU No. 10 Tahun 2009 Pasal 26 (d) berlaku bagi kepariwisataan, yang menyatakan bahwa setiap pelaku usaha di bidang kepariwisataan berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan dan perlindungan bagi keselamatan wisatawan.

Lebih tepatnya, pasal tersebut memiliki masalah yang sangat penting, yaitu tidak menekankan tanggung jawab operator tour terhadap wisatawan, jika traveler mengalami ketidaknyamanan, kurangnya fasilitas serta perlindungan keselamatan dan keamanan selama

perjalanan. Hal ini merupakan kelemahan undang - undang kepariwisataan, karena tidak secara eksplisit mengatur pertanggung jawaban biro perjalanan kepada wisatawan saat wisatawan menggunakan jasa mereka. Pengaturan tanggung jawab penyedia jasa pariwisata memang diperlukan, mengingat dalam praktiknya masih banyak penyedia jasa yang mengabaikan hal tersebut.

Undang undang Kepariwisataan hanya mempertegas pengaturan hukum pengusaha pariwisata: Pasal 63 Undang-Undang Kepariwisataan menyatakan bahwa setiap penyelenggara pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan Pasal 15 dan Pasal 26 dikenakan sanksi administratif, yaitu: a) teguran tertulis, b) pembatasan kegiatan usaha; dan C. pembekuan Sementara Kegiatan Usaha.

Selain itu, pasal yang bersangkutan memuat ketentuan yang menambah permasalahan bagi pelaku perjalanan yang menganggap bahwa jika kewajiban biro perjalanan tidak sesuai dengan kewajiban menurut UU No. 26 d, maka tidak akan mendapatkan haknya sebagai pengguna jasa perjalanan. Undang- Undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi pasal tersebut terlihat adanya ketimpangan antara aturan dan kenyataan yang ada sehingga bisa memunculkan persoalan suatu saat nanti.

Oleh karena itu, ketentuan pasal ini akan menimbulkan masalah tambahan bagi mereka yang mencari perlindungan hukum jika biro perjalanan gagal memenuhi kewajibannya berdasarkan Pasal 26 (d) Undang-Undang kepariwisataan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan antara penjelasan dan implementasi saat menggunakan pasal ini, yang dapat menjadi masalah di kemudian hari.

Sementara itu, dalam Peraturan daerah Kota Serang No. 11 tahun 2019 tentang penyelenggaraan usaha kepariwisataan tidak menjelaskan tentang perlindungan wisatawan, tetapi hanya mengatur kewajiban pengusaha pariwisatalaa sebagai prasyarat penyelenggaraan industri pariwisata. Tujuan penulisan ini adalah memberikan masukan kepada pihak terkait untuk memberikan kejelasan perlindungan bagi para wisatawan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penulisan ini mengacu kepada pendekatan yuridis empiris yakni dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Dalam metode ini digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum. Sebagai karya ilmiah , karya ini menggunakan pendekatan masalah secara empiris, khususnya menganalisis ketimpangan yang terdapat dalam regulasi, dimana penyelenggara jasa perjalanan wisata harus mengutamakan keamanan dan kenyamanan wisatawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Bentuk Perlindungan Hukum dan Keamanan Wisatawan Kota Serang

Kota Serang adalah salah satu sebagai daerah tujuan wisata di Provinsi Banten yang di daerahnya memiliki potensi pariwisata yang cukup banyak meliputi 279 wisata alam, 49 daya wisata budaya, 61 wisata buatan, 48 wisata minat khusus dan 110 wisata religi selain itu terdapat 10 museum, 116 situs purbakala dan 61 bangunan bersejarah. dan memiliki biro perjalanan dengan berizin dan berbadan hukum sebanyak 20 perusahaan salah satunya airlangga tour and travel dimana biro perjalanan wisata mempunyai posisi yang primer di sektor pariwisata yakni sebagai salah satu elemen dalam penyelenggaraan kegiatan wisata. Bagi wisatawan pengguna biro perjalanan wisata, memiliki tanggung jawab terhadap keberadaan para wisatawan selama berada disuatu tempat wisata akan dibebankan kepada biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa wisata. Salah satu hal utama yang harus digaris bawahi oleh penyedia pelayanan jasa perjalanan wisata adalah perlindungan terhadap hak-hak wisatawan, sebagaimana termuat di Pasal 20 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, yaitu setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan: Adanya Informasi daya tarik wisata yang akurat, Standar sesuai dengan Pelayanan kepariwisataan.

Tindakan Preventif merupakan kegiatan pencegahan sebelum seorang atau kelompok melaksanakan sesuatu kegiatan negatif, sehingga kegiatan preventif ini dapat meniadakan atau menghindarkan terjadinya tindakan yang kongkrit. Demikian halnya dengan kegiatan perlindungan hukum dan keamanan yang diberikan kepada para wisatawan sesuai tugas pokok dan wewenangnya melalui institusi masing-masing. Perlindungan Represif untuk menunjang kegiatan kepariwisataan dan keamanan pariwisata yaitu: Peran kepolisian Peran kejaksaan Peran pengadilan.

Global Code of Etic menegaskan agar pemerintah mempunyai kewajiban untuk mem- beri perlindungan terhadap wisatawan beserta harta bendanya, terhadap kemungkinan risiko dari segala bentuk tindak kejahatan. Karenanya, pemerintah berkewajiban untuk menjamin keamanan, memberi tanggungan, dan siap membantu kebutuhan wisatawan yang sesuai dengan keperluannya.

b. Pelaksanaan Tanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Terhadap Wisatawan di Kota Serang

Pada dasarnya biro perjalanan sebagai penyedia jasa adalah perusahaan yang mengikuti kepercayaan para wisatawan sebagai pengguna jasa travel merupakan salah satu sumber daya penting untuk promosi bisnis jasa travel. Sebagai penyedia jasa, biro perjalanan harus memantau produk perjalanan yang dibuat agar terlaksana dengan benar. Sehubungan dengan hal tersebut, pasal 17 No. 4 tahun 2004 Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Layanan Jasa Perjalanan, yang disebut Keputusan Parekraf, menentukan siapa yang bertanggung jawab untuk memverifikasi izin usaha: Menteri/Gubernur/Gubernur/Walikota.

Memantau pelaksanaan dan pemenuhan standar bagi perusahaan jasa perjalanan dan perjalanan sesuai dengan kewenangannya. Pemantauan dilakukan oleh menteri tersebut pada ayat 1 dengan mengevaluasi penerapan standar perusahaan perjalanan dan jasa perjalanan. Pengawasan dilakukan oleh gubernur negara bagian sesuai dengan ayat 1 dengan mengevaluasi laporan kegiatan pelaksanaan standar pelayanan perjalanan dan perjalanan di wilayah kerjanya.

Direktur pelaksana/walikota melakukan pengawasan sesuai ayat 1 dengan memeriksa persyaratan dasar dan kepemilikan jasa perjalanan dan perjalanan. Jika penyedia jasa melanggar ketentuan Pasal 7(1) dan Pasal 13, pedagang dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 2-5 Pasal 18 Peraturan Parekraf, yaitu;

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 berbentuk sebagai berikut: secara tertulis berupa peringatan; pembatasan jasa pariwisata dan perjalanan; Dan Pembatalan dan/atau penangguhan sertifikat pendaftaran perusahaan perjalanan. Sanksi administratif berupa teguran tertulis sesuai dengan Pasal (2) Huruf A dipenuhi dengan baik dan benar sekurang-kurangnya 3 (tiga) kali dalam waktu paling lama 30 hari kerja antara setiap teguran tertulis dan sebelum pengenaan sanksi administratif lainnya. Pembatasan jasa wisata Kegiatan ekonomi sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 huruf b dikenakan apabila pengusaha wisata tidak mau mematuhi peringatan ketiga dan telah melampaui waktu paling lama 30 hari kerja dalam jangka waktu yang ditentukan dalam ayat 3. Pemberhentian sementara atau pencabutan tanda daftar industri pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c, dilakukan apabila penyelenggara pariwisata tidak mematuhi teguran tertulis ketiga dan melampaui jangka waktu 60 (enam puluh) hari kerja, terhitung sejak hari tersebut. . peringatan tertulis ketiga dikeluarkan.

Peraturan mengenai sanksi administratif menegaskan bahwa sertifikasi merupakan syarat mutlak bagi biro perjalanan untuk memenuhi persyaratan dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya. biro perjalanan adalah penghubung antara pengusaha pariwisata dan wisatawan, dan mereka bertanggung jawab atas manajemen, layanan, dan kualitas produk. mengacu pada standar sertifikasi. Di mana tanggung jawab adalah kewajiban untuk mengambil tanggung jawab hukum atau administratif bila diperlukan.

Dari hasil wawancara pada hari rabu 05 april 2023 bersama ibu Neneng Pratiwi Zahra,SH.,MH selaku owner airlangga tour and travel yang beralamat Jl. Raya Puri Anggrek Serang No.4, Teritih, Kec. Walantaka, Kota Serang, Banten 42183 mengatakan bahwa selain memberikan layanan berupa pembelian paket perjalanan wisata, tiket pesawat, hotel, maupun dokumen perjalanan, travel airlangga juga dapat memberikan situasi yang nyaman dan aman untuk pengguna jasa mereka. Apabila terjadi permasalahan terhadap kenyamanan wisatawan dalam memberikan pelayanan perjalanan wisata, maka bentuk tanggungjawab dari pihak travel airlangga adalah selalu mengantisipasi dengan memperbaiki pelayanannya dalam bentuk memberikan refund dan upgrade pelayanan,sealain itu bentuk tanggung jawab yang lainnya adalah memberikan asuransi perjalanan terhadap para wisatawan salah satu perjalanan pada tanggal 15 Maret 2023, ada salah satu perusahaan berlokasi di cikande yang ingin family gathering ke sea world Indonesia walaupun perjalanan sehari saja, pihak airlangga tour and travel melakukan tanggung jawab nya yaitu dengan menggunakan asuransi perjalanan sehari di Bumida bumiputera yang berlokasi di Ruko Titan Arum, Jalan Raya Cilegon, Drangong, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten 42162 yang dimana asuransi ini untuk melindungi perjalanan para wisatawan.

Apabila dicermati di dalam Permen Parekraf dapat tarik kesimpulan bahwa tanggungjawab oleh biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa di Kota Serang merupakan tanggung jawab absolut atau mutlak. Karena efek dari tidak terlaksananya sertifikasi standar usaha perjalanan seperti yang telah diatur di Permen Parekraf ini akan berdampak timbulnya kerugian bagi wisatawan sebagai pengguna jasa perjalanan wisata dan adanya korelasi antara kerugian yang diderita oleh wisatawan pengguna jasa dengan perbuatan biro perjalanan wisata sebagai penyedia jasa yang tidak memenuhi sertifikasi usaha standar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Perlindungan hukum bagi wisatawan selama melakukan perjalanan wisata bersama biro perjalanan travel airlangga adalah memberikan rasa aman dan sejahtera bagi wisatawan selama berwisata, antara lain memberikan pelayanan khusus bagi wisatawan lanjut usia dan penyandang disabilitas serta memperoleh asuransi bagi wisatawan yang sering bepergian. Dan Kegiatan pariwisata berisiko. Tanggungjawab yang diberikan oleh biro perjalananan wisata apabila terdapat masalah terhadap kenyamanan wisatawan adalah segera memperbaiki pelayanan, seperti memberikan pengembalian kerugian dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada wisatawan untuk kenyamanan dan pada Permen Parekraf juga ditegaskan biro perjalanan wisata memiliki tanggungjawab absolut yang berkewajiban memiliki sertifikasi standar usaha perjalanan bagi biro perjalanan wisata.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada PT Airlangga Sejahtera Group dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang memberikan semangat kepada penulis untuk menyusun jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

Mulyadi, A. . 2012. Kepariwisataaan dan Perjalanan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono, 2020, Metode Penelitian Pariwisata : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D , Bandung, Alfabeta.

JURNAL:

I Gusti Ngurah Agung Suryadewa, Ida Ayu Putu Widiati dan I Wayan Arthanaya, Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan oleh Biro Perjalanan Wisata di Kabupaten Badung, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum/article/view/1782> (di unduh pada 09 April 2023 pukul 14:28 WIB).

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataaan.

