



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 Yang Akan Berkunjung Ke Tempat Wisata Di Pulau Lombok Menurut Undang-Undang Tentang Kepariwisata

Fitria Hidayanti

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

Email Korespondensi: [Fitryazaranti@gmail.com](mailto:Fitryazaranti@gmail.com)

### ABSTRACT

*The development of tourism has opened up many high-risk tourist spots on Lombok Island. Legal protection and the security and convenience of tourists visiting an area have a very large influence on the growth and development of tourism. Legal protection and security for tourists is very important, considering that many tourists experience theft, fraud and other criminal acts that harm tourists. For this reason, legal protection is needed for tourists so that the losses experienced are not always borne by tourists. the issue of legal protection for tourists has been regulated, both in Law No. 10 of 2009 concerning Tourism and in Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The purpose of this study is to determine the legal protection of tourists according to Law Number 10 of 2009 concerning Tourism.*

**Keywords:** Regulation, Legal Protection, Tourists

### PENDAHULUAN

Aktivitas Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penyumbang terbesar dalam meningkatkan devisa negara sebagai destinasi wisata baik untuk wisatawan asing maupun lokal. kini pariwisata sudah menjadi kebutuhan hidup bagi masyarakat, khususnya masyarakat di Lombok, Untuk itu pembangunan pariwisata Indonesia harus mampu menciptakan inovasi baru untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing secara berkelanjutan. Indonesia adalah negara dengan potensi kekayaan alam baik flora dan fauna serta peninggalan sejarah, seni dan budaya sebagai sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk meningkatkan taraf hidup, kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Mengingat maju mundurnya perkembangan pariwisata sangat tergantung pada jumlah kunjungan wisatawan, maka disamping promosi pariwisata, hal yang sangat penting dilakukan oleh suatu negara adalah melakukan perlindungan terhadap wisatawan yang berkunjung pada suatu negara tujuan wisata. Selain itu, tidak jarang ada pelaku usaha dibidang pariwisata yang menjalankan kegiatannya tidak memperhatikan keselamatan dan keamanan wisatawan. Banyak

kejadian atau peristiwa yang menimpa wisatawan, misalnya kecelakaan yang terjadi di obyek wisata yang merugikan wisatawan. Atas kejadian tersebut, sudah tentu perlu diperhatikan hal yang menyangkut perlindungan hukum terhadap wisatawan (Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma,2016). Sebagai contoh, di beberapa daerah tujuan wisata di Pulau Lombok yang memiliki keindahan alam, disana banyak pelaku usaha mendirikan destinasi-destinasi pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas maupun wahana yang tergolong memiliki risiko yang cukup tinggi dari segi keamanan dan keselamatan wisatawan, seperti di daerah Sembalun Lombok Timur, yang saat ini telah memiliki wisata balon udara yang sudah beroperasi sekitar 3 minggu namun belum memiliki izin terbang, menurut Kepala Dinas Pariwisata Lombok Timur “wisata balon udara menjadi riskan apabila tidak mendapat legalitas dari Dinas Perhubungan, Sebab, balon udara masuk aktivitas transportasi yang harus mendapatkan izin Dinas Perhubungan, Maka dari itu seharusnya izin terbangnya di urus dulu karena balon udara ini harus mempunyai standar, jangan sampai usaha belum berizin sudah beroperasi, pengoperasian balon udara juga tidak tanpa risiko. "Karena wisata seperti ini kan rawan (kecelakaan), untuk menghindari Supaya itu legalitasnya juga ada secara hukum”, kemudian di daerah Jerowaru yang terkenal akan sejuta pesona wisata nan memukau hamparan padang savana di pinggir tebing, seperti lingkoq datu dan pantai penyisok, untuk menuju kesana harus melalu ladang jagung dan bebatuan terjal, selanjutnya bukit pergasingan yang terletak di daerah sembalun Lombok Timur, bukit ini telah di manfaatkan sebagai lokasi berbagai aktivitas menantang seperti paralayang, sepeda gunung dan lain sebagainya, dan ada juga di daerah gili trawangan yang menawarkan aktivitas rekreasi snorkeling yang cukup menarik, untuk itulah jika berwisata ke gili trawangan kurang lengkap sebelum bisa menikmati keindahan alam bawah laut di sekitaran pulau tersebut. Jika kita telaah lagi, hal demikian tentu saja menjadi pertanyaan, apakah wisatawan yang berkunjung ke daerah wisata tersebut telah terjamin keamanan dan keselamatannya apabila terjadi kecelakaan yang menimbulkan kerugian.

Kecelakaan pada pariwisata dengan kegiatan berisiko tinggi adalah hal yang benar-benar bisa dibayangkan (I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi & Luh Putu Suryani,2022). Beberapa faktor penyebab kecelakaan di tempat wisata antara lain Penyebabnya beragam, mulai dari human error atau kelalaian wisatawan yang tidak mematuhi aturan, hingga kelalaian petugas/pengelola yang tidak memastikan keamanan lokasi dan alat-alat wahana yang akan digunakan (<https://validnews.id/kultura/peliknya-pengelolaan-faktor-keselamatan-di-wisata-perairan> diakses pada hari sabtu, 6 mei 2023 17.46), perilaku tamu dan tidak adanya data yang diberikan oleh pengelola tempat liburan kepada tamu pengunjung. Selain itu tidak sedikit dari pengelola tempat wisata hanya memikirkan dari segi keuntungan saja tanpa melihat risiko yang akan mungkin terjadi. Selain itu memang aspek keamanan dalam industri perjalanan dengan aktivitas yang berisiko tinggi dari pengelolaan tempat wisata tersebut belum mendapatkan perhatian baik yang cukup serius.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menguraikan secara faktual suatu fenomena yang timbul dari dinamika sosial. Menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang mengkaji berdasarkan bahan hukum terutama peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini. Bahan hukum dapat bersumber dari buku, jurnal, artikel serta media informasi digital dengan mendeskripsikan secara kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Dalam Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menjabarkan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut sebagai destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan (Firy Oktaviarni, 2018).

Seperti halnya di Provinsi NTB khususnya pulau Lombok memiliki potensi kekayaan alam yang dapat dijadikan destinasi pariwisata, baik itu wisata alam, wisata sejarah, wisata kuliner maupun wisata hasil industri kreatif pengusaha pariwisata. Destinasi pariwisata yang memiliki keindahan alam di Pulau Lombok yang bisa dikunjungi antara lain: Gili Trawangan, Gili Meno, Kuta Mandalika, S elong Belanak, Bukit Merese, Pantai Senggigi, Desa Wisata Sade, Air Terjun Benang Kelambu, Gunung Rinjan dan lain sebagainya. Dengan banyaknya obyek wisata tersebut, harus diimbangi dengan akses dan fasilitas yang disediakan di obyek wisata tersebut.

Selain penyediaan akomodasi, perlindungan sangat diperlukan untuk wisatawan di setiap destinasi pariwisata. Mengingat kegiatan pariwisata berintikan pengamanan terhadap keselamatan wisatawan, kelestarian dan mutu lingkungan, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat, yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata juga harus mendapatkan haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menyatakan bahwa wisatawan berhak mendapat haknya yaitu:

---

- a. mendapatkan Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata.
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar.
- c. Perlindungan hukum dan keamanan.
- d. Pelayanan Kesehatan.
- e. Perlindungan hak pribadi.
- f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Dalam ketentuan pasal 20 Undang-Undang Kepariwisataaan tersebut di atas, bahwa wisatawan mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan hukum dan keamanan, perlindungan hak pribadi dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi. Apa yang diatur dalam Undang-Undang Kepariwisataaan tersebut sebagai hak wisatawan, pada sisi yang lain hal itu merupakan kewajiban dari pengusaha pariwisata, seperti diatur dalam Pasal 26 huruf d, dan e Undang-Undang Kepariwisataaan sebagai berikut :

Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban :

- d. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan.
- e. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan berisiko tinggi.

Selain pengusaha pariwisata yang mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum dan keamanan wisatawan, pihak pemerintah sebagai pemegang otoritas juga mempunyai kewajiban yang sama, yang dimuat dalam Keputusan Pasal 23 huruf a, Undang-Undang Kepariwisataaan. Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisataaan yang tercantum dalam pasal 2 ayat (1) menyatakan bahwa: “Pemerintah dan Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan tindakan pengawasan dan pengendalian atas kegiatan kepariwisataan, dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas”.

Guna mengoptimalkan peran Pemerintah, terutama Pemerintah Daerah, sangat diperlukan Peraturan Daerah untuk menguatkan pijakan bagi institusi terkait, pengusaha pariwisata dan masyarakat dalam kebijakannya dalam upaya memberikan perlindungan hukum dan keamanan terhadap wisatawan. Peraturan Daerah yang dibentuk sudah tentu akan mengacu kepada Undang-Undang Kepariwisataaan (Undang-Undang No. 10 Tahun 2009) dan Peraturan-peraturan lain dibidang Kepariwisataaan yang sudah dikeluarkan pemerintah. Hal tersebut perlu diperhatikan dan menjadi dasar rujukan Pemerintah Daerah, agar tercipta adanya sinkronisasi dan harmonisasi antara Peraturan perundang-undangan dibidang pariwisata yang dibuat oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Ketidakamanan dan ketidaknyamanan bagi wisatawan akan dirasakan oleh yang bersangkutan bahwa hak mereka sebagai wisatawan tidak terlindungi di negara yang mereka kunjungi (I Putu Gelgel, 2009). Di era globalisasi perlindungan hukum terhadap pengguna jasa pariwisata baik domestik maupun manca negara dan para pengusaha pariwisata sangat dibutuhkan (Violetta Simatupang, 2009). Secara yuridis produk hukum yang dapat dicermati terkait dengan pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan adalah Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Ketentuan Pasal 20 huruf c dari undang-undang ini menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan. Secara eksplisit hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum diatur dalam ketentuan Pasal 20 huruf c undang-undang No. 10 tahun 2009. Pihak pengusaha pariwisata, menurut ketentuan Pasal 26 ayat (d) berkewajiban memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan. Selain itu, pemerintah dan pemerintah daerah menurut ketentuan Pasal 23 ayat (1) huruf a, berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Undang-undang No. 10 tahun 2009 dan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dapat dijadikan rujukan untuk melindungi dan mengatur hak dan kewajiban wisatawan sebagai konsumen jasa pariwisata. Guna mengetahui perlindungan hukum dan keamanan wisatawan sebagai konsumen pengguna/pemakai jasa pariwisata, maka kedua peraturan di atas penting untuk dicermati keberadaannya. Perlindungan terhadap wisatawan harus dipertahankan, sebab tanpa hal itu wisatawan cenderung tidak akan memilih negara Indonesia sebagai negara tujuan wisata. Bila hal ini terjadi, maka akan berdampak buruk bagi perkembangan kepariwisataan di dalam negeri.

Seperti yang sudah dipaparkan di atas, bahwa perlindungan hukum yang dimaksud adalah perlindungan terhadap hak-hak wisatawan yang sedang menikmati perjalanan wisatanya. Selama ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dan keamanan wisatawan diserahkan kepada negara tujuan wisata, melalui peraturan perundang-undangan yang dibuatnya serta melalui kebijakan-kebijakannya dibidang pariwisata. Meskipun suatu negara mempunyai kedaulatan mutlak membuat dan memberlakukan peraturan perundang-undangan diwilayahnya, tetapi hendaknya tetap memperhatikan dan mengharmoniskan dengan ketentuan-ketentuan hukum Internasional, mengingat kegiatan pariwisata dan perjalanan wisata dari wisatawan bersifat lintas batas negara.

## **SIMPULAN**

Perlindungan hukum terhadap wisatawan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata maupun dalam dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisata yang tercantum dalam pasal 2 ayat (1). Pelaksanaan undang-undang mengenai pariwisata di Indonesia harus memperhatikan perlindungan hukum terhadap wisatawan sebagai pengguna jasa pariwisata di Indonesia. Oleh karenanya diperlukan pengaturan yang signifikan terhadap wisatawan dimulai segi

---

sarana dan prasarana, standar keamanan dan keselamatan baik oleh pemerintah maupun oleh swasta, yang memperhatikan aspek yuridis dan kepastian hukum.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih disampaikan dalam bentuk yang pendek, ditujukan kepada sponsor riset atau pihak yang tidak bisa disebutkan dalam bagian penulis.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **BUKU :**

I Putu Gelgel, 2009, Industri Pariwisata Indonesia Dalam Globalisasi Perdagangan Jasa (GATSWTO) Implikasi Hukum dan Implementasi Hukumnya, Refika Aditama, Bandung  
Violetta Simatupang, 2009, Pengaturan Hukum Kepariwisata Indonesia, PT. Alumni, Bandung

#### **JURNAL :**

Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma, 2016. Pengaturan Perlindungan Hukum Dan Keamanan Terhadap Wisatawan. Jurnal Hukum.  
Firya Oktaviarni, 2018. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Jurnal Hukum. Vol 2, No 2, hal 138-145.  
I Putu Andika Sanjaya, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi & Luh Putu Suryani, 2022. Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali. Jurnal konstruksi Hukum. Vol 3, No 2.

#### **INTERNET :**

<https://validnews.id/kultura/peliknya-pengelolaan-faktor-keselamatan-di-wisata-perairandiakses>  
pada hari sabtu, 6 mei 2023 17.46

#### Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata  
Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen  
Undang-undang Dasar Tahun 1945  
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2014 tentang Pengawasan dan Pengendalian Kepariwisata