

**TANGGUNG JAWAB PENGELOLA OBJEK WISATA TERHADAP PENGUNJUNG DI TAMAN
WISATA ALAM MAYANG
KOTA PEKANBARU**

Oleh: Wildaniati

Pembimbing I: Dr. Firdaus, SH.,MH

Pembimbing II: Ulfia Hasanah, SH.,M.kn

Alamat: Jl. Kembang Kelayau No.5 Gobah Pekanbaru

Email: wildhaa1295@gmail.com

ABSTRACT

In Pekanbaru City, there is the Alam Mayang Tourism Park, which is one of the tourist parks that people like to visit, both the people of Pekanbaru City and the migrant communities from various regions, so the tourism park must prioritize the safety and security of visitors. Article 20 of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism Every tourist has the right to obtain accurate information about tourist attractions, tourism services in accordance with standards, legal and security protection, health services, personal rights protection and insurance protection for high-risk tourism activities. Therefore, the purpose of writing this essay, namely: first, To find out the responsibility of the tourist management of visitors to the Mayang Nature Tourism Park Pekanbaru City based on Law Number 10 of 2009 concerning Tourism. Second, to find out the constraints of the safety and security of visitors at the Mayang Nature Tourism Park, Pekanbaru City.

This type of research can be classified in the type of empirical or sociological legal research, because in this study the author immediately conducts research on the location or place under study in order to provide a complete and clear picture of the problem under study. This research was conducted at the Mayang Nature Tourism Park in Pekanbaru City. Data sources used, namely: primary data, secondary data and tertiary data. Data collection techniques in this study with Interviews, Questionnaires and Literature Studies.

Conclusions can be obtained from the results of the first study, as referring to several cases that occurred such as Visitors experiencing cruelty, being injured while traveling and being injured while using flying fox, in this case the manager is not responsible for the losses suffered by the Visitors, all should losses borne by the company Mayang Nature Tourism Park Pekanbaru City. Second, the factors that influence the lack of the realization of legal responsibility from the manager of the Pekanbaru City Nature Park for accidents or losses experienced by pengunjung, namely lack of public awareness, inadequate facilities / facilities and weak supervision from the Government. The author's advice is to the regional government for the future in order to increase its supervision of the tourism park, whether it is the major natural tourism park in the city of Pekanbaru or other tourist parks. To the company Mayang Nature Tourism Park Pekanbaru City in order to improve its services, is responsible for the losses experienced by Visitors, provide adequate facilities, so that legal protection for visitors can be obtained and can be realized properly.

Keywords: Legal Protection - Visitors of Alam Mayang Tourism Park

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk memacu pertumbuhan perekonomian yang lebih tinggi di masa yang akan datang. Besarnya potensi pariwisata mendorong pelaku usaha dibidang ini berlomba-lomba menyediakan tempat wisata dengan berbagai cara, baik mengandalkan obyek buatan maupun obyek alam. Serta menawarkan beragam keunikan dan karakteristik obyek unggulan untuk menarik minat Pengunjung. Walaupun pariwisata identik dengan kesenangan, namun kegiatan ini juga memiliki resiko. Berbagai obyek wisata yang disediakan oleh pengusaha tempat wisata tidak memberikan jaminan keamanan dan keselamatan Pengunjung sepenuhnya.¹

Pasal 14 huruf g Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menjelaskan bentuk usaha pariwisata salah satunya adalah penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi.² Penyelenggaraan rekreasi yang dilakukan pelaku usaha terdapat berbagai macam bentuk, contohnya rekreasi pantai, taman wisata, taman rekreasi, dll.

Di Kota Pekanbaru terdapat Taman Wisata Alam Mayang, yang menjadi salah satu taman wisata yang gemar dikunjungi oleh masyarakat, baik masyarakat Kota Pekanbaru itu sendiri maupun masyarakat pendatang yang berasal dari berbagai daerah. Dengan adanya taman wisata alam mayang ini masyarakat lebih mudah untuk melakukan rekreasi bersama keluarga, sehingga taman wisata harus mengutamakan keamanan dan keselamatan Pengunjung. Perlu diperhatikan bagi setiap pengusaha objek wisata selaku pemilik jasa yang ditawarkan. Kegiatan ekonomi ini tentu tidak dapat dilepaskan dari dua peran penting, yaitu pengusaha objek wisata dan Pengunjung wisata.

Hubungan antara pengusaha objek wisata dengan Pengunjung memunculkan suatu permasalahan yang baru yaitu hilang atau berkurangnya hak Pengunjung. Sehingga perlu

terdapat suatu pemberdayaan Pengunjung agar posisi Pengunjung tidak selalu pada pihak yang dirugikan. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata 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.

Dalam hal ini, Pengunjung taman wisata memiliki hak, dengan artian bahwasannya Pengunjung taman wisata alam mayang Kota Pekanbaru juga memiliki hak untuk memperoleh hak-hak yang tercantum dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata di atas, dan apabila hak Pengunjung tersebut tidak terpenuhi maka inilah yang menjadi masalah hukum yang patut untuk dicari solusi penyelesaiannya.

Selain itu, Bapak Riyono Gede Trisoko menuturkan bahwasannya pernah beberapa kali terjadi penjabretan, pencurian barang-barang Pengunjung dalam jarak waktu beberapa bulan, namun kasus tersebut di selesaikan antar pihak terkait demi kenyamanan Pengunjung lain.³ Dengan hasil wawancara tersebut dapat kita simpulkan bahwasannya Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru tidaklah aman, artinya pengusaha Taman Wisata Alam Mayang tidak menjalankan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bapak Riyono Gede Trisoko menyatakan apabila Pengunjung mengalami pingsan dan luka-luka mereka hanya menyediakan pos kesehatan, sementara dalam membantu pelaksanaan ganti kerugian mereka telah bekerja sama dengan jasa asuransi bintang dan untuk mempermudah administrasinya diserahkan kepada asuransi bintang tersebut, juga tersedia pos polisi di depan pintu masuk Taman Wisata Alam Mayang.⁴ Faktanya pos polisi yang tersedia didepan gerbang pintu masuk Taman Wisata Alam Mayang bukan dikhususkan untuk keamanan area Objek Taman Wisata Alam

¹ Anom Yudistira, "Rancangan Sistem Penilaian Keselamatan Pengunjung Tempat Wisata", *Jurnal Teknik Industry*, Fakultas Teknik Universitas Sahid Jakarta, No. 320 Mei 2012, hlm. 19.

² Pasal 14 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

Mayang tetapi memang untuk menjaga keamanan daerah sekitar.

Sesuai dengan Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- 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. menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada Pasal 26 huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e jelas bahwa pengusaha taman wisata berkewajiban dalam memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab, memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan serta memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata

dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Sehingga dengan kewajiban ini artinya pengusaha taman wisata berhak bertanggungjawab apabila hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi di atas menyebabkan timbulnya kerugian pada Pengunjung wisata, seperti yang terjadi pada Pengunjung wisata alam mayang Kota Pekanbaru.

Hasil wawancara penulis dengan Ibu Pridei, Ibu Ita Konstani dan Ibu Yeni, Ibu Yunarti sebagai Pengunjung, bahwa mereka sudah 2 kali membawa murid mereka ke Taman Wisata Alam Mayang. Di Taman Wisata Alam Mayang sering kejadian Pengunjung pingsan dan luka-luka tetapi tidak ada penanganan dari pihak pengelola. Hanya mereka antar Pengunjunglah yang membantu membawa ke musholla, karena para pengunjung tidak mengetahui adanya pos kesehatan Taman Wisata Alam Mayang dan pos kesehatan tersebut tidak pernah terbuka dan tidak ada petugas Taman Wisata Alam Mayang yang berjaga disekitar, Pengunjung juga tidak mengetahui bahwa mereka dijamin oleh asuransi yang ditanggung oleh pihak Taman Wisata Alam Mayang apabila terjadi kecelakaan/kehilangan yang merugikan Pengunjung.⁵

Selain dari kasus yang penulis cantumkan di atas penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Amir dan Ibu Nanik Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang beliau mengatakan pernah terjadinya penjabretan di bulan lalu ketika Pengunjung sedang menikmati waktu liburannya, waktu itu tidak ada pihak keamanan yang membantu korban penjabretan tersebut, hanya sesame kami selaku Pengunjung yang membantu untuk menyelesaikan kasus tersebut.⁶

Taman Wisata Alam Mayang sebagai perusahaan pariwisata yang menawarkan produk berupa jasa, maka tanggung jawab yang timbul adalah pada saat Pengunjung datang untuk menikmati jasa yang telah ditawarkan dan telah dibayar sesuai dengan yang telah ditetapkan, bahkan apabila Pengunjung tersebut mengalami suatu kerugian yang diakibatkan kehilangan atau

⁵ Wawancara dengan guru-guru SD 024 Tanah Merah Siak Hulu Ibu Pridei, Ibu Ita Konstani dan Ibu Yeni, Ibu Yunarti, pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Selasa 26 September 2017, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

⁶ Wawancara dengan Bapak Amir dan Ibu Nanik, pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

kecelakaan baik pada saat diarea objek wisata maupun saat menaiki wahana maka yang bertanggungjawab penuh adalah pihak taman wisata alam mayang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Tanggung Jawab Pengelola Objek Wisata Terhadap Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tanggung jawab pengelola objek wisata terhadap Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan?
2. Apakah kendala belum terwujudnya keamanan dan keselamatan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tanggung jawab pengelola objek wisata terhadap Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
- b. Untuk mengetahui kendala belum terwujudnya keamanan dan keselamatan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah pengetahuan penulis terutama untuk sebagai syarat dalam menempuh ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum;
- b. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama dibangku perkuliahan;
- c. Sebagai referensi pengelola objek Taman Wisata Alam Mayang dalam melaksanakan tanggung jawab terhadap keamanan dan keselamatan Pengunjung di Kota Pekanbaru.

D. Kerangka Teori

1. Teori Tanggung Jawab

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa

dia memikul tanggung jawab hukum”, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas segala sesuatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Hans kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari:⁷

- a. Tanggung jawab individu yaitu seseorang bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
- b. Pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggungjawaban atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
- c. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

2. Teori Perlindungan Hukum

Makna perlindungan Hukum terkandung dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.” Kalimat dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 tersebut secara teoritis telah menentukan teori perlindungan Hukum terhadap bangsa Indonesia dan warga Negeranya.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan diteliti.⁸ Beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat berarti “wajib menanggung segala sesuatunya”, kalau terjadi sesuatu dapat disalahkan, dituntut, dan diancam oleh hukuman pidana oleh penegak hukum didepan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain. Sedangkan tanggung jawab dalam arti *liability* berarti menanggung segala sesuatu kerugian

⁷ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 365.

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2010, hlm. 132.

- yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak;⁹
2. Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan di wilayah negara Republik Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba.¹⁰
 3. Objek wisata adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang-orang mau datang berkunjung ke tempat tersebut.¹¹
 4. Keamanan adalah suatu keadaan yang ditandai dengan terjaminnya keamanan, ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, serta terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan pada masyarakat.¹²
 5. Keselamatan adalah suatu keadaan seseorang atau lebih yang terhindar dari ancaman bahaya/kecelakaan.¹³
 6. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.¹⁴
 7. Pengunjung adalah seseorang yang melakukan kunjungan pada objek dan daya tarik wisata.¹⁵
 8. Tempat wisata adalah sebuah tempat rekreasi atau tempat berwisata.¹⁶

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jika dilihat dari jenisnya, penelitian ini tergolong ke dalam penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang diperoleh secara langsung dari masyarakat atau penelitian data primer. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat

⁹ Andi Hamzah, *Op.cit*, hlm. 13.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan Pasal 1 huruf b.

¹¹ <https://sukmaningtiyasputri77.wordpress.com> diakses, tanggal, 1 Oktober 2017.

¹² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002, tentang Kepolisian Republik Indonesia.

¹³ <https://hidayat2.wordpress.com> diakses, tanggal, 14 Oktober 2017.

¹⁴ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

¹⁵ <http://globallavebookx.co.id> diakses, tanggal, 14 Oktober 2017.

¹⁶ <https://b08043115.wordpress.com> diakses, tanggal, 27 Januari 2018.

korelasi antara hukum dengan masyarakat sehingga mengungkap efektivitas berlakunya hukum dalam suatu masyarakat. Sedangkan jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yang berarti penelitian yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara rinci, jelas dan sistematis tentang permasalahan dari masalah pokok penelitian.¹⁷

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah salah satu bentuk sumber data yang harus diperhatikan, karena dengan lokasi penelitian akan diketahui karakteristik dari bahan yang akan didapatkan. Adapun lokasi penelitian penulis yaitu di Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru dan Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru karena dilokasi tersebut terjadi masalah kurangnya tanggung jawab pengusaha terhadap Pengunjung. Khususnya masalah keamanan dan keselamatan, maka sangat beralasan apabila penulis mengambil lokasi penelitian di Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru dan Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti yang mempunyai karakteristik yang sama.¹⁸ Populasi dapat berupa orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan Perusahaan Taman Wisata dan Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang.

b. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian.¹⁹ Dalam penetapan sampel, penulis menggunakan metode *purposive* yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili sejumlah populasi yang ada. Adapun yang

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2000, hlm. 10.

¹⁸ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hlm. 118.

¹⁹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta, 1995, hlm. 22.

menjadi populasi dan sampel dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala Pengawas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru	1	1	100%
2.	Kepala Pengelola Taman Wisata Alam Merang	1	1	100%
3.	Pengunjung Taman Wisata	50	25	50%
	Jumlah	52	27	-

Sumber: Data Olahan Penulis Tahun 2017

4. Sumber Data

a. **Data Primer**, yaitu data yang diperoleh dari masyarakat (lapangan) yang sesuai permasalahan;

b. **Data Sekunder**, yaitu data yang diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer.

1. Bahan Hukum Primer, yaitu: bahan-bahan hukum yang mengikat yang dapat terdiri dari:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata.

2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh dari hasil mempelajari literatur berupa buku-buku, Jurnal, dan karangan ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian penulis.

3. Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Website.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian hukum normatif digunakan metode kajian

kepustakaan atau studi dokumenter. Penelitian yang hendak melakukan studi kepustakaan harus memperhatikan bahan atau data yang akan dicari.²⁰

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara lisan kepada responden/narasumber. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara terstruktur, yaitu bentuk wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang dianggap perlu sebelum wawancara dilakukan kepada responden/narasumber;

b. Kuisisioner, yaitu alat pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang telah penulis sebarikan atau berikan kepada para responden kemudian penulis kumpulkan kembali untuk diolah;

c. Studi Pustaka, Metode pengumpulan data melalui literatur kepustakaan yang ada korelasinya dengan permasalahan yang diteliti.

6. Analisis Data

Dalam analisis data penulisan ini, penulis menggunakan analisis kualitatif. Maksudnya adalah akan menggambarkan menguraikan secara deskriptif dari data yang penulis peroleh, sehingga dari uraian yang penulis buat akan didapatkan suatu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan atau kasus yang bersifat khusus.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pariwisata

Sebagai antisipasi perkembangan dunia pariwisata yang telah mengglobal sifatnya, pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang terdiri atas tujuh belas bab dan tujuh puluh pasal yang mengandung ketentuan meliputi delapan hal, yaitu:

1) Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

²⁰ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dan Praktek*, Cetakan Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 20.

orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

- 2) Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
- 3) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.
- 4) Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.
- 5) 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.
- 6) Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut destinasi pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang didalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan.
- 7) Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
- 8) Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.

B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu bila apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum tanggung jawab adalah sesuatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan

kepadanya.²¹ Menurut hukum tanggung jawab adalah sesuatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap peraturan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi perbuatan jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan membentengi ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Tanggung jawab dalam bahasa Inggris diterjemahkan dari kata “*responsibility*” atau “*liability*”, sedangkan dalam bahasa Belanda, yaitu “*vereentwoodelijk*” atau “*aansparrkelijheid*”.²² Tanggung jawab adalah wajib, menanggung, wajib memikul beban, wajib memenuhi segala akibat yang timbul dari perbuatan, rela mengabdikan, dan rela berkorban untuk kepentingan pihak lain. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggung jawabannya, yaitu jika perbuatan telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*produser manufactur*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

²¹ Andi hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

²² Khaerul Tanjung, “Pelaku Usaha dan Tanggung Jawab”, <http://www.blogster.com/khaerulhtanjung/pelaku-usaha-dan-tanggung-jawab>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2017, pukul 09.27 WIB.

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

Padanan kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah protection, yang berarti sebagai: (1) protecting or being protected; (2) system protecting; (3) person or thing that protect. Bentuk kata kerjanya, protect(vt), artinya: (1) keep safe; (2) guard. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagainya memperlindungi. Dari kedua definisi tersebut secara kebahasaan terdapat makna kemiripan unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:

1. Unsur tindakan melindungi.
2. Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi.
3. Unsur cara melindungi.

Berdasarkan unsur-unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Bentuk-bentuk perlindungan terhadap konsumen tersebut yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²³

²³ Satjipto Rahardjo. *Loc Cit.* hlm. 74.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².²⁴

B. Gambaran Umum Tentang Taman Rekreasi Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru

Wisata alam mayang berlokasi di Jl. Imam Munandar (harapan raya) KM. 8 Kelurahan Tangkerang Timur, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru. Tiket masuk wisata yang dibuka dari pukul 08.00 hingga pukul 18.00 WIB ini juga cukup terjangkau. Hanya Rp 13 ribu untuk dewasa dan Rp 7 ribu untuk anak-anak. Bagi yang membawa kendaraan roda dua ditambah biaya masuk sebesar Rp 3 ribu. Sementara untuk mobil Rp 5 ribu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pengelola Objek Wisata terhadap Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru

1. Tanggung Jawab Pengelola Objek Wisata terhadap Pengunjung berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Undang-Undang Kepariwisata mengatur hak dan kewajiban wisatawan dan pengelola/pengusaha wisata. Wisatawan berhak untuk memperoleh informasi yang akurat

²⁴<http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis/> diakses, tanggal, 06 Juni 2017.

mengenai daya tarik wisata, pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi. Hal ini tercantum dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Pengusaha objek wisata yang terkait seharusnya lebih memperhatikan lagi perlindungan hukum terhadap Pengunjung, bertanggungjawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan yang berkunjung.

Sebagaimana berdasarkan teori perlindungan hukum, perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subyek-subyek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaidah yang berlaku. Kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya.²⁵ Pengunjung adalah subyek hukum yang harus dijaga kepentingannya oleh pengelola objek wisata.

Namun perusahaan Taman wisata alam mayang dalam beberapa kasus yang terjadi tidak menunaikan kewajibannya sebagai perusahaan, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Setiap pengusaha pariwisata berkewajiban:

- a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat;
- b. memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab;
- 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. menerapkan standar usaha dan standar kompetensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tidak bertanggungjawabnya perusahaan terhadap yang terjadi pada Pengunjung dibuktikan dengan terjadinya beberapa kasus di Taman wisata alam mayang, sebagaimana yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel IV.1

Keluhan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Tahun 2017-2018

No.	Nama Pengunjung	Keterangan dan Keluhan
1.	Ibu Muna	Mengalami luka karena terdapatnya kayu yang ada di rerumputan dan tidak terlihat, pada saat itu anak saya luka dan butuh pengobatan akan tetapi tidak ada penanganan dari pihak pihak alam mayang
2.	Bapak Miko	Sebelum saya sudah ada yang jatuh dari <i>flying fox</i>
3.	Ibu Yati	Tidak mengetahui bahwa seorang Pengunjung itu memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, baik hak untuk memperoleh keamanan dalam berwisata maupun memperoleh hak yang lainnya

²⁵ Philipus M. Hadjon, *Log. Cit.* hlm. 10.

4.	Ibu Pridei	Kejadian Pengunjung pingsan dan luka-luka tetapi tidak ada penanganan dari pihak pengelola
5.	Ibu Ita Konstani	Luka-luka saat menggunakan fasilitas wisata, dan tidak ada keamanan dari pihak alam mayang
6.	Ibu Yeni	Pengunjung luka-luka saat berwisata
7.	Ibu Yunarti	Kurangnya keamanan di lokasi wisata alam mayang
8.	Bapak Amir	Terjadinya penjabretan di bulan lalu ketika Pengunjung sedang menikmati waktu liburannya, waktu itu tidak ada pihak keamanan yang membantu korban penjabretan tersebut, hanya sesama kami selaku Pengunjung yang membantu untuk menyelesaikan kasus tersebut
9.	Ibu Nanik	Adanya penjabretan
10.	Bapak Toni	Hampir jatuh di Wahana Flying Fox dikarenakan kurangnya diberikan pengamanan di flying fox tersebut

Sumber: Data Olahan Penulis Tahun 2017-2018

Tabel di atas menggambarkan beberapa keluhan dan penjelasan dari Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru, penulis menggambarkan keluhan dan penjelasan dalam bentuk tabel agar mempermudah penulis dalam memberikan penjelasan kepada pembaca, dari 25 sampel yang di peroleh penulis, penulis memaparkan 10 sampel dikarenakan adanya beberapa Pengunjung yang memiliki keluhan dan penjelasan yang sama dengan sampel yang penulis dipaparkan di atas.

Wawancara dengan Ibu Muna, beliau mengatakan bahwa pada saat dulu sebelum saya berkunjung ini pernah anak saya mengalami luka karena terdapatnya kayu yang ada di rerumputan dan tidak terlihat, pada saat itu anak saya luka dan butuh pengobatan akan tetapi tidak ada

penanganan dari pihak pihak alam mayang.²⁶ Bapak Miko beliau mengatakan saya pernah hampir jatuh di Wahana *Flying Fox* dikarenakan kurangnya diberikan pengamanan di *flying fox* tersebut, sehingga karena insiden tersebut katanya sebelum saya sudah ada yang jatuh dari *flying fox* tersebut, korban memang hanya mengalami luka ringan saja akan tetapi insiden ini menunjukkan tidak adanya keseriusan dari perusahaan untuk memberikan keamanan dan keselamatan kepada Pengunjung di Taman wisata alam mayang tersebut.²⁷

Bapak Miko beliau mengatakan saya pernah hampir jatuh di Wahana *Flying Fox* dikarenakan kurangnya diberikan pengamanan di *flying fox* tersebut, sehingga karena insiden tersebut katanya sebelum saya sudah ada yang jatuh dari *flying fox* tersebut.²⁸ Memang korban hanya mengalami luka ringan saja akan tetapi insiden ini menunjukkan tidak adanya keseriusan dari pengelola untuk memberikan keamanan dan keselamatan kepada Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang tersebut.

Kemudian penulis wawancara dengan Ibu Yati Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa ia tidak mengetahui bahwa seorang Pengunjung itu memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, baik hak untuk memperoleh keamanan dalam berwisata maupun memperoleh hak yang lainnya.²⁹ Konsumen seharusnya mengetahui bahwa mendapatkan informasi dan asuransi selama menikmati fasilitas suatu objek wisata merupakan kewajiban dan tanggung jawab pengelola wisata.

Setiap manusia dalam hidup bermasyarakat diperlukan aturan-aturan yang bersifat umum. Aturan hukum baik berupa

²⁶ Wawancara dengan Ibu Muna, pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Miko, pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Miko, pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

²⁹ Wawancara dengan Ibu Yati, Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

undang-undang maupun hukum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan individu maupun hubungan dalam masyarakat. Aturan tersebut menjadi batasan bagi individu dalam bertingkah laku.³⁰ Sebagai pengelola seharusnya patuh pada aturan hukum yang berlaku, agar kepentingan-kepentingan pengunjung dapat dilindungi dengan baik.

Menurut pendapat Soedjono Dirdjosisworo menggambarkan bahwa hukum tidak semata-mata peraturan perundang-undangan tertulis dan aparat penegak hukum seperti yang selama ini dipahami oleh masyarakat umum yang tidak tahu tentang hukum. Tetapi hukum juga meliputi hal-hal yang sebenarnya sudah hidup dalam pergaulan masyarakat.³¹ Jadi masyarakat dalam hal ini khususnya pengunjung harus lebih partisipatif dalam menyikapi permasalahan yg berhubungan dengan hak dan kewajiban pengunjung tersebut.

2. Tanggung Jawab Pengelola Objek Wisata terhadap Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru

Di era reformasi tuntutan perlindungan dan jaminan hak asasi manusia semakin mengedepan, hal tersebut berkaitan dengan kekuasaan, kekuatan sosial dan struktur sosial yang ada. Sebagai Negara demokrasi, dimana kedaulatan ada ditangan rakyat, partisipasi rakyat sangat diperlukan, rakyatlah sebagai penentu terwujudnya jaminan pelaksanaan perlindungan hak asasi manusia.³²

Perlindungan terhadap potensi wisata yang ada harus dapat dipertahankan, karena obyek wisata merupakan ciri khas suatu Negara. Pengembangan faktor penunjang dalam mengembangkan industri pariwisata Indonesia juga harus diperhatikan dan dijaga eksistensinya, sehingga dalam peraturan industri kepariwisataan, Indonesia dapat bersaing. Hal ini juga akan dipengaruhi oleh jaminan keamanan dan keselamatan wisatawan itu sendiri, baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Dan

untuk menjamin keaman dan keselamatan wisatawan tersebut diperlukan adanya tanggungjawab dari perusahaan itu sendiri, karena jika perusahaan tidak bertanggungjawab terhadap hal ini, maka potensi wisata akan rusak.

Sebagaimana Bapak Riyono Gede Trisoko menuturkan bahwasannya pernah beberapa kali terjadi penjabretan, pencurian barang-barang Pengunjung dalam jarak waktu beberapa bulan, namun kasus tersebut di selesaikan antar pihak terkait demi kenyamanan Pengunjung lain.³³ Artinya jaminan keamanan dan keselamatan wisatawan di Taman Wisata Alam Mayang masih sangat rendah, hal ini tentunya akan mempengaruhi potensi wisata Taman Wisata Alam Mayang itu sendiri.

Selain di Indonesia khususnya di Taman Wisata Alam Mayang, kecelakaan dalam berwisata juga pernah terjadi Pada tahun 2007 silam terjadi kecelakaan *Roller Coaster* terburuk sepanjang sejarah taman bermain di Jepang. Bertempat di taman bermain Expoland, sebuah wahana ekstrem *Roller Coaster* yang diberi nama Fujin Raijin tergelincir dan kehilangan kendali operator. Akibatnya, satu kereta keluar dari jalur dan menyebabkan 1 orang meninggal dan belasan lainnya luka-luka.³⁴ Tentunya hal ini harus menjadi sorotan bagi pengelola ataupun perusahaan Taman Wisata yang ada di dunia.

Penulis menganalisa penelitian ini berdasarkan teori tanggungjawab dan teori perlindungan hukum, artinya tolak ukur dari penelitian ini adalah berdasarkan dua teori tersebut khususnya untuk keamanan dan keselamatan Pengunjung, sehingga ketika kita mengacu kepada teori tanggungjawab maka Pengelola Alam Mayang harus bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami oleh Pengunjung. Sebagaimana prinsip berdasarkan

³³Wawancara dengan Bapak Riyono Gede Trisoko, kepala pengelola Taman Wisata Alam Mayang, Hari Selasa 26 September 2017, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

³⁴ W.D. Missouri, 2009 WL 2450281 Only the Westlaw citation is currently available. United States District Court, Branson Tourism Center, L.L.C., et al., Defendants.No. 09-3114-CCV-S-ODS.Aug. 10, 2009.*Jurnal Westlaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada tanggal 22 September 2018 dan diterjemahkan oleh Google Translate.

³⁰Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.* hlm. 137.

³¹Soedjono Dirdjosisworo, *Log.Cit.* hlm. 25.

³²Suparman Khan, "Apresiasi Hak Asasi Manusia dalam Rangka Demokratisasi di Indonesia", *Jurnal Jurisprudencia*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2001, hlm, 95.

unsur kesalahan (*liability based on fault*) yakni tanggungjawab seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Artinya perusahaan seharusnya bertanggung jawab atas yang dialami korban dikarenakan kesalahan dari perusahaan yang tidak menyediakan fasilitas yang memberikan jaminan akan keselamatan dan kenyamanan Pengunjung. Akibatnya beberapa Pengunjung mengalami luka-luka dan merasa tidak aman dan nyaman, sehingga hal ini merupakan akibat dari kesalahan dari perusahaan Taman Wisata Alam Mayang itu sendiri.

B. Kendala Belum Terwujudnya Keamanan dan Keselamatan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru

Beberapa faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru terhadap kecelakaan ataupun kerugian yang dialami Pengunjung, yaitu:³⁵

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat dan Kesadaran Pihak Pengelola Wisata

Masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah Pengunjung yang menggunakan barang dan/atau jasa. Hans W. Micklitz seorang ahli dari Jerman dalam ceramah di Jakarta tanggal 26-30 Oktober 1998 membedakan 2 tipe wisatawan yang mendapatkan perlindungan, yaitu: tipe wisatawan yang terinformasi dan tipe wisatawan yang tidak terinformasi. Tipe wisatawan yang tidak terinformasi inilah yang perlu diperhatikan secara khusus. Tipe wisatawan yang tidak terinformasi merupakan tipe wisatawan yang tidak mengetahui tentang adanya aturan terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai wisatawan, tidak mengerti bagaimana cara menggunakan upaya hukum apabila terjadi suatu kecelakaan yang dapat merugikan dirinya.

Sesuai dengan wawancara penulis dengan Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa ia tidak mengetahui bahwa seorang Pengunjung itu memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, baik hak untuk memperoleh keamanan

dalam berwisata maupun memperoleh hak yang lainnya.³⁶ Artinya Pengunjung ini tidak sadar akan adanya hukum yang melindunginya, selain itu minimnya kehati-hatian wisatawan, yang sering melenakan berbagai rambu peringatan menyebabkan seringnya terjadi kecelakaan tersebut.³⁷

Sementara pihak pengelola pariwisata berkewajiban dalam menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Dan berdasarkan wawancara dengan Pengunjung tersebut tidak ada disampaikannya hak tersebut dari pengelola Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru, sehingga wisatawan atau Pengunjung Alam Mayang Kota Pekanbaru tergolong wisatawan yang tidak terinformasi.

2. Faktor Sarana/Fasilitas

Faktor Sarana/fasilitas meliputi tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan dan lain-lain. Sebagaimana kasus penjambretan, luka-luka saat menggunakan fasilitas wisata, menyebabkan tidak adanya keamanan dan keselamatan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru disebabkan karena sarana/fasilitas yang disediakan oleh pihak Taman Wisata Alam Mayang tidaklah memadai, seharusnya sarana/fasilitas menjadi dukungan utama untuk sebuah perusahaan wisata.

Kasus penjambretan bisa terjadi karena tidak adanya pengamanan dari pihak pengelola, artinya di bidang ini tidak ada tenaga manusia yang disediakan, dibuktikan dengan hasil penelitian penulis bahwa tidak ada keamanan di Taman Wisata Alam Mayang ini, yang ada hanya Kantor Pos Kepolisian yang letaknya diluar lingkungan Taman Wisata Alam Mayang dan Kantor Pos Kepolisian bertugas untuk

³⁵Hasil wawancara dengan seluruh responden dan survei penulis ke lapangan tahun 2017 sampai dengan tahun 2018.

³⁶Wawancara dengan Ibu Yati, Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

³⁷Stanley W. Smith, 2013 WL 11326705 (Court Filed Expert Resume) Filed in Charleswell, Raymond v. Chase Manhattan Bank, N.A., (D. Virgin Islands, January 31, 2013), *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada tanggal 22 September 2018 dan diterjemahkan oleh Google Translate.

menjaga keamanan sekitar Daerah bukanlah keamanan khusus untuk Taman Wisata Alam Mayang.

Kemudian kurangnya sarana/fasilitas juga dibuktikan dengan penelitian penulis ke lokasi Taman Wisata Alam Mayang yang membuktikan bahwa wahana *flying fox* tidak terjamin keamanannya karena berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Miko beliau mengatakan saya pernah hampir jatuh di Wahana *Flying Fox* dikarenakan kurangnya diberikan pengamanan di *flying fox* tersebut, sehingga karena insiden tersebut katanya sebelum saya sudah ada yang jatuh dari *flying fox* tersebut.³⁸ Korban memang hanya mengalami luka ringan saja akan tetapi insiden ini menunjukkan tidak adanya keseriusan dari perusahaan untuk memberikan keamanan dan keselamatan kepada Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang tersebut.

3. Lemahnya Pengawasan dari Pemerintah

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen untuk mengetahui pelaksanaan fungsi manajemen lainnya, membandingkan kegiatan yang nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa sumber daya yang digunakan dengan cara paling efektif.

Wawancara dengan Bapak Desman Kepala Pengawas Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru beliau mengatakan bahwa untuk melakukan pengawasan ke tempat pariwisata dilakukan secara berskala waktu, tidak setiap hari ataupun setiap minggu, tetapi diagendakan misalnya satu kali dalam satu bulan, dan pengawasan juga dilakukan dengan mengunjungi pengelola atau pemilik dari tempat wisata, serta memperoleh informasi dari pengelola maupun pemilik tempat wisata tersebut.³⁹

Lemahnya pengawasan dari pemerintah kota Pekanbaru khususnya Dinas Pariwisata Kota Pekanbaru dapat mempengaruhi belum terpenuhinya tanggung jawab perusahaan terhadap perlindungan Pengunjung. Kurangnya pemantauan dari pemerintah mengenai kepatuhan dan ketidakpatuhan perusahaan juga dirasa kurang sehingga tidak banyak diketahui penerapan norma hukum pidana dalam Undang-Undang Kepariwisata baik terhadap individu perusahaan wisata maupun korporasi.

Pengawasan dibagi menjadi 3 indikator menurut Manullang yaitu:⁴⁰

a. Menentukan Standar

Dalam melakukan pengawasan diperlukan adanya suatu standarisasi sehingga dapat diketahui apabila terjadi pelanggaran. Dimana standar ini adalah sebuah ketentuan yang harus diikuti dan ditaati, dan setelah diadakannya penilaian akan diketahui apakah terjadi pelanggaran atau tidak dalam pelaksanaannya dan selanjutnya akan dilakukan tindakan koreksi terhadap pelanggaran yang terjadi. Petugas hanya rajin memungut retribusinya, tetapi malas melakukan pengawasan dan atau membuat standar keselamatan tempat wisata.⁴¹

b. Melakukan Tindakan Penilaian

Tindakan penilaian terhadap pengawasan yang dilakukan guna mengetahui penyimpangan dan pengecekan yang telah terjadi terhadap standar yang telah ditentukan oleh pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Artinya dilakukan penilaian terhadap pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru untuk mengetahui apakah ada terjadi penyimpangan dan penyelewangan dari standar ketentuan yang berlaku.

⁴⁰ Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2002, hlm. 34.

⁴¹ D. Massachusetts, 2011 WL 1877700 *Only the Westlaw citation is currently available. United States District Court, SINGLE SOURCE, INC., Plaintiff, v. CENTRAL REGIONAL TOURISM DISTRICT, INC., Defendant. Civil Action No. 08-40176-FDS.* May 17, 2011, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <https://1.next.westlaw.com/Document/I209fa242815911e0a8a2938374af9660/View/FullText.html?navigationPath> tanggal 22 September 2018.

³⁸ Wawancara dengan Bapak Miko, pengunjung Taman Wisata Alam Mayang, Hari Minggu 2 September 2018, Bertempat di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

³⁹ Wawancara dengan Bapak Desman, Kepala Pengawas Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, Hari Senin 10 September 2018, Bertempat di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru.

c. Sumber Daya Manusia (SDM) yang Profesional

Sumber Daya Manusia adalah seluruh potensi kemampuan yang dimiliki oleh manusia serta karakteristik, sosial dan ekonomi yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan dengan segala potensi yang dimilikinya. Pariwisata sangat mementingkan profesionalisme dalam pengelolaan dan pengawasannya. Walaupun pariwisata telah membuka peluang pasar bagi sektor-sektor lain, akan tetapi akibat dari rendahnya SDM maka peluang tersebut tidak akan bisa dimanfaatkan secara optimal.

Berikut Indikator Sumber Daya Manusia:⁴²

- a) Kualitas petugas, Kualitas petugas yang dimaksud adalah harus mampu melakukan pengawasan dengan baik, dan paham benar standar yang telah ditetapkan dan tentunya berkompeten dalam bidang pengawasan.
- b) Jumlah Petugas, Jumlah petugas untuk melakukan pengawasan juga mempengaruhi keberhasilan. Hal ini dimaksudkan agar kemungkinan kendala yang terjadi dilapangan dapat diatasi dengan baik apabila jumlah petugas yang dipekerjakan seimbang dengan kawasan wisata yang diawasi.

Namun inilah kendala yang terjadi dalam terwujudnya keamanan dan keselamatan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru. Seharusnya pihak pengelola mulai memperbaiki kendala yang dialami untuk kedepannya mampu menciptakan keamanan dan keselamatan Pengunjung di Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.

Mengacu pada teori yang digunakan penulis, artinya tanggungjawab untuk mengatasi kendala ini adalah tanggungjawab Pengelola dan Pengunjung dalam hal ini berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum yakni memperoleh keamanan dan keselamatan dalam berwisata sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

A. Kesimpulan

1. Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menyatakan bahwa Pengelola objek wisata khususnya Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru harus bertanggungjawab atas keamanan dan keselamatan wisatawan yang berkunjung, sebagaimana mengacu dari beberapa kasus yang terjadi seperti Pengunjung mengalami kejambretan, luka-luka saat berwisata dan luka-luka saat menggunakan *flying fox*, dalam kasus ini perusahaan tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami Pengunjung, seharusnya semua kerugian ditanggung oleh perusahaan Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru.
2. Faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru terhadap kecelakaan ataupun kerugian yang dialami pengunjung, yaitu kurangnya kesadaran masyarakat, faktor sarana/fasilitas yang kurang memadai dan lemahnya pengawasan dari Pemerintah.

B. Saran

1. Kepada pemerintah daerah untuk kedepannya agar meningkatkan pengawasannya terhadap Taman Wisata baik itu Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru maupun Taman Wisata yang lainnya, sehingga perlindungan hukum bagi Pengunjung bisa diperoleh dan bisa direalisasikan dengan baik.
2. Kepada pihak perusahaan Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru agar meningkatkan pelayanannya, bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami Pengunjung, menyediakan fasilitas yang memadai serta bekerjasama dengan pemerintah daerah agar untuk kedepannya keamanan dan keselamatan Pengunjung Taman Wisata Alam Mayang Kota Pekanbaru bisa terwujud dengan baik.

⁴²*Ibid.*

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hamzah, Andi, 2005, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia.
- Manullang, 2002, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta.
- Soerjono Soekanto, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, dan Sri Mamudji, 2010, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta,
- _____, 2000, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta.
- Sunggono, Bambang, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dan Praktek*, Cetakan Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Jurnal

- Anom Yudistira, "Rancangan Sistem Penilaian Keselamatan Pengunjung Tempat Wisata", *Jurnal Teknik Industry*, Fakultas Teknik Universitas Sahid Jakarta, No. 320 Mei 2012.
- D. Massachusetts, 2011 WL 1877700 *Only the Westlaw citation is currently available. United States District Court, SINGLE SOURCE, INC., Plaintiff, v. CENTRAL REGIONAL TOURISM DISTRICT, INC., Defendant. Civil Action No. 08-40176-FDS.* May 17, 2011, *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <https://1.next.westlaw.com/Document/I209fa242815911e0a8a2938374af9660/View/FullText.html?navigati onPath> tanggal 22 September 2018.
- Stanley W. Smith, 2013 WL 11326705 (Court Filed Expert Resume) Filed in Charleswell, Raymond v. Chase Manhattan Bank, N.A., (D. Virgin Islands, January 31, 2013), *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada tanggal 22 September 2018 dan diterjemahkan oleh Google Translate.
- Suparman Khan, "Apresiasi Hak Asasi Manusia dalam Rangka Demokratisasi di Indonesia", *Jurnal Jurisprudencia*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2001.
- W.D. Missouri, 2009 WL 2450281 *Only the Westlaw citation is currently available. United States District Court, Branson Tourism Center, L.L.C., et al., Defendants.* No. 09-3114-CCV-S-ODS. Aug. 10,

2009. *Jurnal Westlaw*, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada tanggal 22 September 2018 dan diterjemahkan oleh Google Translate.

C. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan
- Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002, tentang Kepolisian Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

D. Website

- <http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis/> diakses, tanggal, 06 Juni 2017.
- Khaerul Tanjung, "Pelaku Usaha dan Tanggung Jawab", <http://www.blogster.com/khaerulhtanjung/pelaku-usaha-dan-tanggung-jawab>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2017, pukul 09.27 WIB.
- <https://sukmaningtiyasputri77.wordpress.com> diakses, tanggal, 1 Oktober 2017.
- <https://hidayat2.wordpress.com> diakses, tanggal, 14 Oktober 2017.
- <http://globallavebookx.co.id> diakses, tanggal, 14 Oktober 2017.
- <https://b08043115.wordpress.com> diakses, tanggal, 27 Januari 2018.