

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP WISATAWAN
DIHUBUNGKAN DENGAN PASAL 20 HURUF E UNDANG
UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2009
TENTANG KEPARIWISATAAN (Studi Kasus Di Objek Wisata
Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya).**

Agnes Mustika Sari^{*)}
agnesmutikasari@gmail.com

Nina Herlina^{*)}
ninaherlina68@unigal.ac.id

Taopik Iskandar^{*)}
taopika@gmail.com

ABSTRACT

Broadly speaking, the right of tourists to obtain protection of personal rights is regulated in Article 20 letter e of the Law of the Republic of Indonesia Number 10 of 2009 concerning Tourism. 10/2009 on Tourism, the aspect of protecting the personal rights of tourists in tourism has not received serious attention by various parties. Tourists often do not pay attention to the rights they have in the agreement established with the tourism sector manager, even the entrance ticket to tourist destinations as a valid agreement document is often not stored properly, so that when something bad happens to tourists, tourists do not have a clear legal umbrella. The problem studied in this thesis is how the legal protection of Tourists is related to Article 20 letter e of the Law of the Republic of Indonesia Number 10 of 2009 concerning Tourism in Cipanas Galunggung Tourism Object in Tasikmalaya Regency, obstacles and efforts in dealing with these problems. The writing method used is analytical description, where this method can describe or describe the actual situation at the time of the field or at the time of the research, while the approach method uses a normative juridical approach method, this method examines the law from an internal perspective with the object of research is legal norms with data collection techniques based on interviews and literature research. Based on the results of the discussion, it is concluded that the legal protection of tourists at the Cipanas Galunggung Tourism Object in Tasikmalaya Regency has not been implemented optimally, resulting in one of the many tourists such as Mr. Wahyudin being a victim of losing property in the form of an Oppo brand cellphone while

^{*} Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Galuh

^{*} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

^{*} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

swimming at the Cipanas Galunggung Tourism Object because there is no place to store goods or lockers, even though as stipulated in Article 20 letter e of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism, that tourists are entitled to protection of personal rights, moreover the Cipanas Galunggung Tourism Object has an Indonesian National standard, this is because a place to store goods or lockers is not yet available. It is hoped that the manager of Cipanas Galunggung Tourism Object can provide and improve legal protection for visiting tourists, because tourists have the right to get protection related to personal rights at tourist attractions.

Keywords: *Law, Legal Protection, Tourist Objects*

ABSTRAK

Secara garis besar hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan atas hak pribadi diatur dalam Pasal 20 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, aspek perlindungan hak pribadi wisatawan dalam pariwisata belum mendapatkan perhatian yang serius oleh berbagai pihak. Wisatawan kerap kali tidak memperhatikan hak yang dimilikinya dalam perjanjian yang terjalin dengan pengelola bidang pariwisata, bahkan tiket masuk destinasi wisata sebagai dokumen perjanjian yang sah tersebut pun kerap kali tidak disimpan dengan baik, sehingga ketika terjadi hal yang buruk terhadap wisatawan, wisatawan tidak memiliki payung hukum yang jelas. Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap Wisatawan dihubungkan dengan Pasal 20 huruf e Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya, kendala-kendala serta upaya-upaya dalam menangani permasalahan tersebut. Metode penulisan yang digunakan adalah deskripsi analitis, dimana metode ini dapat mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat dilapangan atau pada saat penelitian, sedangkan metode pendekatan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, metode ini meneliti hukum dari perspektif internal dengan objek penelitiannya adalah norma hukum dengan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara dan penelitian kepustakaan. Berdasarkan hasil pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa perlindungan hukum terhadap wisatawan di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya belum terlaksana dengan maksimal, sehingga mengakibatkan satu dari sekian banyak wisatawan seperti bapak Wahyudin menjadi korban kehilangan harta benda berupa telepon genggam merk Oppo saat berenang di Objek Wisata Cipanas Galunggung karena tidak tersediannya tempat penitipan barang atau loker, padahal sebagaimana ketentuan dalam Pasal 20 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, bahwa wisatawan berhak mendapatkan perlindungan hak pribadi, apalagi Objek Wisata Cipanas Galunggung sudah berstandar Nasional Indonesia, hal ini disebabkan karena tempat penitipan barang atau loker belum tersedia. Diharapkan pengelola Objek Wisata Cipanas Galunggung dapat memberikan dan meningkatkan perlindungan hukum terhadap wisatawan yang berkunjung, karena wisatawan mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan berkaitan dengan hak pribadi di objek wisata.

Kata Kunci : Hukum; Perlindungan Hukum, Objek Wisata

I. Pendahuluan

Kondisi pandemi yang terjadi di Indonesia membuat industri pada sektor pariwisata memasuki penurunan pengunjung. Penurunan kunjungan yang terjadi karena adanya penutupan sementara pada penerbangan langsung dari

bandara sejak Februari 2020, hal ini membuat wisatawan domestik maupun mancanegara tidak bisa memasuki sektor pariwisata Indonesia. Pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai pembatasan masa dan kerumunan, maka masyarakat dihimbau untuk berdiam diri dirumah. Salah satu dampak yang timbul dari kebijakan itu ada pada aktivitas pariwisata, sehingga sepi nya pengunjung di objek wisata, beberapa perhotelan yang mulai tutup dikarenakan kurangnya pengguna layanan kamar hotel. Penurunan yang terjadi mempengaruhi sektor lapangan usaha, dalam proses adaptasi aturan baru dari pemerintah, beberapa sektor industri yang bergerak di bidang pariwisata, pemerintah membuat aturan yang dapat meminimalisir penyebaran virus Covid-19 agar lokasi wisata yang dikelola dapat beroperasi kembali.

Bentuk pencegahan yang dilakukan, seperti membatasi jumlah wisatawan pada setiap hari, melakukan pengecekan suhu badan dan menghimbau wisatawan untuk menggunakan masker, memberi tanda agar wisatawan menjaga jarak dengan wisatawan lain, dan menyediakan tempat untuk mencuci tangan pada pintu masuk dan keluar objek wisata. Objek wisata merupakan tempat yang diminati dan ramai dikunjungi oleh wisatawan selain untuk sarana liburan maupun rekreasi, terlebih untuk melepas penatnya dunia kerja maupun kesibukan belajar bagi siswa maupun mahasiswa, wisatawan bukan hanya dari kalangan anak-anak maupun kalangan dewasa, wisatawan ada juga dari kalangan lanjut usia yang menikmati tempat wisata tersebut. Tanggung jawab pengelola pariwisata dalam memberikan keamanan dan keselamatan wisatawan ini akan memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas suatu daya tarik wisata, serta dapat menjadi faktor pendorong terciptanya tanggung jawab sosial kepada masyarakat, oleh karena itu diperlukan peran pengelola objek wisata untuk lebih memperhatikan keamanan wisatawannya, karena walaupun tempat wisata merupakan sarana rekreasi, tetapi tidak menutup kemungkinan dapat terjadi pencurian atau kehilangan barang pribadi yang tentunya sangat merugikan wisatawan, supaya adanya

perlindungan hukum sebagai penengah dari permasalahan- permasalahan yang timbul.

Dalam dunia pariwisata perlindungan terhadap wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara harus menjadi perhatian penting, karena sebuah penerapan hukum yang baik bukan hanya membahas tentang kepariwisataan, daya tarik wisata, tetapi juga perlindungan terhadap para wisatawan dari segala hal baik menyangkut aspek perjalanan, keamanan harta benda wisatawan, penginapan sampai kepada hak dan kewajiban wisatawan.

Secara garis besar hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan atas hak pribadi diatur dalam Pasal 20 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia 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 beresikotinggi.

Peningkatan kunjungan wisatawan ke suatu objek wisata merupakan suatu pencapaian yang baik bagi pengelola objek wisata, dimana ini menjadi indikator baiknya pelayanan yang diberikan kepada wisatawan dalam aspek keamanan, keselamatan, hak pribadi, dan sebagainya, ini membuktikan bahwa wisatawan percaya bahwa pengelola objek wisata dapat memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi wisatawan, dengan menjaga keamanan dan keselamatan hak-hak wisatawan yang bersangkutan dari kemungkinan-kemungkinan tindakan atau peristiwa yang merugikan. Perlindungan hukum terhadap wisatawan sangat penting, mengingat kegiatan pariwisata berfokus pada pengamanan terhadap keselamatan wisatawan, keamanan harta benda, kelestarian, atau ketertiban dan ketentraman masyarakat sebagai pengunjung, yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Kehilangan harta benda pada kegiatan pariwisata merupakan hal yang sangat mungkin terjadi, beberapa faktor yang menyebabkan kehilangan hartabenda di tempat wisata meliputi tidak adanya fasilitas yang disediakan oleh pengusaha pariwisata seperti penyediaan loker penitipan barang, kelalaian wisatawan sendiri, maupun dari pihak keamanan yang kurang ketat menjaga, serta kurangnya informasi yang disediakan pengusaha tempat wisata bagi para pengunjung.¹

Besarnya resiko kehilangan harta benda yang dapat menimpa wisatawan, pengusaha pariwisata berkewajiban memberikan perlindungan hukum atas keamanan dan keselamatan wisatawannya, apabila pengusaha tidak memenuhi kewajiban tersebut, maka wisatawan sebagai subjek hukum yang terlanggar haknya dapat mengambil suatu tindakan hukum untuk menuntut pertanggung jawaban pengelola pariwisata atas kerugian yang dialaminya.

Perlindungan hukum wisatawan yang bisa dilakukan oleh pengelola objek wisata dapat terlihat dari pemberlakuan prosedur - prosedur tertentu kepada wisatawan sebelum menggunakan jasa pariwisata, seperti informasi barang yang boleh dibawa maupun yang tidak boleh dibawa ke objek wisata, informasi penitipan barang pribadi, hingga kewaspadaan dalam menjaga barang berharga dari wisatawan.²

Aspek perlindungan hak pribadi wisatawan dalam pariwisata belum mendapatkan perhatian yang serius oleh berbagai pihak. Wisatawan kerap kali tidak memperhatikan hak yang dimilikinya dalam perjanjian yang terjalin dengan pengelola bidang pariwisata, bahkan tiket masuk destinasi wisata sebagai dokumen perjanjian yang sah tersebut pun kerap kali tidak disimpan dengan baik, sehingga ketika terjadi hal yang buruk terhadap wisatawan, wisatawan tidak memiliki payung hukum yang jelas.

¹ Nurdiana, Dian Ridwan. (2017). *Perspektif Penerapan SNI Pengelolaan Pariwisata diIndonesia*. Bandung. Amico. hlm. 54

² Made Metu Dahana, 2012. *Perlindungan hukum dan keamanan Terhadap Wisatawan*. Surabaya, Paramita. hlm. 32

Begitu banyak objek wisata air di Indonesia, wisata air alami maupun wisata air buatan, hampir di setiap Kabupaten di Provinsi Jawa Barat memiliki destinasi pariwisata yang memiliki potensi kekayaan alam yang dapat dijadikan destinasi pariwisata, baik itu wisata alam, wisata satwa, wisata sejarah, wisata kuliner maupun wisata hasil industri kreatif pengusaha pariwisata, dengan kreativitas penduduk lokal, seperti kerajinan anyaman dari bambu, kerajinan tanah liat dan sebagainya, begitu juga seperti halnya di Kabupaten Tasikmalaya saat ini di Kabupaten Tasikmalaya sudah mempunyai destinasi pariwisata sendiri. Destinasi pariwisata yang bisa dikunjungi di Kabupaten Tasikmalaya antara lain: Kolam renang dan Resto Kamandara, Situ Gede, Situ Sanghiang, Curug Batu Blek dan lain sebagainya.

Kabupaten Tasikmalaya memiliki wisata kolam renang Cipanas Galunggung dengan ciri khas yang unik dan berbeda dengan kolam renang yang lainnya. Salah satu keunikannya yaitu terdapat beberapa kolam pemandian air panas yang aliran airnya langsung bersumber dari Gunung Galunggung. Wisata Cipanas Galunggung dihadapkan dengan pemandangan alam yang indah. Objek wisata Cipanas Galunggung tidak terlepas dari keunikan budaya, cinderamata yang khas serta panorama yang bagus dapat memberikan kesan pemandangan alam yang asri bagi setiap wisatawan sehingga akan menimbulkan rasa cinta pada alam, rasa cinta pada budayaserata cinta tanah air Indonesia.

Keindahan yang disajikan objek wisata Cipanas Galunggung tidak terlepas dari adanya keluhan dan informasi dari wisatawan terhadap pengelola objek Wisata Cipanas Galunggung, mengenai adanya wisatawan yang kehilangan harta benda seperti tas, gawai, helm dan lain lain. Hal ini dikarenakan pengelola pariwisata tidak menyediakan fasilitas tempat penitipan barang (loker) sebagai tempat untuk menyimpan barang berharga dari wisatawan, sehingga menyebabkan salah satu dari wisatawan bernama Bapak Wahyudin berusia 44 tahun, alamat di Kampung Cimerah, Desa Sukaherang,

Kabupaten Tasikmalaya selaku wisatawan Objek wisata Cipanas Galunggung mengalami kerugian berupa kehilangan telepon genggam merk Oppo ketika sedang berenang di blok kolam pemandian alam.

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskripsi analitis, dimana metode ini dapat mendeskripsikan permasalahan yang dihadapi, dengan menempuh jalan pengumpulan data, analisis data untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif dan menjawab permasalahan yang sedang dihadapi.³

Sedangkan metode pendekatan yang digunakan penulis adalah yuridis normatif, metode ini meneliti hukum positif dari perspektif internal dengan objek penelitiannya adalah norma hukum,⁴ tentang melihat bagaimana perlindungan hukum terhadap hak pribadi wisatawan dihubungkan dengan Pasal 20 huruf e Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu pengumpulan bahan dan data-data untuk mendapatkan:
 - a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat dan terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berlaku yang ada hubungannya dengan permasalahan terkait, putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap, Yurisprudensi, Traktat.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu berupa bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yang terdiri dari

³ Marwan Mas. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Bogor. Ghaila Indonesia. hlm. 88

⁴ I made Pasek Diantha. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Denpasar, hlm. 12

rancangan peraturan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para sarjana, dan hasil-hasil penelitian yang ada relevansinya dan mengandung materi untuk mengkaji permasalahan yang diteliti.

- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia dan internet.⁵
2. Studi lapangan (*Field research*) yang terdiri dari :
- a. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung dan sistematis mengenai fenomena sosial yang terjadi untuk kemudian dilakukan penelitian.
 - b. Wawancara (*interview*), yaitu tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik yang terdiri dari informan (pemberi informasi) dan penanya.⁶

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dihubungkan Dengan Pasal 20 Huruf E Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya.

Indonesia memiliki banyak destinasi yang potensial untuk dijadikan suatu objek wisata yang tentunya dapat menarik wisatawan berkunjung ke suatu objek wisata, akan tetapi dari keunikan yang ada di suatu objek wisata terkadang pengelola belum memaksimalkan tanggung jawab pentingnya keamanan dan keselamatan wisatawan karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Sumarsono selaku ketua manajer Perhutani Wana wisata Galunggung, menjelaskan bahwa objek wisata Cipanas Galunggung merupakan objek wisata

⁵ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 2012, "*Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*"

⁶ *Ibid.* hlm. 69

kebanggaan Kabupaten Tasikmalaya, karena dengan adanya Objek Wisata Cipanas Galunggung ini, bukan hanya wisatawan lokal namun wisatawan mancanegara pun bisa datang untuk menikmati keindahan alam Kabupaten Tasikmalaya. Bapak Sumarsono menjelaskan lebih lanjut keberadaan objek wisata Cipanas Galunggung ini memberikan keuntungan kepada pengelola dan warga lokal untuk membuka peluang usaha dengan berdagang di sekitar objek wisata.

Objek Wisata Cipanas Galunggung menyediakan sarana dan prasarana yang terbilang sudah mencukupi namun tetap harus dikembangkan untuk kenyamanan dan keamanan para wisatawan yang berkunjung, dari sistem keamanan sudah terpasang CCTV di beberapa bagian titik lokasi, memudahkan pengelola dalam memantau para wisatawan dari jarak jauh, apalagi ketika banyaknya wisatawan pada akhir pekan dan libur panjang.

Keamanan wisatawan berkaitan dengan hak pribadi dimana pihak pengelola sejauh ini belum mampu memberikan perlindungan hukum kepada pihak yang dirugikan, tindakan pengelola sebagai antisipasi kejadian banyaknya kehilangan barang, pihak pengelola sejauh ini membuat poster himbauan untuk wisatawan agar bisa lebih hati-hati dalam menjaga barang bawaannya, tidak hanya itu bentuk pencegahan yang dilakukan pengelola sebagai bentuk perlindungan hukum adalah mengimbau lewat pengeras suara yang tersedia di sana, dan pihak keamanan mengawasi apabila ada barang wisatawan yang tergeletak sembarangan dan tidak ada yang menjaga, pihak keamanan memanggil lewat pengeras suara untuk mengimbau agar bergantian menunggu barang bawaannya. Seperti yang pernah terjadi dengan wisatawan bernama bapak Wahyudin berusia 44 tahun, alamat Kampung Cimerah, Desa Sukaherang, Kabupaten Tasikmalaya selaku wisatawan Objek wisata Cipanas Galunggung beliau menjelaskan bahwa pernah kehilangan

telepon genggam merk Oppo ketika sedang berenang di blok kolam pemandian alam, beliau datang dengan anak dan istrinya untuk berlibur, barang bawaan nya disimpan di tempat yang tidak jauh dari kolam, setelah selesai korban memeriksa barang bawaan nya dan didapatkan telepon genggam milik nya sudah tidak ada, korban melaporkan kejadian tersebut ke pihak keamanan wisata, dan upaya dari pengelola mencoba untuk mencari barang yang hilang tersebut.

Pihak pengelola menjelaskan bahwa untuk mengganti barang yang hilang milik wisatawan belum ada aturan yang mengatur hal tersebut, sejauh ini yang menjadi kewenangan pengelola adalah baru sekedar upaya mencari barang yang hilang tersebut dengan berkoordinasi dengan pihak keamanan dan rekaman CCTV yang berada di lokasi. Bapak Sumarsono menyatakan bahwa belum tersedianya penyimpanan barang atau loker ini pun menjadi catatan khusus dan bahan evaluasi bersama dari pimpinan pusat bagi objek wisata Cipanas Galunggung. Mengingat bahwa suatu Objek Wisata yang sudah berstandar Nasional seperti Objek Wisata Cipanas Galunggung wajib menyediakan fasilitas penitipan barang atau loker.

Pariwisata merupakan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang secara berpindah tempat dari tempat tinggal menuju suatu tempat baru dengan maksud untuk melakukan eksplorasi diri untuk mengetahui hal-hal baru atau bahkan hanya sekedar menghabiskan waktu luang untuk melepas rasa penat setelah bekerja. Potensi alam yang dimiliki Indonesia, berjajar dari Sabang sampai Merauke, keragaman suku bangsa, hal ini mampu menjadi daya tarik suatu wilayah untuk dijadikan objek wisata yang mampu menarik wisatawan untuk berkunjung, dengan memiliki potensi ini suatu wilayah mampu berkembang secara devisa dan menjadi sumber pendapatan daerah.

Infrastruktur merupakan fasilitas utama yang dibutuhkan untuk

menjangkau suatu wilayah, dengan adanya akses yang baik mampu mempermudah wisatawan untuk mengunjungi banyak tempat wisata di Indonesia, nyatanya masih banyak dari lokasi wisata yang belum menyediakan fasilitas tersebut, menyebabkan wisatawan enggan untuk berkunjung kembali. Disamping sarana dan prasarana yang mempunyai peranan penting dalam pengembangan objek wisata, yang tidak kalah penting adalah adanya perlindungan hukum bagi wisatawan yang hal ini merupakan salah satu hak wisatawan yang tercantum didalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Perlindungan hukum terhadap wisatawan harus menjadi perhatian yang serius dari berbagai pihak, dengan timbulnya kerugian wisatawan di objek wisata, baik terhadap diri maupun terhadap harta benda wisatawan itu sendiri. Seperti halnya kasus yang menimpa seorang wisatawan yang bernama Bapak Wahyudin di objek wisata Cipanas Galunggung ini menjadi korban kehilangan telepon genggam saat berenang, aspek minimnya pengawasan tim keamanan setempat karena keterbatasan sumber daya manusia dan faktor infrastruktur serta fasilitas yang belum memadai. Perlindungan terhadap wisatawan berkaitan dengan hak pribadi masih belum dapat diimplementasikan oleh pengelola Objek wisata Cipanas Galunggung, hal ini dikarenakan keberadaan tempat penitipan barang atau Loker masih belum tersedia di Objek Wisata Cipanas Galunggung, sehingga ada kejadian yang menimpa wisatawan dengan kehilangan telepon genggam, sehingga pihak pengelola sejauh ini belum mampu memberikan perlindungan hukum kepada pihak yang dirugikan.

Ketentuan Pasal 20 huruf e dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menyatakan bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hak pribadi. Sesuai dengan Pasal 26 huruf d Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata,

Pengusaha pariwisata harus melaksanakan kewajibannya dalam memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan kepada wisatawan. Pasal 23 ayat (1) huruf a, berkewajiban menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan. Kasus seseorang kehilangan barang pribadi yang dikarenakan pengelola objek wisata Cipanas Galunggung tidak menyediakan tempat penitipan barang atau loker sebagai bentuk perlindungan hak pribadi wisatawan, sehingga bapak Wahyudin ini menjadi salah satu korban yang belum mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana ketentuan Pasal 20 Huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Tentang kepariwisataan

3.2. Hambatan-Hambatan Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dihubungkan Dengan Pasal 20 Huruf E Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya.

Ketua Manajer Wana Wisata Cipanas Galunggung Bapak Sumarsono menjelaskan bahwa kurang nya perlindungan hukum bagi wisatawan di objek wisata Cipanas Galunggung berkenaan dengan hak pribadi, dimana wisatawan mengalami kehilangan barang ketika berada di Objek Wisata Cipanas Galunggung, terdapat kendala yang terjadi, yaitu sebagai berikut :

1. Wisatawan cenderung pasif terhadap hal-hal yang menyangkut kepentingannya, termasuk barang pribadi wisatawan, seperti barang bawaan wisatawan yang disimpan dengan begitu saja di pinggir kolam dan tidak ada yang bergiliran untuk menjaga barang bawaan nya, apalagi ketika sedang ramai orang di sekitar kolam pemandian
2. Kurangnya fasilitas yang tersedia di objek Cipanas Galunggung, Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang

sangat penting, fasilitas yang memadai berpengaruh kepada wisatawan yang datang, wisatawan tentunya memperhatikan segala aspek pelayanan yang diberikan, hak hak mereka dalam perlindungan hukum jika terjadi hal hal yang merugikan, kenyamanan, keamanan, kesehatan dan aspek lain nya.

3. Terbatasnya jumlah petugas keamanan yang berjaga di setiap pos penjagaan di lokasi wisata, berdampak pada lemahnya pengawasan dari pengelola terhadap wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Cipanas Galunggung.
4. Kurang maksimalnya peran Pemerintah Daerah dan Perum Perhutani sebagai pengelola objek wisata Cipanas Galunggung dalam mengembangkan pariwisata lokal, yang memang diperlukan campur tangan pemerintah daerah maupun perhutani dalam pengembangan objek wisata Cipanas Galunggung dalam memberikan perlindungan Hukum terdapat hak pribadi wisatawan begitupun agar dapat menunjang terhadap peningkatan ekonomi masyarakat sekitar lokasi wisata.

3.3. Upaya – Upaya Apakah Yang Dilakukan Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dihubungkan Dengan Pasal 20 Huruf E Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang mempunyai potensial dan ikut andil dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian suatu Negara. Sektor pariwisata Indonesia akan mudah dikembangkan dengan melakukan perbaikan sistem keamanan, memperbanyak pos keamanan di lokasi, kelengkapan fasilitas dan infrastruktur serta management yang baik agar mampu menciptakan sektor pariwisata berstandar Nasional Indonesia dan mampu bersaing dengan sektor

pariwisata mancanegara hingga wisatawan asing maupun lokal bisa berkunjung ke destinasi tersebut, maka ketika wisatawan berkunjung ke suatu objek wisata, pengelola pariwisata harus dapat menciptakan keamanan dan kenyamanan supaya wisatawan memiliki rasa ingin kembali.

Setiap daerah memiliki pesona pariwisata tersendiri, sehingga dengan kebudayaan yang berbeda dari setiap daerah nya, hal ini menjadikan suatu objek wisata memiliki ciri khas tersendiri. Pemerintah Daerah dan Pimpinan Pusat Perhutani memegang kekuasaan yang penting untuk memajukan dan melestarikan pariwisata yang ada di daerahnya, sehingga diperlukan peran yang maksimal dalam pengembangan kepariwisataan seperti birokrasi dan payung hukum yang jelas dalam pengaturan perlindungan hukum terhadap wisatawan ketika berada di objek wisata, infrastruktur yang memadai yang berkaitan dengan upaya melindungi hak hak pribadi wisatawan di suatu objek wisata.

Objek Wisata Cipanas Galunggung yang beralamat di Desa Linggajati, Kecamatan Sukaratu, Kabupaten Tasikmalaya yang merupakan objek wisata air yang masih alami karena menyatu dengan kaki Gunung Galunggung begitu dengan pemandangan yang sejuk memberikan kesegaran bagi para wisatawan, hanya saja sarana dan prasarana masih perlu dikembangkan untuk menunjang keamanan dan keselamatan baik jiwa maupun harta benda wisatawan.

Perlindungan Hukum terhadap wisatawan sesuai dengan ketentuan Pasal 20 huruf e Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, pengelola dan Pemerintah Daerah melalui Dinas Pariwisata Kabupaten Tasikmalaya telah melakukan beberapa upaya antara lain Pihak pengelola objek wisata Cipanas Galunggung telah berupaya menyediakan fasilitas pos keamanan dan pos untuk pengaduan bagi wisatawan yang berkunjung di Objek Wisata Cipanas walaupun masih perlu dikembangkan, juga fasilitas berupa pemasangan poster-poster

himbauan di beberapa lokasi agar wisatawan dapat waspada untuk tetap menjaga barang bawaan nya, pengelola memberikan juga himbauan lewat pengeras suara kepada wisatawan yang sedang berkunjung atau sedang berenang untuk tetap waspada dalam menjaga harta benda wisatawan agar meminimalisir terjadinya kehilangan.

Upaya yang dilakukan pengelola wisata yaitu pemasangan CCTV di beberapa sudut objek wisata meskipun masih terbatas, ini menjadi upaya yang memberikan kemudahan pengelola dalam memantau perilaku wisatawan saat berwisata di Objek Cipanas Galunggung dan sebagai bukti awal bagi wisatawan apabila terjadi kehilangan untuk selanjutnya ke tahap proses pencarian oleh pengelola sebagai upaya tindak lanjut. Selain itu pihak pengelola objek wisata memberikan kemudahan dalam hal pelaporan kehilangan barang bawaan dari wisatawan, dengan begitu wisatawan menjadi terlindungi hak nya.

Upaya lain yang dilakukan adalah dari pihak Perhutani wana wisata Cipanas Galunggung berupa pengajuan permohonan dana bantuan untuk selanjutnya ditindaklanjuti oleh pimpinan pusat agar pengadaan tempat penitipan barang atau loker tersedia di objek wisata Cipanas Galunggung dengan begitu diharapkan dapat meminimalisir kehilangan barang pribadi dari wisatawan yang berkunjung.

IV. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab terdahulu, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum terhadap wisatawan di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya belum terlaksana dengan maksimal, sehingga mengakibatkan satu dari sekian banyak wisatawan seperti bapak Wahyudin menjadi korban kehilangan harta benda berupa telepon

genggam merk Oppo saat berenang di Objek Wisata Cipanas Galunggung karena tidak tersediannya tempat penitipan barang atau loker, padahal sebagaimana ketentuan dalam Pasal 20 huruf e Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, bahwa wisatawan berhak mendapatkan perlindungan hak pribadi, apalagi Objek Wisata Cipanas Galunggung sudah berstandar Nasional Indonesia.

2. Kendala-kendala yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap wisatawan dihubungkan dengan Pasal 20 huruf e Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya antara lain sikap wisatawan yang cenderung pasif terhadap kepentingannya dalam hal menjaga harta benda selama berada di objek wisata, kurangnya fasilitas yang tersedia di objek wisata Cipanas Galunggung, dimana fasilitas merupakan faktor pendukung yang sangat penting, keterbatasan petugas keamanan yang berjaga di lokasi objek wisata, belum maksimalnya peran Pemerintah Daerah dan pimpinan pusat Perhutani dalam pengembangan pariwisata lokal yang dapat menunjang terhadap peningkatan ekonomi masyarakat sekitar lokasiwisata.
3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam perlindungan hukum terhadap wisatawan di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya, antara lain pihak pengelola selalu menghimbau menggunakan pengeras suara ataupun poster-poster yang ditempel agar para wisatawan yang berkunjung tetap waspada dalam menjaga barang bawaannya saat berwisata, upaya lainnya pengelola objek wisata memasang CCTV keamanan untuk memudahkan petugas dalam memantau kondisi dan situasi objek wisata, dan pengelola telah mengajukan permohonan anggaran dana untuk merealisasikan adanya tempat penitipan barang atau loker di objek wisata Cipanas Galunggung kepada pimpinan pusat Perhutani maupun kepada Pemerintah Daerah

melalui Dinas Pariwisata Kabupaten Tasikmalaya untuk pengembangan fasilitas dan infrastruktur.

4.2. Saran

1. Diharapkan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Cipanas Galunggung selalu waspada dan hati-hati dalam menjaga barang bawaannya saat hendak berwisata atau berenang agar menyimpan barang bawaan dengan aman dan tertib dan harus selalu ada yang menjaganya untuk terhindar dari peristiwa yang tidak diinginkan, dan juga wisatawan dapat berperan aktif dan mampu serta tahu untuk birokrasi pelaporan kerugian yang dialami selama berwisata, karena wisatawan sebagai konsumen pengguna jasa pariwisata juga berhak mendapatkan perlindungan kepada badan-badan khusus penyelesaian sengketa seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), untuk nantinya BPSK menindaklanjutinya kepada pihak pengelola wisata.
2. Diharapkan pengelola Objek Wisata Cipanas Galunggung dapat memberikan dan meningkatkan perlindungan hukum terhadap wisatawan yang berkunjung, karena wisatawan mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan berkaitan dengan hak pribadi di objek wisata sehingga meminimalisir kerugian yang dialami wisatawan baik keselamatan jiwa maupun harta benda.
3. Diharapkan pemerintah melalui Dinas Pariwisata Kabupaten Tasikmalaya dan pimpinan pusat perhutani dapat berperan aktif dalam pengembangan fasilitas dan infrastruktur di objek wisata Cipanas Galunggung, karena selain sebagai salah satu sumber pendapatan daerah Objek Wisata Cipanas Galunggung juga sebagai destinasi wisata kebanggaan Kabupaten Tasikmalaya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- I Made Pasek Diantha. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Denpasar: Prenada Media Group.
- Nurdiana, Dian Ridwan. 2017. *Perspektif Penerapan SNI Pengelolaan Pariwisata di Indonesia*. Bandung: CV Amico.
- Soerjono Soekanto. 2005. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang PerlindunganKonsumen.