



UNMAS DENPASAR

JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume. 03, Nomor 01, (2023)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi:<https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI WISATAWAN PADA OBJEK WISATA TIRTA ARUNG JERAM SUNGAI AYUNG DI KABUPATEN GIANYAR

Ida Bagus Indra Brahmana<sup>1)</sup>, I Gusti Ngurah Anom<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: [gustingurahanom14@gmail.com](mailto:gustingurahanom14@gmail.com)

### **Abstract**

*The scope of this research is on rafting attractions by focusing the research subject on tourists who use rafting tourism services, and the location is in PT. Tear Bali. The formulation of research problems is related to legal protection for tourists in tirta rafting attractions and about the responsibility of Ayung River rafting business actors in Gianyari Regency to face losses experienced by tourists. The results of the analysis show that legal protection for users of Tirta Arung Jeram Sungai Ayung services in Gianyar Regency at PT Bali Sobek Utama has been realized. This is evidenced by the good faith of PT. Sobek Bali Utama which carries out its business activities by realizing protection in the form of providing insurance to consumers / tourists who have been covered or included in tour packages provided in accordance with applicable law. In addition, the responsibility of rafting business actors at PT Sobek Bali Utama has been carried out properly in accordance with the provisions of the Law regulated in article 26 letter d, e and letter n in Law Number 10 of 2009 concerning Tourism.*

**Keywords :** *White Rafting, Legal Protection, Tourists*

### **Abstrak**

Ruang lingkup penelitian ini adalah pada objek wisata arung jeram dengan memfokuskan subjek penelitian pada wisatawan yang menggunakan jasa wisata arung jeram, dan lokasinya di PT. Robek Bali. Rumusan masalah penelitian terkait perlindungan hukum bagi wisatawan di tempat wisata arung jeram tirta dan tentang tanggung jawab pelaku usaha arung jeram sungai Ayung Kabupaten Gianyar atas kerugian yang diderita wisatawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa Tirta Arung Jeram Sungai Ayung Kabupaten Gianyar pada PT Bali Sobek Utama telah terwujud. Hal ini dibuktikan dengan itikad baik PT. Sobek Bali Utama yang menjalankan kegiatannya dengan mewujudkan perlindungan berupa pemberian asuransi kepada konsumen/wisatawan yang telah ditanggung atau diikutsertakan dalam paket wisata yang disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, tanggung jawab Pelaku Usaha Arung Jeram di PT Sobek Bali Utama telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang diatur dalam pasal 26 huruf d, e dan huruf n dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

**Kata Kunci :** Arung Jeram, Perlindungan Hukum, Wisatawan

## A. Pendahuluan

Trend pariwisata mengalami perubahan, dari yang sebelumnya yaitu pariwisata konvensional berubah menjadi pariwisata minat khusus. Pada pariwisata minat khusus wisatawan cenderung lebih menghargai lingkungan, alam, budaya, atraksi secara spesial, maupun pariwisata terkait kegiatan yang berisiko tinggi<sup>1</sup>.

Selanjutnya, aktivitas pariwisata yang berisiko tinggi tersebut diatur pada Pasal 26 huruf d dan e dalam UU Kepariwisata. Undang-undang tersebut menyatakan kegiatan yang berisiko tinggi harus memberi perlindungan asuransi pada wisatawan. Akan tetapi terdapat sejumlah objek wisata yang tidak menerapkan kompensasi bagi pelaku wisatawan pada objek wisata yang berisiko tinggi. Contoh kecelakaan yang terjadi seperti Kecelakaan menimpa perahu rafting yang membawa 10 turis asing di Sungai Ayung, Banjar Tanggayuda, Desa

Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali pada Senin 3 Oktober 2022. Kecelakaan terjadi saat mereka sedang melakukan rafting atau arum jeram di sungai tersebut yang menyebabkan seorang warga negara asing hilang terbawa arus. Kecelakaan itu terjadi pada saat perahu terbalik para peserta rafting memegang perahu yang ada di depannya. Namun perahu tersebut juga terbalik yang menyebabkan 12 orang bersama guide seluruhnya terjatuh ke aliran Sungai Ayung. Contoh kejadian kecelakaan yang terjadi pada objek wisata berisiko tinggi seperti wisata arum jeram ini yaitu kejadian pada tahun 2021 yakni Enam orang menjadi korban longsor saat mengikuti rafting di Sungai Ayung, Gianyar, Bali. Mengingat kejadian tersebut, maka sebagai penyedia jasa wisata sebaiknya tetap memperhatikan keselamatan para wisatawan yang masih berada dikawasan objek wisata arum jeram

---

<sup>1</sup> Mahriani, E. *Manajemen Pariwisata. (Sebuah Tinjauan Teori dan*

*Praktis)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, h. 2

usai bermain wahana tersebut. Sebab sesuai ketentuan Undang-Undang yang diatur dalam pasal 26 huruf d, e dan huruf n dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Usaha Wisata Arung Jeram merupakan bagian dari wisata tirta. Menurut Peraturan Gubernur Bali Nomor 28 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Pariwisata Bali Pasal 1 No. 31, Usaha Wisata Tirta adalah usaha yang menyelenggarakan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial di perairan laut, pantai, sungai, danau dan waduk. Pulau Bali memiliki 22 (dua puluh dua) perusahaan arung jeram dengan tiga lokasi ideal untuk melakukan kegiatan wisata arung jeram yaitu; Sungai Ayung, Sungai Melangit, dan Sungai Telaga Waja. Setiap sungai mempunyai profil dan karakter tersendiri yang menjadiny suatu daya tarik wisata.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Sobek Bali

Utama, karena Sobek Ayung Rafting salah satu perusahaan perintis awal dalam aktivitas arung jeram di Bali dan sangat dikenal oleh wisatawan Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada objek wisata arung jeram sungai ayung karena Sungai Ayung memiliki jumlah perusahaan arung jeram paling banyak di dibandingkan dengan Sungai Telaga Waja dan Sungai Melangit karena Sungai Ayung terletak di daerah strategis yaitu Kabupaten Gianyar dimana lokasi tersebut merupakan tempat wisata yang ramai di kunjungi oleh wisatawan mancanegara dan domestik sehingga menjadi daya tarik bagi para pengusaha untuk mengembangkan wisata arung jeram di Sungai Ayung. Mengingat banyaknya pelaku usaha arung jeram khususnya pada Sungai Ayung, maka perusahaan penyedia jasa kegiatan wisata alam seperti arung jeram harus mampu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan selalu mengutamakan keselamatan wisatawannya dengan tetap

memperhatikan hukum pariwisata yang berlaku.

Pembahasan mengenai Hukum Pariwisata hingga saat ini nampaknya belum merupakan suatu hal yang populer. Hal ini kemungkinan besar disebabkan oleh fokus perhatian yang diberikan kepada sektor pariwisata sebagai aktivitas di bidang ekonomi. Di samping itu, di Indonesia khususnya di Bali, pembangunan sektor hukum masih belum dilihat sebagai media untuk mengubah tatanan kehidupan masyarakat atau yang dikenal dengan istilah “*law as a tool of social engineering*”<sup>2</sup>.

Mengingat wisata arung jeram adalah wisata yang beresiko tinggi maka sudah seharusnya pelaku usaha arung jeram khususnya pada wisata arung jeram di Kabupaten Gianyar yakni PT. Sobek Bali Utama memberikan perlindungan keselamatan kepada konsumennya, sebab dalam

kenyataannya masih ada pelaku usaha arung jeram di Kabupaten Gianyar yang belum memberikan perlindungan yang jelas sesuai yang ada di dalam perundang-undangan. Hal ini terbukti dari adanya kasus Enam wisatawan tertimpa longsor saat melakukan aktivitas rafting di Tukad Ayung kawasan Banjar Begawan, Desa Melinggih Kelod, Kecamatan Payangan, Gianyar pada Kamis 25 November 2021. Musibah tersebut seharusnya dapat dihindari apabila pelaku usaha arung jeram tidak lalai dalam memberikan perlindungan keselamatan bagi konsumennya, sebab Wisatawan sebagai seorang konsumen dalam industri jasa pariwisata memiliki hak atas keamanan dan keselamatannya. Di sisi lain, pengusaha pariwisata memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan wisata yang dikelolanya, termasuk terhadap kegiatan wisata yang berisiko tinggi<sup>3</sup>. Berdasarkan latar

---

<sup>2</sup> Antariksa, Basuki, 2017, *Penegakan Hukum Pariwisata Di Dki Jakarta Sebagai Destinasi Pariwisata Internasional*. Makalah Pusat Penelitian dan Pengembangan Kepariwisata, h. 3

<sup>3</sup> Dewi, Cokorde Istri Dian Laksmi. 2018. *Tanggung Jawab Pengusaha Pariwisata Terhadap Kegiatan Wisata Berisiko Tinggi*. Jurnal Yustitia, Vol 12 No 2, h. 76

belakang masalah tersebut maka Penulis bermaksud mengkaji hal yang lebih dalam mengenai “Perlindungan Hukum Bagi Wisatawan Pada Objek Wisata Tirta Arung Jeram Sungai Ayung Di Kabupaten Gianyar”.

Ruang lingkup penelitian ini yaitu pada objek wisata Arung Jeram dengan memfokuskan subjek penelitian pada wisatawan yang menggunakan jasa wisata Arung Jeram, dan Lokasi berada di PT. Sobek Bali yang merupakan pelaku usaha atau penyedia jasa wisata Arung Jeram, dengan rumusan masalahnya yang pertama yaitu terkait perlindungan hukum bagi wisatawan pada objek wisata tirta arung jeram Sungai Ayung di Kabupaten Gianyar dan rumusan masalah yang kedua tentang tanggung jawab pelaku usaha arung jeram Sungai Ayung di Kabupaten Gianyar terhadap kerugian yang dialami wisatawan. Tujuan umum penelitian ini adalah guna mengetahui implementasi UU

Perlindungan Konsumen terkait hak-hak konsumen dalam menggunakan jasa wisata arung jeram.

## B. Metode Penelitian

Penulisan secara Empiris menjadi jenis penelitian hukum yang dipilih. Penelitian ini menggunakan jenis atau tipe-kajian sosiologi hukum (*sociology of law*) yang mengkaji “*law as it is in society*”, yang bertolak dari pandangan bahwa hukum adalah pola perilaku sosial yang terlembaga dan eksis sebagai variabel sosial yang empirik,<sup>4</sup> dengan menggunakan pendekatan penelitian yuridis sosiologis/sosiologi hukum, yaitu pendekatan penelitian yang mempelajari pengaruh masyarakat terhadap hukum, sejauh mana gejala-gejala yang ada dalam masyarakat itu dapat memengaruhi hukum dan sebaliknya serta bertolak dari paradigma ilmu empiris.<sup>5</sup> Sehingga dalam penelitian ini peneliti melihat implementasi PT. Sobek Bali Utama selaku pelaku usaha beresiko tinggi, para pihakwisatawan arung jeram, dan pengaturan subtransi berdasarkan

---

<sup>4</sup> Sabian Utsman, *Dasar-dasar Sosiologi Hukum*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, h. 311.

<sup>5</sup> Johnny Ibrahim, 2013, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, h. 40.

UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris ini diambil dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Perolehan sumber data primer yang diperoleh secara langsung berdasarkan keterangan informan yang dilakukan secara langsung kepada wisatawan dalam menggunakan jasa wisata arung jeram serta kepada pelaku usaha terhadap pengguna jasanya/konsumennya. Sedangkan data sekunder yang dipergunakan sebagai referensi, antara lain: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan data tersier.

Studi ini menggunakan 3 jenis teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Teknik pengolahan dan analisis data studi ini yakni menggunakan analisis kualitatif

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak PT. Sobek Bali Utama, yakni Bapak Wahyu bahwa PT. Sobek Bali Utama

sudah terwujud, hal ini dibuktikan dari itikad baik PT. Sobek Bali Utama yang melakukan kegiatan usahanya dengan mewujudkan perlindungan berupa pemberian asuransi kepada konsumen/ wisatawan yang sudah tercover atau include dalam paket wisata yang diberikan sesuai hukum yang berlaku.

Pelaku usaha atau pengusaha pariwisata seperti PT. Sobek Bali Utama yang menyediakan jasa wisata arung jeram sebagai usaha berisiko tinggi memiliki kewajiban untuk melaksanakan perlindungan hukum bagi wisatawan terutama dalam menjalankan kegiatan usaha pariwisatanya. Pelaksanaan perlindungan hukum bagi wisatawan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, tepatnya pada Pasal 26 huruf (e) yang menyatakan bahwa pengusaha pariwisata wajib memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan risiko tinggi, hal tersebut seharusnya dilakukan oleh pelaku usaha pariwisata jika tempat wisatanya tergolong berisiko tinggi ataupun

kegiatan usahanya yang berisiko tinggi.

Wujud pelaksanaan pengusaha dalam memberikan perlindungan hukumnya bagi wisatawan adalah dalam bentuk pemberian asuransi kepada wisatawan untuk mengantisipasi jika nantinya terjadi kecelakaan yang menimbulkan kerugian bagi wisatawan. Jadi, ketika wisatawan berkunjung dan berkegiatan di tempat wisata yang berisiko tinggi mengalami kecelakaan hingga menimbulkan kerugian, pengelola tempat wisata selaku pengusaha pariwisata bertanggung jawab atas kerugian tersebut dengan mengklaim kepada pihak asuransi yang telah bekerja sama dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, pariwisata yang telah membayar tiket masuk perlindungan yang telah ditetapkan pada lokasi wisata, memiliki kewajiban jika terjadinya kecelakaan dan kemalangan di kawasan lokasi wisata yang memiliki pertaruhan tinggi tersebut sudah mulai berlaku, kewajiban agen

asuransi pilihan. Jika adanya pihak luar tersebut keamanan wisatawan akan terpenuhi secara efektif jika hal-hal yang wisatawan inginkan tidak terjadi, misalnya terjadi musibah atau kerugian yang dialami. Namun disini perlu di garis bawahi, jika kecelakaan yang terjadi disebabkan oleh kurangnya pengawasan atau kelalaian serta minimnya fasilitas yang disediakan oleh pengelola tempat wisata, maka tanggungjawab ada di tangan pengelola tempat wisata selaku pengusaha pariwisata. Lain hal ketika kecelakaan yang terjadi disebabkan oleh kelalaian dari wisatawan tersebut tidak mematuhi peraturan yang ditetapkan pada pengelola tempat wisata, maka pengelola tempat wisata tidak ikut bertanggung jawab atas hal tersebut. Dengan kata lain, wisatawan menanggung sendiri atas kerugian yang dideritanya karena penyebabnya adalah kelalaian dari dirinya sendiri<sup>6</sup>.

PT. Sobek Bali Utama sudah memberikan pengayoman bagi wisatawan yang menjalankan

---

<sup>6</sup> Sanjaya, I.P.A., A.A.S. Laksmi Dewi, & L.P. Suryani. 2022. *perlindungan hukum wisatawan yang berkunjung ke tempat*

*wisata berisiko tinggi di bali*. Vol. 3, No. 2, h. 375

aktivitas arung jeram sebagai bentuk pelaksanaan perlindungan hukum wisatawan dengan cara selalu memberikan pengarahan keselamatan secara menyeluruh pada wisatawan sebelum memulai aktivitas, kemudian mengarahkan wisatawan untuk menggunakan sepatu olahraga dan pakaian yang nyaman, membawa topi dan merekomendasikan untuk menggunakan tabir surya, serta memberikan asuransi kesehatan untuk wisatawan usia 7 hingga 64 tahun.

Pelaksanaan wisata Arung Jeram pada PT. Sobek Bali Utama sudah sesuai berdasarkan teori perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo, yang menyatakan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum<sup>7</sup>.

Selanjutnya wujud Tanggung Jawab PT. Sobek Bali Utama, sebagai penyedia jasa wisata Arung

Jeram Sungai Ayung di Kabupaten Gianyar terhadap wisatawan adalah dengan cara:

### **Perlindungan asuransi bagi wisatawan Arung Jeram**

Wujud Standarisasi Keamanan dan Keselamatan Wisatawan yang dilaksanakan oleh PT. Sobek Bali Utama adalah dengan memberi perlindungan asuransi bagi wisatawan Arung Jeram. Menurut I.G.N. Parikesit Widiatedja, tujuan dari adanya perlindungan asuransi ini dilihat dari sudut liberalisasi jasa, dapat menjadi alternatif solusi untuk meningkatkan pendapatan pariwisata secara keseluruhan<sup>8</sup>. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, walaupun undang-undang maupun peraturan menteri tidak mewajibkan penyedia jasa wisata untuk melengkapi paket wisatanya dengan perlindungan asuransi, akan tetapi pelaku penyedia jasa wisata arung jeram harus memiliki asuransi untuk dapat ditawarkan kepada wisatawan, sehingga akan memberikan rasa aman

---

<sup>7</sup> Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti*, Bandung, h. 54

<sup>8</sup> I.G.N. Parikesit Widiatedja, 2010, *Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita*, Udayana University Press, Denpasar, h. 114.

dan nyaman kepada wisatawan pengguna wisata arung jeram tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Trevor C. Atherton dan Trudie A. Atherton yang menyatakan:

“There are so many things which can and do go wrong for travellers. They may lose their baggage or have their money stolen, their travel plans may be disrupted or cancelled, causing losses, or they may suffer injury or illness while away, thus incurring medical expenses. Although it is not compulsory for travellers to take out travel insurance, it is certainly advisable.”

### **Sistem Administrasi dan Manajemen Pengelolaan yang Baik**

Penetapan standarisasi dalam aspek pengelolaan ini lebih difokuskan pada sistem administrasi dan manajemen yang dilakukan oleh suatu usaha pelaku wisata. Dengan adanya sistem administrasi dan manajemen pengelolaan yang baik akan memudahkan pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya dengan baik. Dalam sektor pariwisata, aspek pengelolaan ini dikenal dengan prinsip tata kelola

pariwisataan yang baik (*Good Tourism Governance*). Prinsip penyelenggaraan tata kelola kepariwisataan yang baik adalah adanya koordinasi dan sinkronisasi program antar pemangku kepentingan serta adanya partisipasi aktif yang terpadu dan saling menguatkan antara pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat setempat yang terkait.

Ciri dalam penyelenggaraan tata kelola kepariwisataan yang baik menurut Primantara adalah berdasar pada prinsip-prinsip sebagai berikut<sup>9</sup>:

1. Partisipasi Masyarakat Terkait
2. Keterlibatan segenap
3. Kemitraan Kepemilikan Lokal
4. Pemanfaatan Sumber Daya secara berlanjutan
5. Mengakomodasikan aspirasi masyarakat
6. Daya dukung lingkungan
7. Monitor dan Evaluasi Program
8. Akuntabilitas Lingkungan
9. Pelatihan pada masyarakat terkait
10. Promosi dan Advokasi Nilai Budaya Kelokalan

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia**

<sup>9</sup> Princess Innez Primantara. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro*

*Perjalanan Wisata*. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar. H. 91-92

Selanjutnya wujud Tanggung Jawab PT. Sobek Bali Utama, sebagai penyedia jasa wisata Arung Jeram Sungai Ayung di Kabupaten Gianyar adalah dengan cara selalu melakukan pengembangan SDM. Sebab dalam aspek pengelolaan suatu objek wisata maka pengembangan SDM juga menjadi suatu perhatian.

#### **Meningkatkan Aspek Pelayanan Wisata Arung Jeram dengan Menerapkan Standard Operating Procedures (SOP)**

Berdasarkan pada hasil wawancara yang diperoleh dari pihak PT. Sobek Bali Utama, maka pihak manajemen menyatakan bahwa PT. Sobek Bali Utama sudah melaksanakan pelayanan yang bertanggung jawab kepada wisatawan dengan selalu menerapkan Standard Operating Procedures (SOP). Adapun aspek pelayanan yang dilakukan terdiri dari:

- a. Menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) bagi pelaksanaan tamu di kantor PT. Sobek Bali Utama, yang meliputi :
  - 1) Penyambutan kedatangan tamu

- 2) Menerima dan melakukan panggilan telepon.
- 3) Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan PT. Sobek Bali Utama.
- 4) Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW.
- b. Menerapkan Standard Operating Procedures (SOP) dalam pelaksanaan perjalanan wisata, yang meliputi :
  - 1) Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata.
  - 2) Penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata.
  - 3) Permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuisioner untuk evaluasi perjalanan wisata.  
Adanya standarisasi dalam aspek pelayanan yang diberikan

pelaku penyedia Wisata bertujuan agar setiap penyedia wisata dapat memberikan standar pelayanan yang baik bagi wisatawan. Dalam buku yang berjudul *International Tourism* :

*“A Global Perspective, dikatakan bahwa “A critical part of sustaining a quality destination is establishing standards of performance in tourism jobs and certifying workers who posses the skills meeting those standards.”<sup>10</sup>*

Pelayanan adalah kunci utama dalam industri pariwisata. Keramahmatan dan kejelasan informasi akan membuat wisatawan merasa aman dan nyaman saat menggunakan jasa pariwisata tersebut. Untuk dapat memberikan suatu pelayanan yang memuaskan, setiap pelaku usaha harus memahami karakter dan budaya wisatawan yang menggunakan jasanya. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kendala yang dihadapi yakni saat memberikan pelayanan kepada wisatawan adalah adanya perbedaan budaya. Misalnya saja hal-hal yang

wajar dan sopan terjadi di Indonesia ternyata dianggap tidak wajar atau tidak sopan di Negara lain. Oleh sebab itu, dalam menjalankan usaha di bidang pariwisata, pelaku usaha tidak hanya dituntut untuk memiliki keahlian dalam berbahasa asing, namun juga harus memiliki pengetahuan yang luas tentang budaya-budaya dalam suatu Negara.

Apabila dikaji melalui Teori Perlindungan Hukum, adanya standarisasi keamanan dan keselamatan wisatawan dalam berbagai aspek seperti aspek pelayanan, aspek pengembangan SDM dan lainnya merupakan suatu langkah preventif. Perlindungan Hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa<sup>11</sup>. Dengan menjalankan standarisasi keamanan dan keselamatan wisatawan ini dengan benar, PT. Sobek Bali Utama selaku penyedia jasa wisata Arung Jeram akan mampu mendukung peningkatan mutu pariwisata Arung Jeram.

---

<sup>10</sup> World Tourism Organization, 1997, *International Tourism : A Global Perspective*, World Tourism Organization, Madrid, h. 347. (selanjutnya disebut World Tourism Organization III)

<sup>11</sup> Maria Alfons, 2010, *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual*, Universitas Brawijaya, Malang, h. 18.

#### **D Simpulan dan Saran**

Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Tirta Arung Jeram Sungai Ayung di Kabupaten Gianyar pada PT Bali Sobek Utama sudah terwujud. Hal ini dibuktikan dari itikad baik PT. Sobek Bali Utama yang melakukan kegiatan usahanya dengan mewujudkan perlindungan berupa pemberian asuransi kepada konsumen/ wisatawan yang sudah tercover atau include dalam paket wisata yang diberikan sesuai hukum yang berlaku.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Arung Jeram di PT Sobek Bali Utama sudah terlaksana dengan baik sesuai ketentuan Undang-Undang yang diatur dalam pasal 26 huruf d, e dan huruf n dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. PT Sobek Bali Utama sudah melaksanakan standarisasi keamanan & keselamatan wisatawan selaku pelaku usaha wisata Arung Jeram sebagai wujud tanggung jawab bagi wisatawan.

Adapun wujud Tanggung Jawab PT. Sobek Bali Utama, sebagai penyedia jasa wisata Arung

Jeram Sungai Ayung di Kabupaten Gianyar terhadap wisatawan adalah dengan cara memberikan Perlindungan asuransi bagi wisatawan Arung Jeram, lalu melaksanakan Sistem Administrasi dan Manajemen Pengelolaan yang Baik, kemudian selalu melakukan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Meningkatkan Aspek Pelayanan Wisata Arung Jeram dengan Menerapkan Standard Operating Procedures (SOP).

Berdasarkan hasil analisis, maka bagi Pemerintah sebaiknya lebih meningkatkan perlindungan hukum yang dapat dilakukan dengan secara preventif agar tidak menimbulkan adanya kerugian yang lebih besar pada semua pihak. Selain itu, Bagi pemerintahan daerah diharapkan dapat melakukan pengawasan di lokasi wisata yang khususnya menyediakan wisata beresiko tinggi atas ada atau tidaknya perlindungan dalam bentuk asuransi yang wajib disediakan oleh setiap pengelola tempat wisata seperti Arung Jeram sebagaimana yang diatur di dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009

dan Perda Provinsi Bali No. 5 Tahun 2020.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

Diantha, I Made Pasek, 2017, Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum, PT Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta

Gamal Suwanto, 2004, Dasar-Dasar Pariwisata, ed, II, Andi Offseet, Yogyakarta

Gelgel, I Putu, 2021, *Hukum Kepariwisata Dan Kearifan Lokal*, Denpasar: UNHI Press

Happy Susanto, 2008, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta,

Mahriani, E, *Manajemen Pariwisata, (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)*, Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung

Marzuki, Peter Mahmud, 2005, Penelitian Hukum, Kencana Primada Media, Jakarta

Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Nasution, Az, 1995, Konsumen dan Konsumen: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia, cet, I, Pustaka Sinar, Jakarta

Nugroho, Susanti Adi, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, Jakarta

Sidharta, 2000, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT, Gramedia Widiasarna Indonesia/Grasindo, Jakarta

Widiatedja, I,G,N, Parikesit, 2010, Liberalisasi Jasa dan Masa Depan Pariwisata Kita, Udayana University Press, Denpasar

#### **Jurnal**

Dewi, Cokorde Istri Dian Laksmi, 2018, Tanggung Jawab Pengusaha Pariwisata Terhadap Kegiatan Wisata Berisiko Tinggi, *Jurnal Yustitia, Vol 12 No 2, Hal: 76-87*

Irna Nurhayati, 2011, Pertanggungjawaban Produsen Terhadap Konsumen dalam

Perspektif UU No, 8 Tahun 1999,  
Jurnal Hukum Bisnis Volume 30  
Nomor I, Hal:1-30

Pradnyawati, Ni Ketut, Dewa Gde  
Rudy, Suatra Putrawan, 2018,  
Tanggung Jawab Pengelola  
Kawasan Pariwisata Atas  
Kerugian Wisatawan Pada  
Obyek Wisata Tirta Gangga  
Karangasem, Jurnal Hukum  
Bisnis Fakultas Hukum  
Universitas Udayana, hlm, 1-6

Rahayu, Ni Made Novi dan  
Widiastari A,A, Sri Indrawati,  
2016, Pengaturan Perlindungan  
Hukum Terhadap Wisatawan,  
Jurnal Hukum Keperdataan  
Fakultas Hukum Universitas  
Udayana

Suparta, I Ketut dan Ni Nyoman  
Triyuni, 2014, Tanggung Jawab  
Pengusaha Terhadap Wisatawan  
Pada Usaha Wisata Tirta Di Bali,  
*Soshum Jurnal Sosial Dan  
Humaniora, VOL, 4, NO,2, Hal:  
110-120*

Suryadewa, I Gusti Ngurah Agung  
dan Ida Ayu Putu Widiati, I  
Wayan Arthanaya, 2019,  
Perlindungan Hukum Terhadap  
Wisatawan oleh Biro Perjalanan

Wisata di Kabupaten Badung,  
Jurnal Analogi Hukum, 1 (3),  
Hal: 336–340

#### **Makalah**

Antariksa, Basuki, 2017, Penegakan  
Hukum Pariwisata Di Dki Jakarta  
Sebagai Destinasi Pariwisata  
Internasional, *Makalah* Pusat  
Penelitian dan Pengembangan  
Kepariwisataaan, Hal: 1-13

#### **Internet**

Hukum Online. 2021. Tanggung  
Jawab Pengelola Tempat Wisata  
Jika Terjadi Kecelakaan.  
<https://www.hukumonline.com/kinik/a/tanggung-jawab-pengelola-tempat-wisata-jika-terjadi-kecelakaan-lt53cce020acdc0>

Nusa Bali. 2021. 26 November 2021.  
Diakses pada 15 Januari 2022.  
<https://www.nusabali.com/berita/107202/rombongan-wisata-rafting-diterjang-longsor>

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun  
1999 tentang Perlindungan  
Konsumen, Lembaran Negara  
Republik Indonesia tahun 1999

Nomor 42, Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia

Nomor 3821

Undang-Undang Nomor 10 Tahun

2009 tentang Kepariwisataaan,

Lembaran Negara Republik

Indonesia tahun 2009 Nomor 11,

Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 4966

Perda Provinsi Bali No. 5 Tahun 2020

Tentang Perlindungan Hukum

Wisatawan

Peraturan Gubernur Bali Nomor 28

Tahun 2020 Tentang Tata Kelola

Pariwisata Bali