BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin bertambahnya pertumbuhan masyarakat kelas menengah atas, maka makin banyak pula kebutuhan yang diinginkan atau ditawarkan. Tidak hanya kebutuhan pokok seperti rumah, pakaian, pekerjaan, dan prasarana yang menunjang. Tetapi tingkat kebutuhan akan suatu hiburan atau rekreasi juga menjadi pertimbangan. Munculnya taman wisata yang sudah dimana-mana menjadikan keamanan dan kenyamanan konsumen perlu diperhatikan bagi setiap produsen selaku pemilik barang dan jasa yang ditawarkan. Salah satu sektor pembangunan ekonomi adalah bidang pariwisata. Menurut Robert McIntosh bersama Shashikant Gupta "pariwisata merupakan gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interkasi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan ini serta para pengunjung lainnya".¹

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang menyediakan jasa akomodasi, transportasi, makanan, rekreasi, serta jasa-jasa lainnya. Perdagangan jasa pariwisata melibatkan beberapa aspek, misalnya aspek ekonomi, budaya, sosial, agama, lingkungan, kemanan, dan aspek lainnya. Dari berbagai aspek tersebut, aspek ekonomilah yang mendapat perhatian paling besar dalam pembangunan pariwisata sehingga pariwisata dikatakan sebagai suatu industri.²

¹ Nyoman S. Pendit, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2005, halaman 37

² I Putu Gelgel, *Industri Pariwisata Indonesia dalam Golabalisasi Perdagangan Jasa (GATS-WTO)-Implikasi Hukum dan Antisipasinya*, PT Refika Aditama, Bandung, 2009, halaman 22

Kegiatan ekonomi ini tentu tidak dapat dilepaskan dari peran pembuat barang/jasa (produsen) dan pemakai barang/jasa (konsumen) yang saling berhubungan. Hubungan antara produsen dengan konsumen inilah yang kemudian memunculkan suatu permasalahan yang baru yaitu hilang atau berkurangnya hak konsumen akan barang yang telah dikonsumsi. Banyaknya pelanggaran terhadap hak konsumen atas barang yang dimilikinya membuat posisi konsumen masih sangat lemah dibandingkan dengan produsen. Sehingga perlu terdapat suatu pemberdayaan konsumen agar posisi konsumen tidak selalu pada pihak yang dirugikan, yaitu dengan diaturnya perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan suatu bagian yang tidak bisa terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Apabila suatu perlindungan konsumen tidak dapat terpenuhi dalam suatu bisnis, maka keseimbangan hukum antara produsen dengan konsumen juga tidak dapat terjadi. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang lemah.³

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kemudian pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga disebutkan bahwa:

Hak konsumen adalah:

a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³ Ahmadi Miru I, Ahmadi Miru I, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, halaman 1

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen menyebutkan bahwa:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif:
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Namun pada kenyataannya, jembatan gantung taman rekreasi hutan lindung Kota Langsa roboh pada Sabtu 26 Desember 2015 sekira pukul 17.40 WIB sore, akibatnya puluhan pengunjung jadi korban sebagai konsumen jatuh ke dalam sungai. Menurut Ridho warga Gampong Matang Seulimeng, Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa salah satu korban pada saat naas tersebut dirinya bersama keluarga mau beranjak pulang melewati jembatan tersebut dikejutkan dengan kejadian roboh jembatan itu dan membuat mereka tercebur ke sungai, kejadian tersebut terasa begitu cepat.⁴

Berikut data korban tercebur ke sungai yang dirawat di RSUD Langsa, yaitu:

No.	Nama	Umur (tahun)	Alamat
1	Ridho	26	Lorong Telkom, Gampong Matang Seulimeng
2	Lisa Febriani	29	Lorong Keluarga, Gampong Geudubang Jawa
3	Riki Hendrian	32	Lorong Keluarga, Gampong Geudubang Jawa
4	Firna Handayani	11	Lorong Keluarga, Gampong Geudubang Jawa
5	Firka Handayani	9	Lorong Keluarga, Gampong Geudubang Jawa
6	Putri	20	Lorong Keluarga, Gampong Geudubang Jawa
7	Nurleli	36	Gampong Sungai Pauh
8	Nurul Fadilah	8	Gampong Sungai Pauh
9	Rania Elfira	4	Gampong Sungai Pauh
10	Rasidawati	49	Gampong Matang Seulimeng
11	Ria Nova Sari	19	Tamiang Hulu
12	Indriani	41	Lhokseumawe
13	Defan (balita)	2,5	Alur Dua

Sumber: Serambi News

 $^{^4}$ Ridho, Korban Jembatan Roboh di Hutan Lindung Kota Langsa, *Wawancara* pada tanggal 25 Mei 2018 (diolah)

Setelah mendapat penanganan dari pihak RSUD Langsa para korban tersebut diperbolehkan pulang. Menurut petugas medis rata-rata korban mengalami trauma, terkilir, dan ada juga yang luka. Insiden tersebut menjadi membuktikan lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Menurut Rasidawati salah seorang warga Gampong Matang Seulimeng, mengatakan, dirinya sangat kecewa atas putusnya jembatan gantung yang baru selesai dibangun terjadi ambruk. Di duga Ambruknya jembatan tersebut terjadi akibat tidak adanya tim pengawasan dari pihak terkait, sehingga ratusan pengunjung bebas berada diatas jembatan itu. Akibat kurang pengawasan untuk kunjungan wisata, maka korbannya masyarakat, seperti yang terjadi ini dihutan lindung yang merupakan tempat wisata paling ramai dikunjungi warga juga telah di kenal masyarakat luas, baik yang ada di daerah, maupun dari luar kota.

Adanya kasus diatas, sebaiknya pengelola taman hiburan selaku pelaku usaha harus benar benar memperhatikan tingkat keamanan dan keselamatan pengunjung selama dalam taman wisata itu sendiri karena konsumen telah melakukan kewajibannya yang berupa membayar tiket, sehingga produsen harus menunaikan kewajibannya pula untuk menjamin keselamatan konsumen.

⁵http://aceh.tribunnews.com/2015/12/27/baru-siap-jembatan-gantung-hutan-kotalangsa-putus diakses pada tanggal 27 Mei 2018

⁶ Rasidawati, Korban Jembatan Roboh di Hutan Lindung Kota Langsa, *Wawancara* pada tanggal 25 Mei 2018 (diolah)

⁷http://suaraindonesia-news.com/pengunjung-wisata-kota-langsa-kecewa-jembatangantung-hutan-lindung-ambruk/ diakses pada tanggal 8 Maret 2018 pukul 14.00wib

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti dan menuliskan hasilnya dalam skripsi berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung (Studi Penelitian di Hutan Lindung Kota Langsa)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung?
- 2. Apa faktor penyebab perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung tidak berjalan?
- 3. Apa hambatan dan upaya perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung?

C. Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung.
- 2. Untuk mengetahui faktor penyebab perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung tidak berjalan.
- 3. Untuk mengetahui hambatan dan upaya perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yang dapat berguna antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

- Bagi pengembangan ilmu hukum perdata di Indonesia, khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung.
- Bagi para peneliti untuk mengembangkan kembali apa yang telah diangkat dalam tulisan ini serta pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Perdata.

2. Secara praktik

- a. Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan dan pemikiran serta menambah pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung.
- b. Bagi para pengambil kebijakan (eksekutif dan legislatif) dalam menyusun perangkat perundang-undangan yang lebih memadai berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen jasa wisata terhadap robohnya jembatan gantung.

E. Keaslian Penelitian

kepustakaan Berdasarkan penelusuran di Fakultas Hukum Universitas Samudra bahwa penulisan tentang "Perlindungan Hukum" Terhadap Korban Bagi Konsumen Wisata Atas Robohnya Jembatan Gantung (Studi Penelitian di Hutan Lindung Kota Langsa)" belum ada yang menelitinya sehingga peneliti mencoba untuk mengangkatnya dalam sebuah skripsi. Dengan demikian, penulisan skripsi ini adalah asli, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

F. Metode Penelitian

1. Spesifikasi

Pada penelitian ini, bentuk penelitian hukum yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan penelitian lapangan yang ditujukan pada penerapan hukum perdata sebagai data utama yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selain itu untuk data pendukung juga digunakan pendekatan yuridis normatif yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.8 Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.9

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Sesuai dengan rumusan penelitian maka disusunlah beberapa definisi variabel yang digunakan yaitu:

⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan* Singkat, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, halaman 13 bid, halaman 28

- a. Perlindungan hukum adalah perlindungan oleh undang-undang,
 peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup
 masyarakat.¹⁰
- b. Korban adalah orang yang menderita (mati, dan sebagaainya) akibat suatu kejadian, perbuatan jahat, dan sebagainya.¹¹
- c. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹²
- d. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.¹³
- e. Roboh adalah runtuh (tentang bangunan yang besar, seperti rumah, tembok).¹⁴
- f. Jembatan Gantung adalah jembatan yang digantung pada kawat baja dan biasanya tanpa tiang penyangga.¹⁵

¹² Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Anonimous, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi V, Balai Pustaka, Jakarta, 2016, halaman 1038

¹¹ *Ibid,* halaman 708

¹³ Pasal 1 angka 6 Qanun Kota Langsa Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Kota Langsa

¹⁴ Anonimous, *Op.cit*, halaman 895

¹⁵ *Ibid,* halaman 640

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Langsa, dalam hal ini penelitian di fokuskan di Hutan Lindung tempat objek wisata yang dibahas dalam penelitian.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis, populasi dan sampel penelitian ini dilakukan terhadap responden, sebagai berikut:

Adapun responden yang akan diwawancarai adalah:

- a. Kepala Bidang Pariwisata pada Dinas Pemuda, Olahraga,
 Kebudayaan dan Pariwisata Kota Langsa.
- b. 5 (lima) orang korban wisata atas robohnya jembatan gantung di
 Hutan Lindung Kota Langsa .

Adapun informan yang akan diwawancarai adalah:

a. 1 (satu) orang tokoh masyarakat.

5. Analisis Data

Tipologi penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskripitif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala.¹⁶

Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumen dan wawancara. Studi dokumen dilakukan karena

¹⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op.cit*, halaman 4

bentuk penelitian ini adalah penelitian hukum normatif sehingga metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kepustakaan. Sementara wawancara untuk menambah informasi dilakukan terhadap Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Langsa serta staf di bidang pariwisata. Konsumen Pariwisata di Kota Langsa, serta tokoh masyarakat.

Dalam mengolah dan menganalisis data, Penulis menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.¹⁷

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah:

Bab I, pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, keaslian penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung diuraikan tentang Pengertian Perlindungan Hukum, Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen, dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung.

.

¹⁷ *Ibid*, halaman 67

Bab III, Faktor Penyebab Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung tidak Berjalan, Pengertian Konsumen, Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen, serta Faktor Penyebab Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung tidak Berjalan.

Bab IV, Hambatan dan Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung diuraikan tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban dalam Kepariwisataan, dan Hambatan dan Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Wisata Terhadap Robohnya Jembatan Gantung.

Bab V, penutup kesimpulan dari pembahasan materi dalam penulisan skripsi ini, kemudian diuraikan beberapa saran yang dianggap berguna sehubungan dengan penulisan skripsi ini.