

SKRIPSI

**Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Terhadap
Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen
(Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu)**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan

Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

Bintang Ulya Kharisma

NIM. 0910110017



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

MALANG

2013

LEMBAR PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWAB HUKUM DARI PENGELOLA TAMAN WISATA
TERHADAP KESELAMATAN PENGUNJUNG BERDASARKAN
UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu)**

Oleh :
Bintang Ulya Kharisma
091011001

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal :

Ketua Majelis Penguji

Sekretaris

Prof. Masrukin Ruba’I,S.H.M.Hum
NIP. 19481230 197312 1 001

Anggota

Paham Triyoso,S.H. M.Hum
NIP. 19540517 198203 1 003

Anggota

Dr. Sri Letariningsih,S.H.M.Hum
NIP. 19681102 199003 2 001

Anggota

Yuliati, S.H. LL.M.
NIP. 19660710 199203 2 003

Ketua Bagian Hukum Pidana

Dr. Bambang Sudjito,S.H.M.Hum
NIP. 19520605 198003 1 006

Eny Harjati,S.H.M.Hum
NIP. 19590406 198601 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Sihabudin,S.H.M.H.
NIP. 19591216 198503 1 001

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, skripsi ini telah diselesaikan dengan baik atas rahmat dan berkah dari Allah SWT dan Rasulnya Muhammad SAW serta adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan yang berupa ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu yaitu kepada :

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya dan seluruh stafnya yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan di Fakultas ini;
2. Ibu Eny Harjati, S.H.M.Hum, Ketua Bagian Hukum Pidana yang telah senantiasa membantu, membimbing dan mengarahkan para HIMAKOPI 2009;
3. Berbagai pihak dari Jawa Timur Park 1 Kota Batu yang telah dengan baik menerima dan membantu proses pengambilan data sehingga tersusun skripsi ini;
4. Ibu Dr. Sri Letariningsih, S.H.M.Hum, selaku pembimbing utama yang dengan senantiasa membantu, membimbing, dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu;
5. Ibu Yuliati, S.H. LL.M., selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing dan member semangat agar skripsi ini dapat segera selesai;
6. Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan baik secara materiil ataupun doa tiada henti agar dapat melihat putri bungsunya segera selesai sarjana;

7. Kakak satu satunya, Agita Risma N, yang selalu dengan baik dan tegas memberikan masukan dan semangat yang sangat berarti sampai proses skripsi ini selesai;
8. Panggi Qadhermusyam. Terima kasih untuk semua perhatian dan bantuan yang selalu berlimpah.
9. Sahabat sahabat yang selalu ada di saat masa kuliah, Deschika Gaby, Citra Adisty, Alfiansyah, Aldilla Dharma, Ardi Ristaranto, Dibyana, Ika Putri Mayasari, Putut Trianggana, dan Dina Febria, dan semua teman teman HIMAKOPI 2009 selamat menempuh hidup baru.

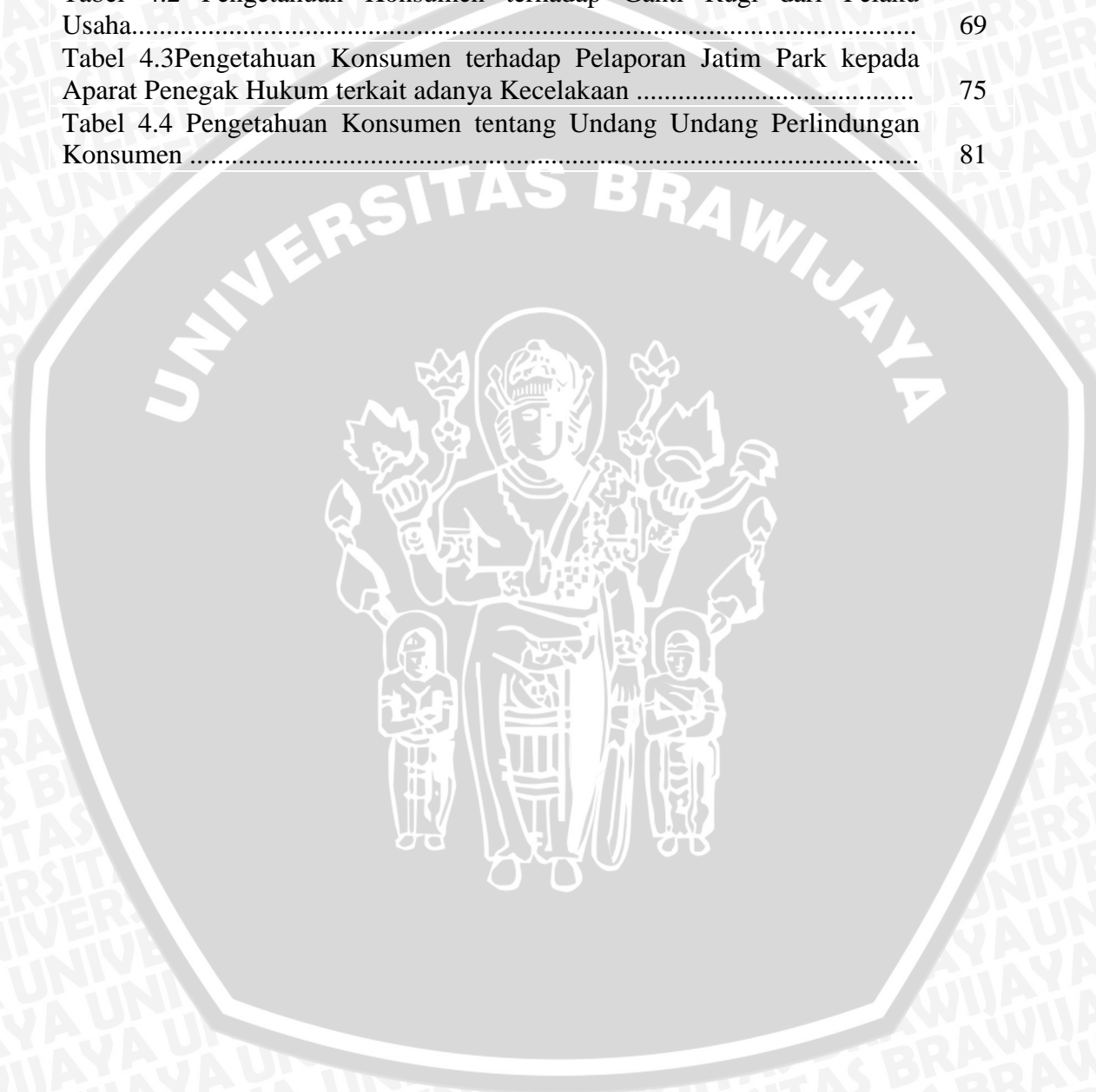
Skripsi ini tentu memiliki kekurangan dan kelemahan baik berupa teknik penulisan atau dalam pembahasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa hukum Universitas Brawijaya pada khususnya, dan mahasiswa hukum yang lain.

Malang, 02 April 2013

Bintang Ulya Kharisma

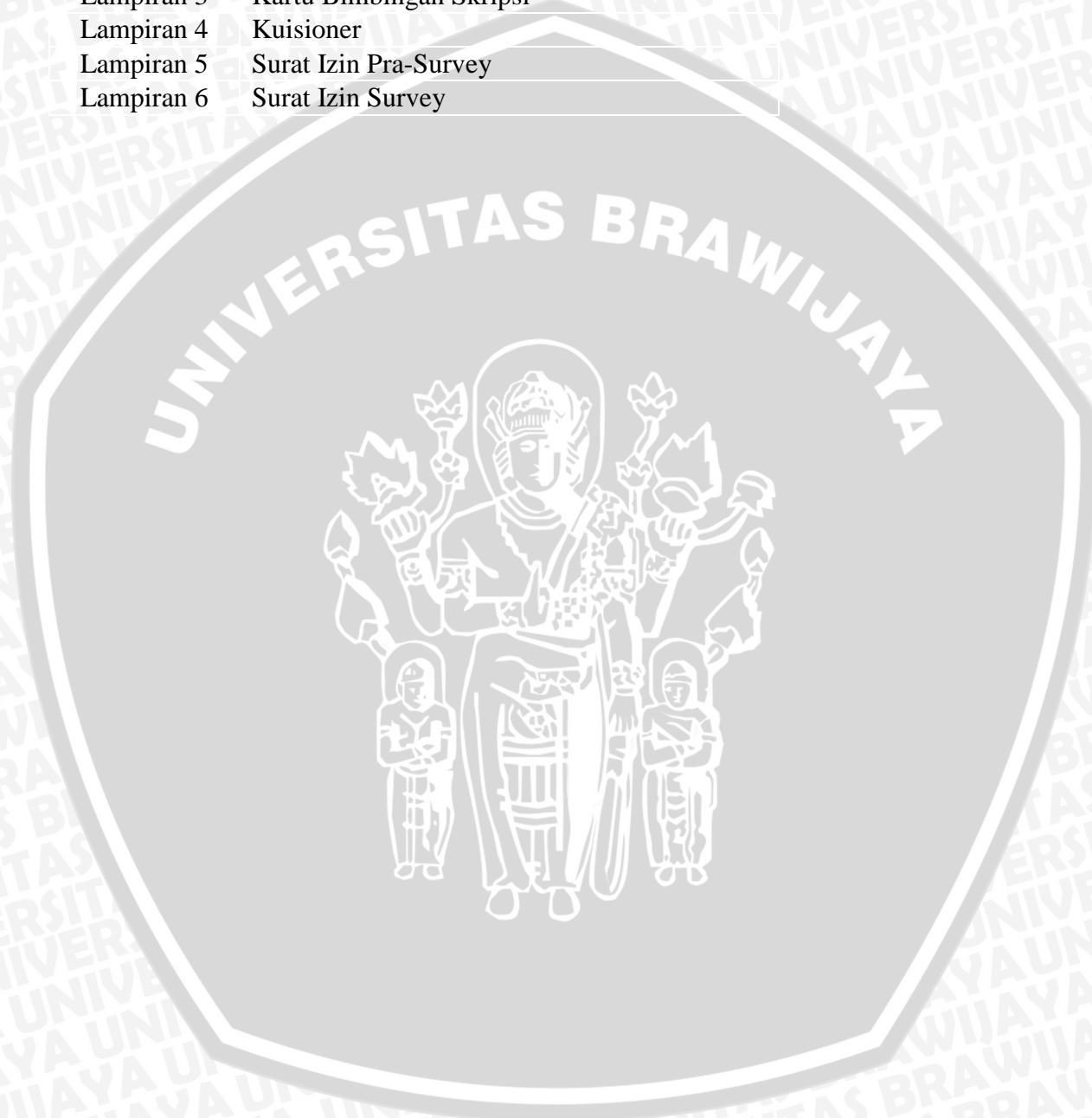
DAFTAR TABEL

	Hlm
Tabel 4.1 Sikap Konsumen dalam Membaca Petunjuk Penggunaan Wahana.....	62
Tabel 4.2 Pengetahuan Konsumen terhadap Ganti Rugi dari Pelaku Usaha.....	69
Tabel 4.3 Pengetahuan Konsumen terhadap Pelaporan Jatim Park kepada Aparat Penegak Hukum terkait adanya Kecelakaan	75
Tabel 4.4 Pengetahuan Konsumen tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pernyataan Keaslian Skripsi
Lampiran 2	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Lampiran 3	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 4	Kuisisioner
Lampiran 5	Surat Izin Pra-Survey
Lampiran 6	Surat Izin Survey



ABSTRAKSI

Bintang Ulya Kharisma, Hukum Pidana, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Januari 2013, *Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Terhadap Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu)*, Dr. Sri Lestariningsih, S.H. M.Hum, Yuliati, S.H. LL.M

Latar belakang pada penelitian ini adalah adanya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang dimaksud adalah pihak Jawa Timur Park 1, sedang konsumen adalah pengunjung Jawa Timur Park 1. Fokus kajian yaitu mengenai adanya kasus macetnya wahana Tornado di Jawa Timur Park 1 Kota Batu sehingga menyebabkan adanya kerugian yang dialami konsumen. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggung jawab hukum dari pihak pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu terkait ketentuan Undang Undang nomor 8 Tahun 1999 serta faktor apa yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen

Penelitian dilakukan dengan metode yuridis sosiologis, yang mendasarkan penelitian pada peraturan-peraturan yang berlaku dan juga dikaitkan dengan kenyataan yang terjadi sebenarnya di lapangan. Data yang digunakan adalah primer dan data sekunder yang didapatkan dengan cara wawancara, kuisioner dan dokumentasi pada lokasi penelitian, yaitu di Taman Belajar dan Hiburan Jawa Timur Park 1 Kota Batu. Teknik analisis data menggunakan Metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mengungkapkan data-data yang ada dan kemudian dianalisis berdasarkan teori-teori dan asas-asas yang berlaku.

Hasil penelitian di lapangan menyebutkan bahwa pelaku Usaha, Jawa Timur Park 1 memenuhi tanggung jawabnya atas ganti rugi kepada konsumen yang menjadi korban dengan pemeriksaan di klinik Jawa Timur Park, konsumsi, dan tiket masuk Jawa Timur Park 1 yang bersifat *open gate*. Akan tetapi, tidak terdapat tindakan hukum secara lebih lanjut terhadap kecelakaan tersebut karena tidak ada laporan dan hasil pemeriksaan tim Laboratorium Forensik Surabaya tidak menemukan adanya suatu kesalahan. Padahal pihak Jawa Timur Park 1 Kota Batu sebenarnya dapat dikenai dengan sanksi pidana sesuai dengan pasal 62 Undang Undang perlindungan Konsumen mengenai ketentuan pidana. Belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pelaku usaha atas kecelakaan yang melibatkan konsumen dapat terjadi karena beberapa hal diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat. Faktor dari aparat yang kurang paham terhadap perlindungan konsumen, Faktor sarana / fasilitas, dan faktor lemahnya pengawasan dari pemerintah.

Dari hasil penelitian maka sebaiknya diberikan sanksi pidana bagi pelaku usaha terkait dengan kerugian yang dialami konsumen serta mengupayakan perbaikan terhadap faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mengalami pertumbuhan ekonomi dengan baik. Pertumbuhan ekonomi ini juga dapat ditandai dengan semakin bertambahnya masyarakat kelas menengah atas yang ada. Sehingga dengan 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. Kebutuhan akan hiburan ini membantu masyarakat untuk melepaskan stres atau rasa lelah akan pekerjaan dan kegiatan sehari-harinya.

Tempat hiburan yang paling banyak dijumpai adalah pusat perbelanjaan atau mall. Hampir seluruh kota di Indonesia tersebar berbagai pusat perbelanjaan. Akan tetapi, pusat perbelanjaan bukanlah satu satunya tempat hiburan yang dapat dikunjungi. Tempat hiburan yang biasa dikunjungi juga dapat berupa Taman Rekreasi seperti Dunia Fantasi (Ancol), Museum, Taman Safari, Kebun teh, dan tempat-tempat lain yang menawarkan fasilitas untuk melepas penat akan suatu pekerjaan sehari - hari.

Munculnya taman wisata yang sudah dimana-mana menjadikan keamanan dan kenyamanan konsumen perlu diperhatikan bagi setiap

produsen selaku pemilik barang dan jasa yang ditawarkan. Disamping mereka harus kreatif dan juga inovatif terhadap produknya dikarenakan daya saing yang sudah sangat ketat dengan produsen lain, mereka juga dituntut untuk selalu memprioritaskan kenyamanan serta keamanan konsumen yang terlibat didalamnya.

Kegiatan ekonomi ini tentu tidak dapat dilepaskan dari dua peran penting, yaitu pembuat barang/jasa (produsen) dan pemakai barang/jasa (konsumen). Dua peran ini memiliki hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Hubungan antara produsen dengan konsumen ini dapat dikategorikan menjadi dua¹, yaitu :

1. Hubungan langsung yaitu, hubungan antara produsen dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian.
Contoh : transaksi jual – beli barang
2. Hubungan tidak Langsung yaitu hubungan antara produsen dengan konsumen yang secara tidak langsung terikat dengan perjanjian karena adanya pihak diantara pihak konsumen dengan produsen. Contoh : mengkonsumsi suatu barang akibat tertarik dengan iklan yang ada.

Hubungan antara produsen dengan konsumen inilah yang kemudian memunculkan suatu permasalahan yang baru yaitu hilang atau berkurangnya hak konsumen akan barang yang telah dikonsumsi. Karena tidak selamanya hubungan ekonomi ini berjalan dengan baik akibat adanya

¹ Ahmadi Miru I, *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, Hlm. 34

suatu ketidakpuasan salah satu pihak terhadap barang atau jasa. Beberapa penyebab adanya suatu ketidakpuasan ini dapat disebabkan oleh² :

1. Adanya suatu bentuk wanprestasi oleh pihak produsen. Produsen melakukan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian.
2. Terjadinya perbuatan melanggar hukum, berupa cacat barang atau jasa yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik itu karena rusak atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musahnya barang akibat cacat pada barang itu.
3. Faktor dari diri konsumen yang kurang kritis terhadap barang yang ditawarkan sehingga kerugian yang dialami tidak hanya berupa kerugian finansial, tetapi juga menyangkut kesehatan atau keselamatan hidup konsumen itu sendiri.

Selain itu semangat aji mumpung dari pengelola, dan kurangnya kehati-hatian wisatawan, sering fasilitas di tempat wisata digunakan hingga melebihi kapasitas. Kurangnya perawatan fasilitas yang ada juga menjadi pemicu. Bahkan, tak jarang fasilitas yang ada pun sudah uzur. Ketika usia teknis sudah uzur, kurang dirawat, dipakai melebihi kapasitas, plus frekwensi pemakaian meningkat; jelas akan mempercepat terjadinya petaka³. Banyaknya pelanggaran terhadap hak konsumen atas barang yang dimilikinya membuat posisi konsumen masih sangat lemah dibandingkan

² Ibid, Hlm 2

³ Tulus Abadi, *Waspada! Kecelakaan di Tempat Wisata*, 2011 (online) www.ylki.or.id diakses tanggal 06 September 2012

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 lemah⁴. Konsumen sebagai pengguna barang dan jasa harus dilindungi haknya dari barang ataupun jasa yang ditawarkan agar tidak membahayakan dirinya sendiri. Terdapatnya keseimbangan perlindungan antara produsen dengan konsumen dapat menampakkan fungsi hukum yang menurut Roesoe Pound adalah sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan – kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial⁵.

Perlindungan konsumen di Indonesia sendiri belumlah maksimal karena industri dari negeri ini belum maju dibandingkan dengan negara – negara maju. Lazimnya perkembangan perlindungan konsumen suatu negara merupakan akibat dari perkembangan industri dari suatu negara itu sendiri. Sehingga dalam hal ini negara kita pada umumnya melindungi kepentingan industri yang merupakan faktor esensial dalam

⁴ Ahmadi Miru I, *op.cit*, Hlm 1

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, (Surabaya: Universitas Airlangga, tanpa tahun) hlm.3

pembangunan nasional. Sehingga perlindungan terhadap konsumen itu sendiri tidak begitu berfungsi.⁶ Namun upaya pemerintah untuk melindungi hak hak konsumen sebenarnya telah tercantum dalam beberapa peraturan perundang – undangan, yaitu misalnya dalam Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang dan Undang Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merk, dan dapat dilihat dalam hasil inventarisasi peraturan peundang – undangan yang dilakukan dalam rangka penyusunan rancangan akademik undang undang tentang perlindungan konsumen. Hasil inventarisasi kemudian dibagi dalam delapan bisang yaitu meliputi bidang kesehatan dan obat-obatan, makanan dan minuman, alat elektronik, kendaraan bermotor, metrologi dan tera, industri, pengawasan mutu barang dan lingkungan hidup sehingga pada perkembangannya lahirlah Undang – Undang Perlindungan Konsumen hingga saat ini.⁷

Lahirnya Undang – Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK maka semua barang ataupun jasa yang diproduksi harus benar benar memperhatikan hak konsumennya. Apabila produsen memproduksi suatu barang misalnya produk makanan, maka makanan tersebut harus benar benar layak dikonsumsi tanpa ditambahi dengan zat atau bahan yang berbahaya bagi tubuh konsumen. Sedangkan apabila produsen menyediakan jasa seperti sarana hiburan ataupun taman rekreasi, maka

⁶ Ahmadi Miru I, *op.cit.* hlm 67

⁷ *Ibid.* hlm 69

produsen wajib menjamin keselamatan konsumennya selama dalam area hiburan tersebut.

Akan tetapi pada beberapa prakteknya, UUPK masih belum dijalankan dengan baik bagi beberapa produsen sehubungan dengan barang atau jasa yang ditawarkan. Sehingga masih muncul beberapa kasus merugikan konsumen secara sengaja atau secara tidak sengaja oleh pihak produsen. Misalnya pada bulan Juli 2011 bertempat di Dunia Fantasi Ancol, Jakarta, ketika sebanyak 15 pengunjung menikmati wahana tornado yang menjadi salah satu wahana terbaik disana tiba tiba berhenti berputar sedangkan pengunjung masih berada di wahana tersebut, dengan posisi kepala mereka tergantung dibawah (terjunkir) dalam ketinggian sekitar 4 meter. Hal tersebut memang tidak memakan korban jiwa, akan tetapi tentu akan berpengaruh pada kondisi psikis pengunjung tersebut⁸.

Contoh kasus serupa terjadi di Taman Wisata Jawa Timur Park (Jatim Park) , Batu pada tanggal 26 Januari 2009⁹. Dimana sebanyak 30 pengunjung yang sedang menaiki wahana tornado tiba – tiba berhenti dan terjebak pada ketinggian 5 – 7 meter. Kemudian mereka baru dievakuasi setelah satu jam terjebak di wahana tersebut dengan peralatan seadanya. Pihak manajemen terkait menjelaskan bahwa

⁸ Abdullah Mubarak, *Inilah Detik-detik Insiden Tornado Dufan*, 2011 (online) www.inilah.com, diakses 12 Juli 2012

⁹ Bambang, *Puluhan Penumpang Wahana Tornado* , 2009 (online) www.antaranews.com diakses 05 September 2012

masalah yang terjadi adalah pada aliran listrik yang tidak stabil sehingga membuat Tornado tersebut macet. Sumber menyatakan bahwa tidak ada suatu bentuk ganti rugi kepada pengunjung yang berhasil dievakuasi terkait dengan macetnya wahana tersebut.

Dua contoh kasus diatas dapat memberikan gambaran yang jelas bahwa dalam posisi tersebut konsumen (pengunjung yang terjebak) yang sangat dirugikan. Hal ini tentu saja bertentangan dengan pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak konsumen huruf a yaitu mengenai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi dan/atau jasa; serta huruf h yaitu mengenai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Tidak hanya melanggar pasal dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen, kasus tersebut juga melanggar Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Pasal yang dilanggar yakni pasal 20 berkenaan dengan hak wisatawan yaitu meliputi huruf b, c, dan d ; dan pasal 26 berkenaan dengan kewajiban pelaku usaha yaitu meliputi huruf b, d, dan e.

Pengunjung dalam wahana tersebut memang tidak mengalami luka atau kerugian fisik. Akan tetapi, sangat memungkinkan bahwa kondisi psikis mereka sempat terguncang dan dapat menimbulkan trauma. Oleh karena itu, pelaku usaha sebagai pengelola taman hiburan



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.

Adanya aturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha ekonomi antara produsen dengan konsumen ini maka sudah sewajibnya mereka mengikuti aturan yang ada. Tidak hanya hak konsumen saja yang diperhatikan, akan tetapi hak bagi produsen juga diperlukan. Sehingga diharapkan aturan ini tidak menjadi bumerang bagi produsen sehingga dapat mengakibatkan matinya usaha dari produsen itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab hukum dari pihak pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu bagi pengunjung apabila terjadi suatu kecelakaan yang merugikan konsumen terkait ketentuan Undang Undang nomor 8 Tahun 1999?
2. Apa faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan mengkaji pertanggung jawaban hukum pengelola terhadap pengunjung apabila terjadi suatu pelanggaran yang dilakukan pihak pengelola taman wisata terkait dengan Undang Undang Nomor 8 tahun 1999
2. Mengetahui dan mengkaji faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis penelitian ini adalah diharapkan hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi penerapan hukum khususnya hukum perlindungan konsumen terkait dengan tanggung jawab hukum pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

Setelah melakukan penelitian ini diharapkan bagi pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini mampu memberikan manfaat yang tepat.

- a. Bagi Pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu

Agar pengelola dapat memaksimalkan kinerja terhadap hak hak konsumen yang harus diperhatikan sesuai dengan yang terdapat dalam undang undang Nomor 8 Tahun 1999.

b. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi mengenai hukum perlindungan konsumen sehingga masyarakat dapat mengerti tentang hak dan kewajibannya baik sebagai produsen ataupun sebagai konsumen.

c. Bagi Penulis

Sebagai mahasiswa fakultas hukum diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai aturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen ditinjau dari segi hukum pidananya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami tulisan ini, terdapat gambaran umum mengenai isi dari skripsi ini. Secara garis besar dibagi dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang yang mengemukakan tentang alasan yang melatarbelakangi penelitian, perumusan masalah yang merupakan masalah yang timbul dan akan dicari jawabannya, tujuan penelitian yang menguraikan hasil apa yang ingin dicapai dalam penelitian, kontribusi penelitian

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan dalam disiplin ilmu hukum yang berkaitan dengan materi penulisan skripsi. Dalam hal ini teori yang digunakan berkaitan dengan materi yang sesuai dengan Hukum Pidana dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen. Kajian pustaka ini terdiri dari Tinjauan Umum tentang Tindak Pidana, Tinjauan Umum tentang Konsumen, Tinjauan umum tentang Pelaku Usaha, Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum, Tinjauan Umum tentang Pariwisata.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian akan dilaksanakan. Metode penelitian meliputi fokus penelitian yaitu masalah yang menjadi perhatian utama untuk diteliti, sumber data yaitu orang yang terlibat dalam penelitian, tehnik pengumpulan data yaitu cara-cara yang akan digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, instrumen penelitian yang menerangkan alat yang akan digunakan dalam menggali dan menganalisa data, serta definisi operasional.

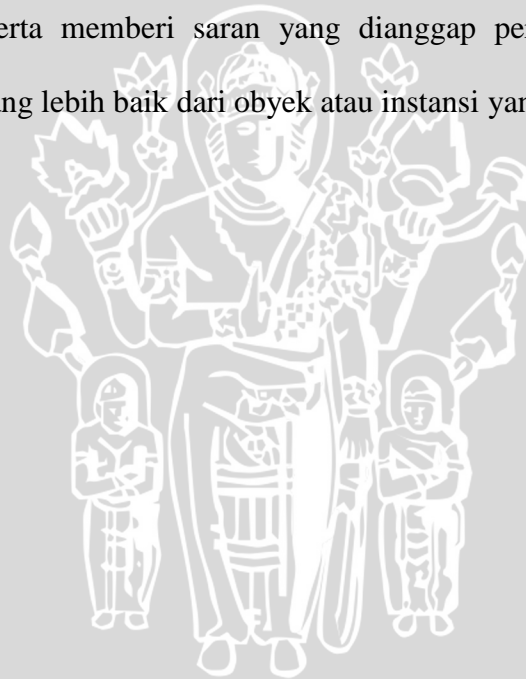
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu juga dimuat tentang gambaran umum lokasi dilakukannya penelitian, adanya suatu bentuk perlindungan hukum terhadap Konsumen dilihat dari segi Hukum

Publik dan kendala serta upaya yang dihadapi dalam pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sesuai kasus yang telah dijabarkan. Dalam bab ini juga dimuat pembahasan untuk membahas hasil penelitian berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan apa yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari semua yang telah diuraikan dan dibahas, serta memberi saran yang dianggap perlu untuk menuju keadaan yang lebih baik dari obyek atau instansi yang diteliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Pengelola Wisata

1. Pengertian Tanggung Jawab

Soerjono Soekanto berpendapat bahwa tanggung jawab dalam kamus sosiologis dipersamakan dengan *responsibility* yaitu dimana seseorang mempertanggung jawabkan perilakunya atau suatu imputasi yaitu dimana seseorang mempertanggung jawabkan perilakunya atau suatu imputasi dari aksi terhadap pihak tertentu.¹⁰

Tanggung jawab di bagi menjadi 4 kategori, antara lain¹¹ :

1. Tanggung jawab kelompok (*Collective Responsibility*), yaitu tanggung jawab kelompok terhadap aksi yang dilakukan oleh anggota – anggota secara pribadi
2. Tanggung jawab umum (*General Responsibility*), yaitu tanggung jawab terhadap aktivitas – aktivitas umum yang sangat luas
3. Tanggung jawab hukum (*Legal Responsibility*), yaitu pertanggung jawaban atas perilaku yang dikerjakan seseorang atau pribadi
4. Tanggung jawab khusus (*Specific Responsibility*), yaitu tanggung jawaban yang terbatas pada perilaku atau aktivitas tertentu.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Kamus Sosiologis*, Jakarta: Rajawali, 1985. Hlm 435

¹¹ *ibid*

Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :¹²

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab
4. Tanggung jawab mutlak
5. Pembatasan tanggung jawab

2. Tanggung Jawab Pengelola Taman Wisata

Tanggung Jawab Pelaku Usaha secara jelas telah diatur dalam pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang Undang Perlindungan konsumen terkait dengan ganti rugi. Pasal tersebut berbunyi :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Berdasarkan pasal 19 ayat (1) tersebut, maka tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

1. Tanggung Jawab ganti kerugian atas kerusakan

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 92

2. Tanggung Jawab ganti kerugian atas Pencemaran
3. Tanggung Jawab ganti Kerugian atas kerugian konsumen

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terkait pada ganti kerugian yang dialami oleh konsumen, akan tetapi termasuk dalam kualitas penyediaan barang dan/atau jasa yang akan diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus memperhatikan pasal 8 Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yang berbunyi

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;

- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Kecelakaan yang dapat menimbulkan kerugian konsumen dalam kasus macetnya wahana Tornado di Jawa Timur Park 1 juga dapat dilimpahkan pertanggung jawabannya kepada pihak pengelola wisata menurut Kitab Undang Undang Hukum Pidana (KUHP) berdasarkan pasal 359 dan 361 yaitu tentang menyebabkan mati atau luka – luka karena kealpaan.

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan istilah yang sering digunakan sehari – hari. Akan tetapi dalam pembahasan mengenai perlindungan konsumen, terdapat beberapa pengertian. Yaitu :

Konsumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah 1. pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dsb); *kepentingan -- pun harus diperhatikan*; 2. penerima pesan iklan; 3. pemakai jasa (pelanggan dsb)

Konsumen dalam Rancangan Undang Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh yaysan Lembaga Konsumen Indonesia adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.¹³

Menurut naskah final Rancangan Akademik Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan RI, konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa 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.

Menurut Penjelasan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 2 dalam kepustakaan ekonomi, terdapat dua macam istilah konsumen, yaitu konsumen akhir dan konsumen Antara. Yang dimaksud dengan Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari

¹³ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011. Hlm 5

¹⁴ Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, Rancangan Akademik Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, 1992, Pasal 1a

suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Dengan banyaknya pengertian konsumen, maka pengertian dari Undang – undang perlindungan konsumen inilah yang dirasa paling tepat dan dapat dijadikan pedoman.

3. Tipe Konsumen

Menurut Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni¹⁵ :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ jasa untuk digunakan dengan tujuan membuar barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial)

Bagi Konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media,2001. Hlm.3

produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu dipasar industri atau pasar produsen.¹⁶

Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar – pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan didalam rumah tangga masyarakat.¹⁷

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen menurut pasal 4 UUPK adalah :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009. Hlm. 25

¹⁷ *ibid*

4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut pasal 5 UUPK adalah :

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Produsen adalah suatu istilah umum bagi masyarakat. Produsen dapat juga disebut sebagai pelaku usaha. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Lengkap yang dimaksud dengan Produksi adalah penghasilan atas barang/benda; menghasilkan. Sedangkan Produsen adalah yang menghasilkan. Sehingga dapat dikatakan bahwa produsen adalah orang yang menghasilkan barang/benda.

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak – hak dan kewajiban produsen.

Berdasarkan *Directive*, pengertian produsen meliputi :¹⁸

- a. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang – barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
- b. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
- c. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai produsen dari suatu barang.

Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 3 disebutkan bahwa

¹⁸ *Ibid*, Hlm. 41

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

2. Peranan Pelaku Usaha

Secara keseluruhan, peranan pelaku usaha atau produsen dalam kegiatan ekonomi meliputi¹⁹ :

- a) Sebagai produsen, yaitu menghasilkan barang atau jasa yang diperlukan oleh konsumen pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
- b) Sebagai pengguna faktor produksi, yaitu dengan tujuan menghasilkan barang maka produsen memerlukan berbagai faktor produksi yang dapat berupa sumber daya alam, sumber daya manusia, modal, dan keahlian.
- c) Sebagai agen pembangunan, yaitu sebagai perantara atau penyalur barang atau jasa.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha menurut Pasal 6 UUPK adalah :

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

¹⁹ Tim abdi Guru, *Ekonomi SMA jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2004, Hlm. 44

2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak - hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha Menurut Pasal 7 UUPK adalah :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;

1. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

D. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan konsep *rechtstaat* atau konsep *rule of law* karena lahirnya konsep tersebut tidak terlepas dari keinginan untuk memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M Hadjon²⁰ bahwa perlindungan hukum bertumpu dan bersumber pada pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia berlandaskan pada prinsip negara hukum.

Oleh karena negara Indonesia adalah negara hukum berdasarkan Pancasila²¹ maka sistem perlindungan hukum yang dianut oleh negara Republik Indonesia juga harus berpijak kepada prinsip-prinsip negara

²⁰ Phillipus.M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm.38

²¹ S Jachran Basah, *Eksistensi dan tolak ukur badan peradilan administrasi Indonesia*, Bandung: Alumni, 1985, hlm.147

hukum berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.²²

Konsumen yang jumlahnya tidak terbatas atau majemuk menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan/atau jasa dengan cara yang seefektif mungkin. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan menjurus pada tindakan yang berawal pada itikad tidak baik. Dampaknya yang sering terjadi adalah menyangkut kualitas, mutu barang, informasi yang tidak jelas sehingga konsumenlah yang dirugikan. Maka mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji.²³

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 1 adalah

²² Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju, Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm.7

²³ *Ibid*, hlm 33

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

3. Asas – asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penjelasan dari masing masing asas yaitu :

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

4. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan Perlindungan Konsumen terdapat dalam pasal 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Tujuannya meliputi :

- a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

5. Sanksi Pidana dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen

Sanksi pidana telah diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada pasal 61 sampai dengan pasal 63 yang berbunyi

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

(1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;

- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

E. Tinjauan Umum tentang Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah suatu sistem yang multikompleks dengan berbagai aspek yang saling terkait dan saling mempengaruhi antar sesama. Dalam beberapa dasawarsa terakhir, pariwisata telah menjadi sumber penggerak dinamika masyarakat dan menjadi salah satu primemover dalam perubahan sosial-budaya.²⁴

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang dimaksud dengan Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Dan dalam pasal 1 ayat 4 keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha disebut kepariwisataan.

²⁴ I gede Pitana dan Putu G. Gayanti, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005, hlm.31

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang berorientasi pada penyediaan jasa pariwisata. Bisnis Pariwisata meliputi seluruh kegiatan penyediaan jasa (*services*) yang dibutuhkan wisatawan. Kegiatan ini meliputi jasa perjalanan (*travel*) dan transportasi (*transportation*), penginapan (*accomodation*), jasa boga (*restaurant*), rekreasi (*recreation*), dan jasa-jasa lain yang terkait, seperti jasa informasi, telekomunikasi, penyediaan tempat dan fasilitas untuk kegiatan tertentu, penukaran uang (*money charger*) dan jasa hiburan (*entertainment*)²⁵. Selain itu masing masing perusahaan yang membentuk industri pariwisata adalah perusahaan jasa (*service industry*) yang masing – masing bekerja sama menghasilkan produk (*good and service*) yang dibutuhkan wisatawan selama dalam perjalanan wisata yang dilakukannya pada suatu Daerah tujuan Wisata²⁶.

Pasal 1 ayat 6 menyebutkan bahwa Daerah tujuan pariwisata yang selanjutnya disebut Destinasi Pariwisata adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan. Sehingga dalam hal ini

²⁵ Ida bagus Wyasa putra dkk, *Hukum Bisnis Pariwisata*, Bandung: Refika Aditama, 2003, hlm.17

²⁶ Oka A. Yoeti, *Ekonomi Pariwisata; Introduksi, Informasi, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2008, hlm.67

penulis menyatakan bahwa Destinasi Pariwisata dapat juga disebut sebagai Taman Wisata.

Pengelola yang selanjutnya disebut sebagai Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata. Pariwisata sendiri dalam Undang Undang Kepariwisataan dalam pasal 1 ayat 3 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

2. Hak dan Kewajiban

Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan juga mengatur hak dan kewajiban wisatawan dan pengusaha wisatan.

a. Hak dan Kewajiban Wisatawan

Dalam Pasal 20 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.

Untuk wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia sesuai dengan pasal 21 berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya.

Kewajiban Wisatawan diatur dalam pasal 25, yaitu :

Setiap wisatawan berkewajiban:

- a. menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat setempat,
- b. memelihara dan melestarikan lingkungan;
- c. turut serta menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan; dan
- d. turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum.

b. Hak dan Kewajiban Pengusaha Pariwisata

Dalam Pasal 22 Setiap pengusaha pariwisata berhak:

- a. mendapatkan kesempatan yang sama dalam berusaha di bidang kepariwisataan;
- b. membentuk dan menjadi anggota asosiasi kepariwisataan;
- c. mendapatkan perlindungan hukum dalam berusaha; dan
- d. mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Pengusaha Pariwisata diatur dalam pasal 26 yaitu :

- 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.

3. Asas – Asas dan Tujuan Pariwisata

Dalam Pasal 2 Undang Undang tentang Kepariwisataan disebutkan bahwa Kepariwisataan diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. manfaat;
- b. kekeluargaan;
- c. adil dan merata;
- d. keseimbangan;
- e. kemandirian;
- f. kelestarian;
- g. partisipatif;
- h. berkelanjutan;
- i. demokratis;
- j. kesetaraan; dan
- k. kesatuan.

Selain itu, Pariwisata diyakini tidak hanya sekedar mampu menjadi sektor andalan dalam usaha meningkatkan perolehan devisa untuk pembangunan yang sekarang sedang digiat-giatkan dilakukan oleh pemerintah, akan tetapi juga mampu mengentaskan kemiskinan²⁷. Sehingga dengan adanya pariwisata diharapkan daerah – daerah kecil yang memiliki potensi pariwisata dapat meningkatkan taraf ekonominya.

Sehingga hal tersebut juga sesuai dengan tujuan dari pariwisata menurut Pasal 4 Undang Undang tentang Kepariwisataan yang meliputi :

- a. meningkatkan pertumbuhan ekonomi;
- b. meningkatkan kesejahteraan rakyat;

²⁷ *Ibid*, hlm 14

- c. menghapus kemiskinan;
- d. mengatasi pengangguran;
- e. melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya;
- f. memajukan kebudayaan;
- g. mengangkat citra bangsa;
- h. memupuk rasa cinta tanah air;
- i. memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa; dan
- j. mempererat persahabatan antarbangsa.

3. Dampak Pariwisata

Dengan adanya pengembangan pariwisata sebagai suatu industri tentu membawa dampak ekonomi. Dampak dampak tersebut terbagi dalam 4 jenis, yaitu²⁸ :

1. Dampak positif

Dampak positif pengembangan pariwisata diantaranya adalah terciptanya kesempatan berusaha. Meningkatkan pendapatan dan mempercepat pemerataan pendapatan masyarakat, meningkatkan penerimaan pajak pemerintah daerah dan retribusi daerah, meningkatkan pendapatan nasional, dll.

²⁸ *Ibid*, hlm 20

2. Dampak Negatif

Dengan maraknya pengembangan pariwisata dapat menimbulkan dampak negatif bagi lingkungan. Misalnya adalah kerusakan lingkungan, terjadinya urbanisasi sehingga para pencari kerja lari ke kota besar, harga tanah di kawasan pariwisata mahal, dan munculnya penyelundupan barang-barang yang dilarang yang dibawa oleh wisatawan.

3. Dampak terhadap Sosial – Budaya

Dengan munculnya wisatawan di daerah Pariwisata maka akan sedikit banyak mempengaruhi kultur budaya dan norma yang ada. Misalnya saja gaya berpakaian anak – anak sekarang yang cenderung lebih terbuka mengikuti gaya berpakaian orang barat, serta gaya hidup yang mewah.

4. Dampak terhadap Lingkungan Hidup

Banyak dampak yang ditimbulkan akibat pengembangan pariwisata terhadap lingkungan yang berasal dari limbah hotel ataupun restoran, pembuangan sampah yang tidak pada tempatnya, hutan – hutan yang hilang akibat dijadikan tempat wisata.

4. Sanksi Pidana dalam Undang – Undang Pariwisata

Undang Undang Pariwisata mengatur sanksi yang terdapat dalam pasal 62 sampai dengan pasal 64. Pasal 62 dan pasal 63 berupa sanksi administratif yang berbunyi



Pasal 62

(1) Setiap wisatawan yang tidak mematuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 dikenai sanksi berupa teguran lisan disertai dengan pemberitahuan mengenai hal yang harus dipenuhi.

(2) Apabila wisatawan telah diberi teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tidak diindahkannya, wisatawan yang bersangkutan dapat diusir dari lokasi perbuatan dilakukan.

Pasal 63

(1) Setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan/atau Pasal 26 dikenai sanksi administratif.

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. pembatasan kegiatan usaha; dan
- c. pembekuan sementara kegiatan usaha.

(3) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dikenakan kepada pengusaha paling banyak 3 (tiga) kali.

(4) Sanksi pembatasan kegiatan usaha dikenakan kepada pengusaha yang tidak mematuhi teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Sanksi pembekuan sementara kegiatan usaha dikenakan kepada pengusaha yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4).

Sanksi pidana dalam Undang Undang tentang Kepariwisataan terdapat dalam pasal 64 yang berbunyi

(1) Setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum merusak fisik daya tarik wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dipidana dengan pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan denda paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah).

(2) Setiap orang yang karena kelalaiannya dan melawan hukum, merusak fisik, atau mengurangi nilai daya tarik wisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Pasal 27 Undang Undang tentang Kepariwisataan berbunyi

“(1) Setiap orang dilarang merusak sebagian atau seluruh fisik daya tarik wisata.

(2) Merusak fisik daya tarik wisata sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah melakukan perbuatan mengubah warna, mengubah bentuk, menghilangkan spesies tertentu, mencemarkan lingkungan, memindahkan, mengambil, menghancurkan, atau memusnahkan daya tarik wisata sehingga berakibat berkurang atau hilangnya keunikan, keindahan, dan nilai autentik suatu daya tarik wisata yang telah ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.”

F. Teori Penegakan Hukum

Secara konseptual, inti dan arti penegakan hukum adalah terletak pada kegiatan menyerasikan hubungan nilai – nilai yang terjabarkan di dalam kaidah- kaidah yang mantap dan menegawantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahapakhirm untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.²⁹

Masalah penegakan hukum terletak pada faktor – faktor yang dapat mempengaruhinya. Faktor faktor tersebut saling berkaitan dengan erat karena merupakan esensi dari penegakan dan tolok ukur efektivitas penegakan hukum itu sendiri. Faktor – faktor yang mempengaruhi penegakan hukum adalah :

a. Faktor Hukum itu Sendiri

Yang dimaksud dengan faktor hukum adalah sebatas Undang – Undang dalam arti material yaitu peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleg penguasa Pusat maupun Daerah yang sah. Adanya gangguan terhadap penegakan hukum yang berasal dari

²⁹ Soerjono Soekanto, Faktor – Faktor yang mempengaruhi penegakan Hukum, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011. Hlm 5

faktor ini dapat disebabkan diantaranya karena tidak diikutinya asas – asas berlakunya undang – undang, belum adanya peraturan pelaksanaan yang sangat dibutuhkan untuk menerapkan undang – undang, dan ketidakjelasan arti kata yang terdapat dalam undang – undang sehingga mengakibatkan kesimpangsiuran dalam penafsiran serta penerapannya.

b. Faktor Penegak Hukum

Yang dimaksud dengan penegak hukum adalah kalangan yang secara langsung berkecimpung dalam bidang penegakan hukum, tidak hanya mencakup *law enforcement* juga tetapi *peace maintenance*. Semua penegak hukum memiliki hak dan kewajiban sebagaimana mestinya. Sehingga apabila timbul suatu konflik atau masalah hendaknya penegak hukum menjadi yang terdepan dalam menyelesaikan suatu masalah tersebut. Akan tetapi tidak semua hak dan kewajiban dapat dilakukan secara tepat dan baik oleh penegak hukum sehingga hal tersebut dapat menghambat penegakan hukum di masyarakat.

c. Faktor Sarana atau Fasilitas

Tanpa adanya sarana atau fasilitas, penegakan hukum tidak akan berlangsung dengan baik. Sarana atau fasilitas tersebut antara lain yaitu tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan

sistem yang baik. Apabila salah satu dari hal tersebut kurang, maka penegakan hukum juga tidak dapat berjalan optimal sebagaimana mestinya.

d. Faktor Masyarakat

Penegakan hukum berasal dari masyarakat, dan bertujuan untuk mencapai kedamaian masyarakat. Oleh karena itu masyarakat memiliki pengaruh terhadap penegakan hukum itu sendiri. Masyarakat biasanya menganggap bahwa hukum merupakan ruang lingkup penegak hukum saja. Sehingga apabila terjadi suatu pelanggaran atau kejahatan maka yang dianggap memiliki kewajiban untuk menanggulangnya diserahkan pada penegak hukum. Padahal masyarakat juga dapat membantu menanggulangi dan berperan aktif melawan kejahatan serta pelanggaran sehingga penegakan hukum dapat berfungsi maksimal.

e. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan sebenarnya tidak bisa dilepaskan dengan faktor masyarakat. Kebudayaan hukum pada dasarnya mencakup nilai – nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Metode Pendekatan

Jenis penelitian hukum yang akan dilakukan oleh adalah empiris, yaitu metode penelitian yang langsung turun ke lapangan dan menggunakan data primer . Alasan penelitian empiris adalah untuk mengetahui upaya pengelola taman wisata terhadap jasa yang dikelola sehubungan dengan materi perlindungan konsumen menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan menggali masalah yang timbul berkenaan dengan keselamatan pengunjung selama dalam taman wisata dalam ruang lingkup hukum pidana serta menggali informasi mengenai siapakah yang dapat dikenai sanksi apabila terdapat pelanggaran menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan metode pendekatan yang dilakukan adalah metode pendekatan yuridis sosilogis , dimana penelitian ini mengkaji pelaksanaan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jaminan hak - hak konsumen selama berada di taman wisata tersebut.

B. Lokasi

Alasan pemilihan lokasi penelitian hukum ini adalah Taman Hiburan dan Rekreasi Jawa Timur Park adalah karena taman hiburan ini pernah mengalami suatu peristiwa dimana hak konsumen (pengunjung) tidak terpenuhi sesuai dengan pasal 4 Undang Undang Perlindungan

Konsumen. Peristiwa tersebut terjadi pada tanggal 26 Januari 2009 yaitu pada saat sebanyak 30 pengunjung yang sedang menaiki wahana tornado tiba – tiba berhenti dan terjebak pada ketinggian 5 – 7 meter. Kemudian mereka baru dievakuasi setelah satu jam terjebak di wahana tersebut dengan peralatan seadanya.³⁰

C. Jenis Data

Jenis data yang diteliti adalah :

a. Data Primer.

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian ganti rugi dan penyelesaian atas kerugian yang dialami oleh konsumen pada saat berada di wahana permainan Jawa Timur Park 1. Selain wawancara dengan responden, data primer juga diperoleh dari pihak Jawa Timur Park 1, yang kemudian data primer ini berguna karena dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pokok penelitian dan dapat dijadikan bahan untuk mengecek kesesuaian dengan data resmi. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya yang berisi tentang pengalaman, pendapat, harapan, pengetahuan, persepsi sumber mengenai masalah yang dihadapi oleh pihak pengelola taman wisata yang tidak sesuai dengan pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen dan bentuk pertanggung jawabannya.

³⁰ Bambang, *Puluhan Penumpang Wahana Tornado, op.cit*

b. Data Sekunder .

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan cara mengutip, mempelajari, dan menelaah baik dari buku – buku referensi, peraturan perundang – undangan, akses internet, dokumen, laporan penelitian terdahulu, artikel atau sumber – sumber lain yang terkait dengan masalah yang dibahas

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian hukum ini yaitu :

a. Data Primer

Data primer diperoleh dengan cara wawancara kepada responden yang terkait yaitu dengan pihak Jawa Timur Park yang bertanggung jawab dan dapat memberikan penjelasan mengenai masalah yang akan diangkat. Serta penyebaran kuisisioner secara acak kepada pengunjung selaku konsumen sebanyak kurang lebih 50 kuisisioner mengenai pengetahuan perihal perlindungan hukum yang ada.

b. Data Sekunder

Data Sekunder dapat diperoleh melalui :

1. Studi Kepustakaan yang didapat dari Undang Undang yang terkait dan buku – buku tentang perlindungan konsumen, pariwisata, dan hukum pidana. Studi kepustakaan ini dilakukan di : a. PDIH Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

b. Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya

c. Perpustakaan Pusat Kota Malang

2. Studi Dokumen yang didapat dari laporan penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, dan brosur yang terkait.
3. Akses Internet yang didapat dari internet yang sesuai dengan materi yang dibahas.

E. Populasi dan Sampel

Makna populasi penelitian adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.³¹ Adapun penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Populasi dalam skripsi ini meliputi seluruh staff dan karyawan Jawa Timur Park 1 Kota Batu sekaligus konsumen yang menjadi pengunjung kawasan Taman wisata Jawa Timur Park 1 Kota Batu.
2. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi.³²

Pengambilan sampel dilakukan secara Purpositive sampling,³³ yaitu

³¹ Masyhuri & M.Zainuddin, *Metodologi Penelitian; pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Refika Aditama, 2008, hlm.151

³² Bambang Sunggono, *Metode penelitian Hukum*, Jakarta: Grafindo Persada, 2007, hlm.114

penarikan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek yang didasarkan pada tujuan tertentu dan dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sampel dari pihak manajemen Jawa Timur Park yaitu :

- a. Manajer HRD
- b. Manajer Zona Permainan
- c. Seorang dari Bagian Perawatan / *Engineering* yang ikut menangani kasus wahana Tornado yang macet.

Sedangkan sampel dari wisatawan Jawa Timur Park 1. Mengingat terbatasnya waktu, biaya, dan tenaga yang dimiliki maka diambil sampel. *Teknik sampling* yang digunakan adalah *random sampling*. *Random sampling* yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengambil 50 orang responden yang berada dalam kawasan Jawa Timur Park 1. Teknik pengambilan data dalam sampling ini menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 50 responden tersebut.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif . Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengungkapkan data-data yang ada dan kemudian dianalisis berdasarkan

³³ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum Cet III*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001, hal 92.

teori-teori dan asas-asas yang berlaku . Selain itu juga hasil wawancara dari para responden , yaitu pihak pengelola taman wisata dan pengunjung . Selanjutnya akan ditarik kesimpulan pada tahap akhir .

G. Definisi Operasional

- a. Tanggung Jawab adalah dimana seseorang mempertanggung jawabkan perilakunya atau suatu imputasi yaitu dimana seseorang mempertanggung jawabkan perilakunya atau suatu imputasi dari aksi terhadap pihak tertentu.
- b. Pengunjung selanjutnya disebut konsumen adalah setiap orang memakai barang dan/atau jasa fasilitas yang ada di dalam Taman Rekreasi dan Hiburan Jawa Timur Park 1 Kota Batu.
- c. Pelaku usaha adalah pemilik/pengelola yang bertanggung jawab atas segala sesuatunya baik dalam hal barang dan/atau jasa yang ditawarkan di Taman Rekreasi dan Hiburan Jawa Timur Park 1 Kota Batu.
- d. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Jawa Timur Park 1 Kota Batu

1. Sejarah Jawa Timur Park 1

Jawa Timur Park 1 Batu dibangun pada bulan Desember 2000 dan mulai dioperasikan pada tanggal 9 Desember 2001 di bawah pengelola PT. Bunga Wangsa Sejati. Jatim Park 1 merupakan obyek pariwisata yang memadukan secara serasi antara konsep pendidikan dan konsep pariwisata dalam suatu ruang dan satu waktu, sehingga memberikan informasi kepada masyarakat untuk dapat lebih mengenal budaya bangsa sekaligus menambah ilmu pengetahuan dan teknologi. Keberadaan yang demikian diharapkan dapat memberi peluang bagi peserta didik (mulai dari tingkat TK sampai dengan mahasiswa) untuk lebih mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diperoleh selama ini, dalam suasana rekreatif dan rileks.

Jawa Timur Park 1 berlokasi di Jl. Kartika No. 2 Batu terletak di lereng gunung Panderman yang berdiri kokoh diantara Gunung Kawi dan Gunung Arjuna diatas area seluas 7 hektar dan hingga saat ini telah mengalami perkembangan menjadi 11 hektar.³⁴

Batas wilayah Jawa Timur Park Batu adalah sebagai berikut ;

- a. Sebelah utara berbatasan dengan perkampungan dan villa pribadi dengan latar belakang gunung arjuna

³⁴ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

- b. Sebelah selatan berbatasan dengan tanah kosong dan perkebunan penduduk, kelurahan sisir
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Hotel Klub Bunga Butik Resort, kelurahan Ngaglik dengan latar belakang bukit Panderman
- d. Sebelah timur berbatasan dengan rumah penduduk kelurahan temas dengan latar belakang Gunung Semeru.

2. Visi, Misi dan Tujuan Jawa Timur Park 1

a. Visi :

“Menjadikan Kota Batu khususnya Jatim Park menjadi tempat wisata dengan standart Internasional yang mampu memberikan hiburan, kepuasan sekaligus wawasan dan ilmu pengetahuan bagi para pengunjung”

b. Misi :

- 1) Mengelola dan mengembangkan tempat pariwisata yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran di luar kelas (outdoor activity) sehingga pelajar dan mahasiswa dapat “belajar” dan “berwisata” dalam satu tempat.
- 2) Memberikan pelayanan kepada pengunjung secara maksimal dengan cara selalu membuat inovasi – inovasi terbaru terhadap fasilitas yang disediakan agar tidak selalu monoton sehingga pengeunjung yang berkunjung tidak merasa bosan.
- 3) Meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian karyawan maupun masyarakat disekitar lokasi Jatim Park.³⁵

³⁵ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

Sesuai dengan visi dan Misi Jawa Timur Park 1 Batu, maka tujuan dari Jawa Timur Park 1 adalah,

- 1) Ikut serta berperan aktif dalam usaha mencerdaskan bangsa, yaitu memadukan tempat rekreasi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang disajikan dalam suasana rekreatif dan relaks.
- 2) Mengembangkan potensi perekonomian rakyat, mengurangi beban pengangguran di daerah dengan memberikan tempat secara Cuma – Cuma untuk masa tertentu kepada 135 pelaku bisnis dari berbagai pelosok disekitar lokasi dan daerah Jawa Timur.
- 3) Meningkatkan bidang pariwisata di Jawa Timur yaitu dnegan menjadikan sebagai provinsi daerah tujuan wisata dnegan salah satu obyek wisata yang menjadi kebanggaan Jawa Timur.
- 4) Membina dan mengembangkan kemampuan, karir, dan kesejahteraan pegawai secara berkesinambungan.

3. Motto dan Konsep Jawa Timur Park

Jawa Timur Park 1 Kota Batu hadir dengan motto “ **Dengan Senyum Kami Melayani Anda** ”. Motto ini menjadi dasar dalam memberikan pelayanan dan keramahan staf – stafnya. Mengingat perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa, maka keramahan merupakan hal mutlak yang harus diterapkan oleh semua karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Konsep Jatim Park adalah Taman Belajar dan Bermain, dengan maksud agar dapat dijadikan tempat rekreasi yang langsung menyatu

dengan alam dimana didalamnya mempunyai berbagai fasilitas untuk rekreasi dan bermain dengan konsep indoor dan outdoor. Selain itu juga menyediakan fasilitas belajar yang berguna bagi peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi para pengunjungnya yang disajikan secara praktis dan mudah digunakan sehingga para pengunjung mendapatkan pengalaman yang edukatif.³⁶

4. Slogan Jawa Timur Park 1 Batu

Jawa Timur Park 1 Batu mempunyai slogan yaitu, “ Taman Belajar dan Rekreasi ” yang berarti Jawa Timur Park 1 Batu merupakan tempat rekreasi yang langsung menyatu dengan alam yang didalamnya menyediakan bermacam – macam fasilitas yang selain digunakan untuk tempat rekreasi juga untuk tempat bermain dan menyuguhkan konsep belajar outdoor. Karena di dalamnya terdapat fasilitas – fasilitas yang secara tidak langsung memberikan informasi pengetahuan bagi pengunjung.³⁷

5. Personalia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan peran vital dalam menentukan kesuksesan suatu organisasi. Demikian pula dalam lingkungan operasional Jawa Timur Park Batu 1 Batu. Sikap, kemampuan, pengetahuan, dan tingkah laku karyawan menimbulkan dampak yang

³⁶ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

³⁷ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

berarti terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja di Jawa Timur Park 1 Batu.

Jumlah karyawan yang ada di Jawa Timur Park 1 Batu adalah 193 orang yang karena perusahaan lebih banyak memperkerjakan orang dengan ketrampilan biasa dalam arti membutuhkan keahlian khusus maka ketersediaan tenaga kerja tersebut lebih banyak dari penduduk sekitar.

Komposisi karyawan Jawa Timur Park 1 Batu, yaitu karyawan tetap sebanyak 30% berpendidikan sarjana, sedangkan karyawan tidak tetap memiliki tingkat pendidikan SMA ke bawah yaitu sebesar 70%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen perusahaan tidak menetapkan kualifikasi yang begitu ketat dalam menerima karyawan di sekitar lokasi perusahaan. Dan tentunya hal ini menjadi salah satu bentuk program CSR Jawa Timur Park 1 Batu terhadap lingkungan sekitar.

Dalam rangka menjaga loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan dan juga untuk memotivasi dalam memberikan yang terbaik, maka Jawa Timur Park 1 Batu memberikan gaji dan fasilitas dalam membantun kerja karyawan tetap. Sedangkan untuk karyawan tidak tetap, kompensasi juga tetap diberikan kepada mereka dan sesuai dengan presentasi dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Semua ini



dilakukan dalam rangka meningkatkan semangat dan produktivitas kerja karyawan.³⁸

6. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan suatu bagian yang menunjukkan hubungan antara orang yang satu dengan yang lain dalam melaksanakan tugas – tugas yang diberikan perusahaan kepada suatu posisi atau jabatan tertentu.

Jawa Timur Park 1 Batu menetapkan struktur lini (*line organization*), yaitu organisasi yang terdiri dari orang – orang yang terdiri atas orang – orang atau unit – unit lini atau garis yang secara langsung ikut serta menghasilkan tercapainya tujuan organisasi. Suatu perusahaan yang mengharapkan tujuan secara efektif dan efisien, memerlukan adanya struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi juga menggambarkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap jabatan yang ada di perusahaan. Tugas, wewenang, dan tanggung jawab tersebut perlu diketahui supaya masing – masing individu yang menduduki jabatan tertentu dapat mengetahui sampai mana batas tugas, wewenang dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan tersebut. Selain itu juga perlu suatu koordinasi kerjasama yang baik antara masing – masing unit agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan.

Deskripsi masing – masing jabatan :³⁹

³⁸ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

- a. Direktur utama, mempunyai tugas mengatur kebijakan perusahaan dan bertanggung jawab didalam dan diluar perusahaan
- b. *General Manager*, mempunyai tugas untuk mengatur seluruh kebijakan yang ada di Jawa Timur Park 1 Batu dan bertanggung Jawab kepada direktur utama
- c. *Asisten General Manager*, bertuga suntuk membantu general manager secara teknis
- d. *Manager HRD*, mempunyai tugas mengelola seluruh bentuk kesejahteraan karyawan. Dalam pelaksanaannya manager HRD dibantu oleh ;
 1. Personalia dan administrasi yang bertugas dalam mengelola seluruh administrasi kepersonaliaan dan umum perusahaan.
- e. *Manager Accounting*
 1. Bertanggung jawab untuk mengelola segala sesuatu yang berkenaan dengan keuangan yang ada diperusahaan, baik berkenaan dengan urusan utang piutang ataupun masalah keuangan lainnya.
 2. Dalam pelaksanaannya, dibantu ileh kasir dan staff gudang
- f. *Manager Marketing*, bertugas untuk merencanakan pemasaran yang terdapat di perusahaan. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh :

³⁹ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

1. *Supervisor* yang bertugas melaksanakan promosi baik ke luar kota maupun dalam kota dengan cara sales call ke sekolah – sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah maupun perusahaan.
 - g. *Supervisor Entrance*, bertugas dan bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang ada di area entrance. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh *captain* dan *crew*
 - h. *Supervisor House Keeping* (HK), bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan dan keindahan seluruh area perusahaan. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh *captain* dan *crew*
 - i. *Supervisor Food and Beverage* (F & B) bertanggung jawab pada segala sesuatu yang berhubungan dengan produk yang dihasilkan dan servis khususnya dalam bidang makanan dan minuman. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh *captain* dan *crew*
 - j. *Supervisor Pool*, bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan kolam renang, serta dalam pelaksanaannya dibantu oleh *captain* dan *crew*
 - k. *Captain Entertainment*, bertugas dan bertanggung jawab terhadap event dan promosi Jawa Timur Park 1 Batu dalam lingkup internal
1. *Manager Zona Permainan*, bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan wahana – wahana yang berada



di Jawa Timur Park 1 Batu, yang bersifat rekreatif. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh captain dan crew

- m. Manager Edukasi, bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan wahana – wahana yang berada di Jawa Timur Park 1, yang bersifat edukatif seperti *Science Center* dan taman Baca. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh captain dan crew.

7. Produk

Jawa Timur Park 1 batu bergerak di bidang jasa taman hiburan. Proses jasa yang dilakukan yaitu dengan cara penyediaan wahana – wahana yang inovatif dengan sistem satu rute dan satu arah. Dalam prosesnya tiap – tiap fasilitas atau area dipandu oleh karyawan – karyawan yang menjaga area tersebut.

Dalam usahanya memuaskan wisatawannya, Jatim Park berusaha untuk menyediakan hadirnya 3 wahana baru setiap tahun. Dengan suguhan “ *One Stop Service* ”. Jatim park 1 Kota Batu buka mulai 08.30 – 16.00 WIB setiap harinya dengan berbagai macam fasilitas. Produk yang dihasilkan oleh Jawa Timur Park 1 Batu berupa fasilitas atau wahana yang dapat di bagi menjadi empat bagian, yaitu :⁴⁰

- a. Fasilitas pembelajaran (berupa taman belajar yang menyuguhkan program IPTEK, sejarah, kehidupan sosial dan budaya), menempati 30% dari keseluruhan area, meliputi *Science Center*,

⁴⁰ Brosur Jawa Timur Park 1 Kota Batu

Taman sejarah, Taman Argo, *Animal Diorama*, *Baby Zoo*, *Fish Park*, *Reptil Park*, dan *Bird Park*.

b. Fasilitas rekreatif, fasilitas ini berhubungan dengan unsur permainan dan hiburan serta menempati 30% dari keseluruhan area. Fasilitas rekreatif ini meliputi :

1) Taman bermain anak kesayangan, seperti *Ulat Coaster*, *Mini Swinger*, *Remote Car*, *Sky Chopter*, *Convoy Car*, *Mobil Mini*, *Mini Jet*, *Play Ground*.

2) *Adventure Zone* yang terdiri dari *Games Room*, *Wall Climbing*, *Battery Car*, *Trampolin*, *Samba Balon*, *Pendulum & Air Bone Shot*, *Star Chase*, *Motor cilik*, *Gokart*, *Arena bermain pasir*, *Bumper Boat*, *Rumah hantu*, *Colombus*, dan *Mini Train*.

3) Area Permainan meliputi, *Spinning Coaster*, *Flying Tornado*, *Boom Boom Car*, *Areo Test*, *Dragon Coaster*, *Rumah Misteri 3D*, *Bioskop 3D*, *Sky Swinger*, *Rumah Pipa* dan *Flying Fox*.

c. Fasilitas pendukung, yaitu berupa outlet – outlet makanan, minuman, galeri seni dan souvenir yang menempati 20% dari keseluruhan area meliputi *Kampung seni*, *Stan Jajan Pasar*, *Pasar Buah*, *Pasar Sayur*, *Pasar Hewan* dan *Galleri bunga*.

d. Fasilitas Umum, menempati 20% dari keseluruhan area yang ada berupa tempat *Parkir*, *Musholla*, *Toilet*, *Klinik*.



Pelanggan dapat menikmati semua area (kecuali *Go Cart*, *Game Room*, *Video Box*, arena ketangkasan, *Adventure Zone*, *Flying Fox*, *Trampoline* dan pasar wisata) dalam satu harga yaitu dengan membeli tiket terusan dengan pembayaran melalui loket atau entrance. Biaya tiket adalah sebagai berikut :⁴¹

- a. Hari Senin – Jumat : Rp 50.000
- b. Hari Sabtu – Minggu (Hari Libur Lainnya) : Rp 60.000

Bila terdapat pelanggan yang membawa rombongan, harga tiket bisa mendapatkan potongan dengan 2 cara, yaitu :⁴²

- a. Bila jumlah rombongan lebih dari 300 orang, bisa mendapatkan potongan sebesar Rp 2.000 dari harga normal, atau
- b. Melakukan negosiasi dengan pihak marketing Jawa Timur Pak 1 Batu.

Tersedianya semua fasilitas inilah yang menjadikan Jawa Timur Park 1 Batu sebagai obyek pembelajaran atau penelitian bagi para pelajar maupun mahasiswa untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas. Sehingga usaha pemerintah dalam menciptakan anak bangsa yang cerdas dapat terealisasi.

⁴¹ Dokumentasi Jawa Timur Park 1

⁴² Wawancara dengan Ibu Meida selaku Manajer HRD, 17 November 2012

B. Tanggung Jawab Hukum dari pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu bagi pengunjung apabila terjadi suatu kecelakaan yang merugikan konsumen terkait ketentuan Undang Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang timbul akibat adanya posisi konsumen yang sangat lemah sehingga perlu mendapatkan perlindungan hukum. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas – asas dan kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi konsumen. Oleh karena itu pemerintah wajib untuk memikirkan berbagai kebijakan untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen.

Setiap pelaku usaha dan konsumen pada umumnya terikat dalam suatu perjanjian. Bentuk perjanjian antara pihak pelaku usaha Jawa Timur Park 1 dengan konsumen adalah melalui tiket. Dalam pasal 5 Undang Undang Perlindungan Konsumen ayat 2 dan ayat 3 disebutkan bahwa konsumen wajib untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen yang ingin menikmati jasa yang ada di dalam Jawa Timur Park 1 wajib membeli tiket dengan harga yang telah ditentukan oleh manajemen Jawa Timur Park.

Bentuk perjanjian tersebut sering juga dikenal dengan sebutan perjanjian standar (baku). Perjanjian standar menurut Sutan Remi



Sjahdeni adalah perjanjian yang hampir seluruh klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan⁴³. Sedangkan pengertian umum perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen / penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan : menyetujui atau menolaknya.⁴⁴ Adanya perjanjian yang mengikat pelaku usaha dan konsumen maka terjadi hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban diantara keduanya dan masing – masing pihak harus bertanggung jawab atas hak dan kewajiban tersebut.

Hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha telah tercantum dalam pasal 4 – 5 dan pasal 6 -7 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Hak dan Kewajiban Wisatawan diatur dalam pasal 20 dan 25, sedangkan Hak dan Kewajiban Pengusaha Pariwisata diatur dalam pasal 22 dan 26 Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata. Oleh karena itu, Konsumen diharapkan untuk tetap berhati – hati dan membaca segala petunjuk informasi yang ada di dalam tiap wahana atau area dalam Jawa Timur Park 1.

⁴³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 139

⁴⁴ *Ibid*

Jawa Timur Park 1 telah menetapkan peraturan bagi pengunjung yang akan memasuki area Jawa Timur Park 1. Peraturan yang harus diperhatikan bagi pengunjung adalah:⁴⁵

1. Waktu buka pukul 09.00 – 16.30 WIB
2. Tinggi badan diatas 85 cm dikenakan tiket penuh
3. Penggunaan gelang akan dipasangkan oleh petugas pintu masuk
4. Gelang / segel tidak berlaku apabila rusak / lepas karena gelang sudah tahan air
5. Dilarang membawa senjata tajam, minuman keras, dan hewan peliharaan
6. Dilarang membawa makanan dari luar dan makan saat mencoba seluruh permainan / wahana
7. Dilarang merusak . mengotori area JTP dan wajib membuang sampah pada tempatnya
8. Barang hilang atau rusak bukan merupakan tanggung jawab JTP
9. Bila terjadi kecelakaan, merupakan tanggung jawab management JTP
10. Pengunjung wajib memenuhi peraturan dan ketentuan yang tertulis

Selain peraturan secara umum bagi seluruh pengunjung Jawa Timur Park 1, sesuai dengan pasal 7 ayat 2 Undang Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Pelaku Usaha wajib untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan

⁴⁵ Dokumentasi Jawa Timur Park 1 Kota Batu

jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan maka Jawa Timur Park 1 memberikan petunjuk penggunaan wahana yang harus dipatuhi oleh pengunjung yang akan menaiki wahana tersebut.

Contoh Petunjuk Penggunaan Wahana Tornado yang harus dipatuhi oleh pengunjung adalah:⁴⁶

1. Tidak mempunyai kelainan Jantung
2. Tidak dibawah pengaruh alkohol
3. Dilarang merokok, makan dan minum
4. Masuk sesuai antrian
5. Dilarang untuk ibu hamil
6. Tidak cacat fisik / mental
7. Tinggi badan min 150cm
8. Berat badan max. 100kg
9. Kapasitas min. 20 org dan max. 30 org
10. Barang yang mudah jatuh dan bisa pecah dititipkan di penitipan barang yang sudah disiapkan.

Petunjuk Penggunaan suatu wahana merupakan salah satu faktor penting yang seharusnya dimengerti dan dilakukan oleh konsumen. Akan tetapi, fakta dilapangan menunjukkan bahwa masih terdapat konsumen

⁴⁶ *ibid*



yang tidak membaca dan mengerti tentang petunjuk penggunaan wahana sehingga dapat merugikan dirinya sendiri. Berikut adalah tabel mengenai sikap konsumen terhadap petunjuk Penggunaan wahana :

Tabel 4.1
Sikap Konsumen dalam Membaca Petunjuk Penggunaan Wahana
(n=50)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Tidak Tahu	Jumlah	%
1	Konsumen selalu membaca petunjuk penggunaan wahana	39	-	-	39	78%
2	Konsumen tidak membaca atau memperhatikan petunjuk penggunaan wahana	-	11	-	11	22%
3	Konsumen tidak tahu adanya petunjuk penggunaan wahana	-	-	-	-	-
Jumlah					50	100%

Sumber : Hasil Kuisisioner terhadap Pengunjung Jawa Timur Park 1

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebanyak dari 50 orang responden, 22% diantaranya masih tidak memperhatikan adanya petunjuk penggunaan wahana yang sudah disediakan dan dianjurkan oleh pihak pelaku usaha. Sedangkan 78% konsumen bersikap lebih aktif dan berhati – hati dalam menggunakan suatu wahana yang ada di Jawa Timur Park 1.

Sebagai pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa pariwisata maka pihak Jawa Timur Park 1 selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk menghindari hal – hal yang tidak diinginkan. Demi memberikan rasa aman, nyaman, serta layanan sehingga tidak merugikan konsumen dari segi mutu barang maka setiap wahana yang ada telah melalui uji standar mutu. Standar Mutu adalah ketentuan produk yang masuk dalam suatu negara akan memenuhi ketentuan tentang standar kualitas yang diinginkan dalam suatu negara tersebut. Sehingga konsumen akan menggunakan produk impor yang terjamin baik dari segi kesehatan, maupu jaminan diperolehnya produk yang baik sesuai dengan harga yang dibayarkan.⁴⁷

Standarisasi mutu barang di Indonesia telah diatur pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 1984 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Presiden Nomor 7 tahun 1989 dengan membentuk Dewan Standarisasi Nasional. Dan telah dikeluarkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1991 tentang Standar Nasional Indonesia. Pengawasan mutu barang tersebut dilakukan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan dengan cara sertifikasi berdasarkan *Pre Shipment Inspection* (PSI) dan *Pre Distribution Inspection* (PDI) yang didukung dengan laboratorium penguji mutu⁴⁸.

Pemberlakuan SNI merupakan suatu usaha peningkatan mutu, disamping standarisasi tersebut menguntungkan pihak pelaku usaha juga

⁴⁷ Ahmadi Miru II, *op.cit*, hlm 67

⁴⁸ Ahmadi Miru, I, *op.cit*, hlm 198-199

menguntungkan konsumen baik dalam maupun luar negeri. Karena standar yang berlaku di Indonesia telah disesuaikan dengan standar mutu Internasional yaitu dengan diadopsinya ISO 9000 oleh Dewan Standarisasi Nasional. Sehingga setiap wahana yang ditawarkan oleh Jawa Timur Park 1 telah melalui uji standarisasi mutu berskala internasional.⁴⁹

Jawa Timur Park 1 juga telah menjadi anggota *International Association of Amusement Park and Attraction (IAPAA)*.⁵⁰ *International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA) is the largest international trade association for permanently situated amusement facilities worldwide (IAPAA merupakan asosiasi perdagangan internasional terbesar di dunia untuk fasilitas taman hiburan) . The organization represents more than 4,300 facility, supplier, and individual members from more than 97 countries including professionals from*⁵¹ (Organisasi ini mencakup lebih dari 97 negara yang terdiri dari 4.300 fasilitas taman hiburan , penyedia fasilitas, serta anggota individual yang bergerak di bidang) :

- *Amusement parks, theme parks, and attractions (Taman hiburan, taman bertema, serta wahana bermain)*

⁴⁹ Ahmadi Miru II, *op.cit*, hlm 69

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Bambang, selaku Manager Zona Permainan, di Jawa Timur Park 1, 5 Januari 2013

⁵¹ www.IAPAA.com, *Safe Operations, Professional Growth, and Success of The Amusement Parks and Attractions Industry*, diakses tanggal 09 Januari 2013

- *Museums and science centers* (Museum dan pusat ilmu pengetahuan)
- *Water parks and resorts* (Waterparks dan penginapan)
- *Zoos and aquariums* (Kebun Binatang dan Akuarium)
- *Industry manufacturers and suppliers* (Produsen dan Pemasok)

Bergabungnya Jawa Timur Park 1 dengan IAPAA menunjukkan bahwa Jawa Timur Park 1 berusaha sebaik mungkin untuk mendapatkan standar mutu yang berupa standar pelayanan dan standar keamanan taman wisata yang berskala internasional. Hal tersebut merupakan implementasi pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen ayat 4 yaitu menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Menjaga standar mutu tiap wahana juga selalu dilakukan oleh *Captain dan Crew* Zona Permainan dengan cara melakukan pengecekan setiap elemen mesin dari wahana – wahana tersebut. Pengecekan dibagi dalam beberapa tahap, yaitu : *daily check, a month check* , pengecekan tiga bulan sekali , pengecekan setahun sekali, dan rekondisi setiap 5 tahun yaitu dengan melakukan Non Destruction Test⁵². Selain itu pihak pembuat / produsen wahana melakukan pengecekan kepada pembelinya untuk menanyakan apakah permainan yang dibuat masih dalam keadaan baik

⁵² Wawancara dengan Bapak Joko, selaku bagian *Engineering*, di Jawa Timur Park 1.20 Desember 2012.

atau tidak. Tiap wahana tersebut juga ditera ulang oleh pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian dalam jangka waktu yang tidak dapat ditentukan.⁵³

Standarisasi wahana tidak dapat berkembang apabila tidak diimbangi oleh seseorang yang berkompeten. Oleh karena itu pihak Jawa Timur Park selalu mengirim beberapa orang atau operator untuk belajar di luar negeri sehubungan dengan meningkatkan kualitas para pekerja. Sehingga pada saat ini teknisi ataupun bagian engineering sudah tidak tergantung lagi dengan teknisi yang berasal dari luar negeri.⁵⁴

Jawa Timur Park 1 sebagai perusahaan pariwisata yang menawarkan produk berupa jasa, maka tanggung jawab yang timbul adalah pada saat pengunjung selaku konsumen datang untuk menikmati jasa yang telah ditawarkan dan telah dibayar sesuai dengan yang telah ditetapkan, akan tetapi kemudian pengunjung tersebut mengalami suatu kerugian yang diakibatkan kecelakaan baik di area Jawa Timur Park 1 ataupun pada saat menaiki wahana.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus – kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati – hatian dalam menganalisis

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Bambang, di Jawa Timur Park 1, 5 Januari 2013

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Bambang, di Jawa Timur Park 1, 5 Januari 2013

siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak – pihak yang terkait.⁵⁵

Kasus macetnya wahana Tornado yang menimpa beberapa pengunjung merupakan tanggung jawab pelaku usaha karena pelaku usaha tidak memperhatikan hak konsumen menurut pasal 4 ayat 1 UUPK yaitu konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; serta ayat 3 yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Kronologi kejadian dari macetnya wahana Tornado ini adalah stabilisasi listrik yang kurang lancar sehingga voltasenya turun dan menyebabkan sistem komputerisasi tidak berfungsi. Sehingga operator wahana ini membutuhkan waktu untuk menggunakan sistem yang ada di wahana Tornado tersebut secara manual dan membutuhkan waktu. Karena dilakukan dengan manual maka evakuasi pengunjung tidak bisa dilakukan dengan cepat. Pengunjung yang sudah berhasil dievakuasi rata – rata mengalami guncangan psikologis akibat kaget atau shock disertai dengan muntah – muntah.⁵⁶

Sesuai dengan pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk

⁵⁵ Sidharta, *op.cit*, hlm 59

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Meida, selaku Manager HRD, di Jawa Timur Park 1, 17 November 2012.

memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kasus wahana Tornado yang menimpa pengunjung merupakan tanggung jawab ganti kerugian berdasarkan Kerugian yang dialami oleh konsumen.

Hal tersebut sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak, yaitu menandakan kesalahan sebagai faktor yang menentukan serta adanya asas product Liability yaitu konsumen dapat meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha atas kerugian akibat penggunaan produk yang dihasilkan pelaku usaha. Gugatan Product Liability dapat dilakukan berdasarkan 2 hal, yaitu:⁵⁷

- a) Melanggar jaminan, yaitu akibat yang timbul tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan
- b) Adanya unsur kelalalaian

Ganti kerugian yang menjadi tanggung jawab pihak manajemen Jawa Timur Park 1 berupa :⁵⁸

- a. Biaya pengobatan dan perawatan untuk pertolongan pertama di klinik yang telah disediakan di area Jawa Timur Park 1
- b. Biaya pengobatan dan perawatan di rumah sakit, apabila korban mengalami luka – luka
- c. Biaya perawatan rumah sakit dan biaya ambulan serta santunan kepada keluarga korban apabila korban tersebut meninggal dunia

⁵⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 96-97

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Meida, selaku Manager HRD, di Jawa Timur Park 1, 17 November 2012.

Tabel 4.2
Pengetahuan Konsumen terhadap Ganti Rugi dari Pelaku Usaha
(n=50)

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Tidak Tahu	Jumlah	%
1	Konsumen meminta ganti rugi kepada pelaku usaha apabila terjadi kecelakaan	-	35	-	35	70%
2	Konsumen tidak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha apabila terjadi kecelakaan	15	-	-	-	30%
3	Konsumen tidak mengerti tentang adanya ganti rugi dari pelaku usaha.	-	-	-	-	-
Jumlah					50	100%

Sumber : Hasil Kuisisioner kepada Pengunjung Jawa Timur Park 1

Hasil tabel 4.2 tentang pengetahuan konsumen terhadap hak atas ganti rugi apabila mengalami kecelakaan pada saat menaiki atau berada di kawasan Jawa Timur Park 1 menunjukkan bahwa 30% konsumen tidak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha dan memilih untuk menanggung sendiri kerugian yang dideritanya. Sedangkan sebanyak 70% konsumen

memilih meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha baik hal tersebut berupa biaya pengobatan atau ganti rugi secara dalam bentuk uang/tiket.

Jawa Timur Park 1 dalam membantu pelaksanaan ganti kerugian telah bekerja sama dengan dengan PT. Jasa Raharja yang kemudian dalam melaksanakan program asuransi pengunjung objek wisata dan untuk mempermudah administrasinya diserahkan kepada anak perusahaan yaitu PT. Jasa Raharja Putera. Jawa Timur Park 1 telah bekerja sama dengan Jasa Raharja Putera sejak tahun 2008. Pihak yang terkait dalam pelaksanaan asuransi ini adalah.⁵⁹

a. Penanggung

Dalam perjanjian ini penanggung adalah PT. Jasa Raharja Putera

b. Penandatanganan Perjanjian

Penandatanganan Perjanjian adalah pihak Jawa Timur Park 1 selaku pelaku usaha yang membuat dan menandatangani naskah perjanjian kerjasama asuransi konsumen

c. Tertanggung

Pihak tertanggung adalah pengunjung Jawa Timur Park 1 pada umumnya, dan pengunjung yang mengalami kerugian pada khususnya.

Jawa Timur Park 1 dapat menutupi biaya perawatan wisatawan yaitu dengan mengklaim kepada Jasa Raharja Putera sebagai pihak penanggung berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Pengalihan

⁵⁹ *ibid*

tanggung jawab ganti kerugian dari pihak Jawa Timur Park 1 kepada PT Jasa Raharja Putera berupa kecelakaan yang dapat mengakibatkan luka ringan, luka berat, dan meninggal dunia. Besarnya asuransi dari pihak PT Jasa Raharja Putera yaitu :⁶⁰

- a. Luka ringan / Cidera : mendapat bantuan sebesar Rp 3.000.000
- b. Cacat Tetap : mendapat bantuan sebesar Rp 10.000.000
- c. Meninggal Dunia : mendapat bantuan sebesar Rp 10.000.000

Selain bekerja sama dengan PT Jasa Raharja Putera yang bergerak dibidang asuransi, Jawa Timur Park 1 juga bekerja sama dengan beberapa rumah sakit terdekat. Hal ini dilakukan apabila klinik Jawa Timur Park 1 tidak dapat atau kurang fasilitasnya untuk dapat menangani pengunjung yang mengalami kecelakaan di area Jawa Timur Park 1. Adapun Rumah sakit yang bekerja sama dengan Jawa Timur Park 1 yaitu :

1. Rumah Sakit Baptis Batu
2. Rumah sakit Paru, dan
3. Rumah Sakit dr. Etty Astrato

Dialihkannya kewajiban Ganti kerugian Jawa Timur Park 1 kepada PT Jasa Raharja Putera maka korban atau pihak keluarga korban harus menunjukkan dokumen untuk melengkapi berkas administrasi yang diperlukan. Dokumen tersebut adalah :

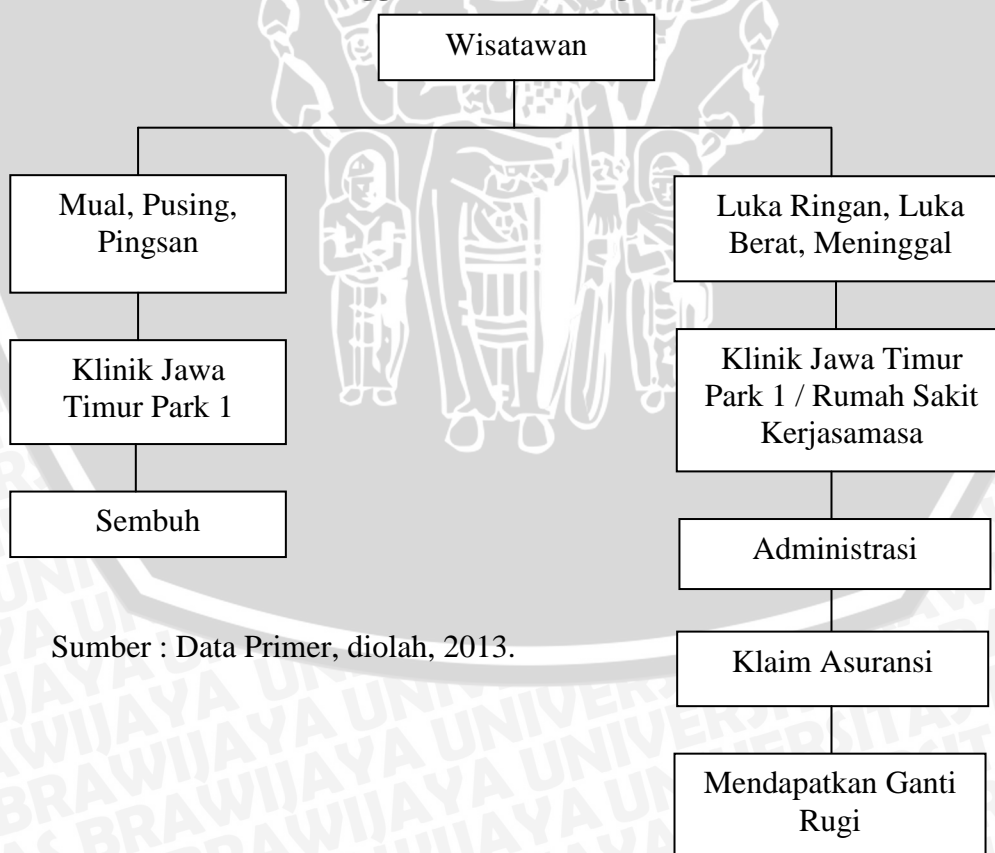
- a. *Foto Copy* data diri korban
- b. Laporan Kecelakaan

⁶⁰ Dokumentasi Jawa Timur Park 1 Kota Batu

- c. Laporan dari pihak Security, dan
- d. Rincian biaya dan rincian obat yang dibuktikan dengan kwitansi

Apabila besarnya asuransi yang diberikan oleh pihak PT Jasa Raharja Putera masih tidak menutup biaya perawatan korban yang mengalami kecelakaan maka pihak Jawa Timur Park 1 yang akan menutupi biaya tersebut selama korban tersebut mengalami kejadian kecelakaan di area Jawa Timur Park 1. Hal tersebut telah sesuai dengan peraturan yang ditulis, peraturan nomor 10 tentang “ Bila terjadi Kecelakaan, merupakan Tanggung Jawab Manajemen JTP 1”

Bagan 4.2
Prosedur Penggantian Ganti Rugi Konsumen



Sumber : Data Primer, diolah, 2013.

Hasil penelitian di lapangan menyebutkan bahwa kasus wahana Tornado telah diselesaikan dengan penyelesaian non litigasi dan diberikan ganti kerugian. Kerugian yang dialami oleh pengunjung merupakan kerugian fisik yang berupa berkurangnya kesehatan sehingga menimbulkan rasa pusing, mual, dan sebagainya. Karena rasa sakit tersebut sulit untuk ditakar dengan harga atau uang maka yang dilakukan oleh pihak manajemen Jawa Timur Park 1 adalah dengan memberikan perawatan kepada korban.

Ganti rugi yang diberikan oleh pihak Jawa Timur Park 1 kepada pengunjung yang mengalami insiden Tornado berupa pemeriksaan di klinik Jawa Timur Park 1 untuk memeriksa apakah ada luka yang serius atau dapat menyebabkan hilangnya nyawa. Serta diberikan makan, minum, dan obat yang diperlukan bagi pengunjung yang masih shock dan diberikan tiket gratis yang sifatnya *open gate* atau bisa digunakan kapan saja / tidak ada ketentuan masa berlakunya.⁶¹ Pemberian ganti kerugian kepada konsumen oleh manajemen Jawa Timur Park 1 sebenarnya telah sesuai dengan pasal 19 UUPK mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Pasal 19 ayat (2) sendiri memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, yakni konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk ganti rugi yaitu ganti kerugian atas harga barang dan ganti kerugian atas perawatan kesehatan. Seharusnya dua bentuk ganti kerugian diatas

⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Meida di Jawa Timur Park1, 05 Januari 2013.

diberikan secara sekaligus, tidak hanya salah satu bentuk ganti kerugian saja karena posisi konsumenlah yang dirugikan⁶².

Ganti Kerugian yang diberikan kepada para korban bukan berupa asuransi yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja Putera karena setelah diperiksa tidak terdapat korban yang mengalami luka – luka. Berdasarkan pasal 19 ayat 4 yang berbunyi Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Tabel 4.3
Pengetahuan Konsumen terhadap Pelaporan Jatim Park kepada
Aparat Penegak Hukum terkait adanya Kecelakaan
(n = 50)

No	Pernyataan	Ya	Tidak	Tidak Tahu	Jumlah	%
1	Konsumen mengetahui tentang dapat dilaporkannya kecelakaan kepada pihak berwajib	20	-	-	20	40%
2	Konsumen tidak mengetahui tentang dapat dilaporkannya kecelakaan kepada pihak berwajib	-	30	-	30	60%
Jumlah					50	100%

⁶² Ahmadi Miru II, *op.cit*, hlm 126



Sumber : Hasil Kuisioner terhadap Pengunjung Jawa Timur Park 1

Tabel 4.3 mengenai Konsumen terhadap Pelaporan Jatim Park kepada kepolisian terkait adanya Kecelakaan menunjukkan bahwa 40% konsumen telah mengetahui ketika terdapat kecelakaan yang merugikan konsumen, konsumen dapat mengajukan gugatan atau mengajukan laporan sehingga kasus tersebut dapat diproses secara hukum. Dan sebanyak 60% tidak mengetahui hal tersebut dan memilih langsung meminta pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha.

Dalam kasus ini pihak Jawa Timur Park sebenarnya dapat dikenai sanksi pidana dari Undang Undang Perlindungan Konsumen karena telah melanggar isi dari pasal 8 ayat 1 huruf a , d, dan e Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Pasal 8 ayat 1 huruf a yang dilanggar oleh pihak Jawa Timur Park 1 sebagai pelaku usaha adalah pelaku usaha tidak memenuhi standar sebagaimana yang seharusnya telah diatur. Sedangkan dalam huruf d, pihak Jawa Timur Park 1 melanggar ketentuan karena adanya ketidaksesuaian kondisi dan jaminan atas wahana yang dioperasikan. Karena wahana yang dioperasikan seharusnya menjamin keamanan konsumen yang menggunakan. Dan untuk pasal 8 ayat 1 huruf e, pelaku usaha melanggar adanya ketentuan mengenai proses pengolahan yaitu pada saat bagaimana wahana tersebut dioperasikan.

Gugatan ganti kerugian yang didasarkan atas perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.⁶³ Gugatan ganti kerugian atas perbuatan melanggar hukum harus memenuhi unsur – unsur sebagai berikut :

- a. Adanya perbuatan melanggar hukum
- b. Ada kerugian
- c. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian
- d. Ada kesalahan

Sesuai dengan unsur kesalahan tersebut maka semestinya pihak Jawa Timur Park 1 dapat dikenai sanksi pidana. Adanya sanksi pidana yang dikenakan akan lebih memberikan dampak meningkatnya kepatuhan pelaku usaha terhadap UUPK. Sanksi pidana dalam UUPK tercantum dalam pasal 62, yaitu

(1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjara paling lama 2

⁶³ *Ibid*, hlm 129

(dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pentingnya sanksi pidana yang seharusnya diterapkan terhadap banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen adalah jasa yang ditawarkan dinikmati oleh masyarakat lokal dan masyarakat internasional, sehingga dengan mendorong tampilnya hukum pidana untuk turut mendukung dipatuhinya standar keamanan barang dan/atau jasa demi melindungi konsumen apabila terjadi pelanggaran terhadap standar tersebut yang dapat membawa dampak kerugian baik materiil, fisik maupun psikis konsumen yang dilindungi oleh hukum pidana. Keterbatasan ketentuan hukum standar mengenai keamanan produk barang dan/atau jasa di Indonesia tampak seolah olah bukan pelanggaran tindak pidana, padahal di negara maju merupakan suatu bentuk ancaman serius pelanggaran hukum pidana terhadap keamanan dan keselamatan konsumen⁶⁴.

C. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Belum terwujudnya Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen

Pertanggung Jawaban Hukum Pengelola taman Wisata dalam kasus macetnya wahana Tornado bukan hanya terbatas pada tanggung jawab yang berupa ganti kerugian yang diberikan kepada konsumen. Pengelola taman wisata yaitu manajemen Jawa Timur Park 1 juga dapat dipertanggung

⁶⁴ *Ibid*, hlm 19

jawabkan secara pidana sesuai dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Kasus – kasus perlindungan Konsumen sangat sedikit sekali yang kemudian diperkarakan secara pidana. Hal tersebut menunjukkan bahwa penegakan hukum di Indonesia masih belum maksimal. Penegakan Hukum adalah kegiatan menyasrakan hubungan nilai – nilai yang terjabarkan di dalam kaidah yang mantap dan mengejawantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup⁶⁵

Gangguan terhadap penegakan hukum dapat terjadi apabila terdapat ketidakserasian antara tritunggal, yaitu nilai, kaidah dan pola perilaku.⁶⁶ Berikut beberapa faktor masalah yang dapat mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto:⁶⁷

- a. Faktor Hukum itu sendiri
- b. Faktor Penegak Hukum
- c. Faktor Sarana / fasilitas
- d. Faktor Masyarakat, dan
- e. Faktor Kebudayaan

⁶⁵ Soerjono Soekanto, *op.cit.* Hlm 5

⁶⁶ *Ibid.* Hlm 7

⁶⁷ *Ibid.* Hlm 8

Sehubungan dengan faktor yang mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto, maka dapat dikaitkan dengan beberapa faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen, yaitu :

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman dalam ceramah di Jakarta tanggal 26 – 30 Oktober 1998 membedakan 2 tipe konsumen yang mendapatkan perlindungan, yaitu⁶⁸ : Tipe Konsumen yang Terinformasi dan Tipe Konsumen yang tidak Terinformasi. Tipe Konsumen yang tidak terinformasi inilah yang perlu diperhatikan secara khusus. Tipe konsumen yang tidak terinformasi merupakan tipe konsumen yang tidak mengetahui tentang adanya aturan terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, tidak mengerti bagaimana cara menggunakan upaya hukum apabila terjadi suatu kecelakaan yang dapat merugikan dirinya, tidak menyadari bahwa hak dan kewajiban mereka dapat terganggu

⁶⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 34 -35

Tabel 4.4

Pengetahuan Konsumen tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Tidak Tahu	Jumlah	%
1	Konsumen mengetahui adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen	18	-	-	18	36%
2	Konsumen tidak mengetahui adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen	-	32	-	32	64%
Jumlah					50	100%

(n=50)

Sumber : Hasil Kuisisioner terhadap Pengunjung Jawa Timur Park 1

Tabel 4.4 mengenai pengetahuan konsumen tentang adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen menunjukkan bahwa sebanyak hanya 36% yang mengetahui bahwa diri mereka dilindungi oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen, sedangkan sebanyak 64% responden masih belum mengetahui eksistensi Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Banyaknya konsumen yang tidak mengetahui adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen inilah yang kemudian menghambat

adanya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata secara penuh. Karena dengan ketidak tahuan konsumen, maka tidak akan ada konsumen yang melaporkan kejadian yang melanggar haknya sebagai konsumen kepada pihak yang lebih berwenang. Selain kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Undang Undang Perlindungan Konsumen, faktor telah diberinya ganti rugi sebagai suatu bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen sudah dirasa cukup sehingga tidak perlu diperkarakan lagi.

2. Faktor dari Tingkat Pemahaman Aparat Penegak Hukum terhadap Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Masih Rendah

Kasus macetnya wahana Tornado di Jawa Timur Park 1 sempat diperiksa oleh Tim Laboratorium Forensik Surabaya. Akan tetapi, karena pihak Laboratorium Forensik tidak mengerti mengenai apa yang diperiksa terhadap wahana tersebut maka pihak Laboratorium Forensik Surabaya dengan pihak Jawa Timur Park 1 hanya melakukan olah foto disekitar Tempat Kejadian Perkara dan mengisi berkas BAP yang kemudian dilaporkan kepada pusat bahwa tim Laboratorium Forensik tidak menemukan suatu kesalahan dan pada akhirnya tidak masuk dalam ranah hukum.⁶⁹

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Bambang, di Jawa Timur Park1, 5 Januari 2013

Pihak aparat penegak hukum sebenarnya tetap dapat memberikan sanksi pidana dengan berdasarkan pasal 360 KUHP yaitu karena kealpaannya dapat menyebabkan lukanya seseorang apabila ternyata tidak dapat ditemukan suatu kesalahan pada saat pemeriksaan berkenaan dengan wahana tersebut.

3. Faktor Sarana / Fasilitas

Faktor Sarana / fasilitas meliputi tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan dan lain - lain.⁷⁰

Faktor sarana juga termasuk faktor seperti praktek peradilan di Indonesia yang dianggap masih belum sederhana, cepat, dan biaya ringan. Serta banyaknya perkara lain sehingga memakan waktu yang relatif lama karena harus diproses satu persatu serta diperiksa kelengkapan berkasnya

4. Lemahnya Pengawasan dari Pemerintah

Lemahnya pengawasan dari pemerintah kota Batu khususnya Dinas Perdagangan dan Industri serta Dinas Ketenagakerjaan juga dapat mempengaruhi belum terpenuhinya tanggung jawab hukum atas suatu perlindungan konsumen. Lemahnya pengawasan ini dapat dilihat dari Dinas Perdagangan dan Industri serta Dinas Ketenagakerjaan yang seharusnya memantau, mengecek, dan menera ulang wahana yang ada di

⁷⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 115

Jawa Timur Park secara rutin satu hingga tiga bulan sekali. Akan tetapi ternyata pengawasan ini tidak dilakukan secara rutin, melainkan terkadang sampai satu tahun sekali baru dilakukan pengecekan oleh Dinas yang terkait.⁷¹

Kurangnya pemantauan dari pemerintah mengenai kepatuhan dan ketidakpatuhan pelaku usaha juga dirasa kurang sehingga tidak banyak diketahui penerapan norma hukum pidana dalam UUPK baik terhadap individu pelaku usaha maupun korporasi pelaku usaha.⁷²

Adanya faktor – faktor diatas yang dapat menghambat pelaksanaan tanggung jawab hukum atas perlindungan konsumen maka Undang Undang Perlindungan Konsumen masih belum mampu merealisasikan tujuan dari perlindungan Konsumen itu sendiri. Diperlukannya sanksi pidana tersebut dapat diberikan karena dapat memberikan dampak secara tidak langsung bagi korban yaitu pemulihan hak kepada konsumen, serta memberikan ancaman pidana bagi pihak yang melakukan tindakan tertentu yang merugikan konsumen, sehingga pihak tersebut akan melindungi konsumen dari tindakan merugikan konsumen.⁷³

Dengan adanya sanksi yang diberikan kepada pihak Jawa Timur Park 1 maka pihak Jawa Timur Park 1 akan lebih memperhatikan hak – hak

⁷¹ Hasil wawancara dengan Bapak Bambang, di Jawa Timur Park1, 5 Januari 2013

⁷² Yusuf Shofie, *op.cit*, hlm 15

⁷³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 93

konsumen sehingga konsumen tidak lagi merasa dirugikan dan dapat menikmati jasa yang ditawarkan oleh Jawa Timur Park 1.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan dari pembahasan rumusan masalah yang ada. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut.

1. Tanggung Jawab Hukum dari pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu bagi pengunjung merupakan hasil dari suatu hubungan hukum ketika pengunjung mulai membeli tiket masuk area Jawa Timur Park 1. Apabila kemudian terjadi suatu kecelakaan yang mengakibatkan rugi bagi pengunjung, pihak Jawa Timur Park 1 akan bertanggung jawab sepenuhnya. Terkait dengan kecelakaan atas macetnya wahana Tornado maka sesuai dengan pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi yang diberikan kepada konsumen adalah adanya pemeriksaan di klinik Jawa Timur Park 1 Kota Batu untuk mengetahui apakah ada luka serius atau tidak, obat – obatan, konsumsi, dan tiket masuk secara gratis ke Jawa Timur Park 1 Kota Batu yang bersifat

Opengate. Akan tetapi, tidak ada tindakan hukum yang diberikan kepada pihak Jawa Timur Park 1 atas kejadian tersebut. Padahal semestinya pihak Jawa Timur Park 1 dapat dikenai sanksi pidana sesuai dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen yang terdapat di pasal 62 ayat 1 yang berbunyi

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

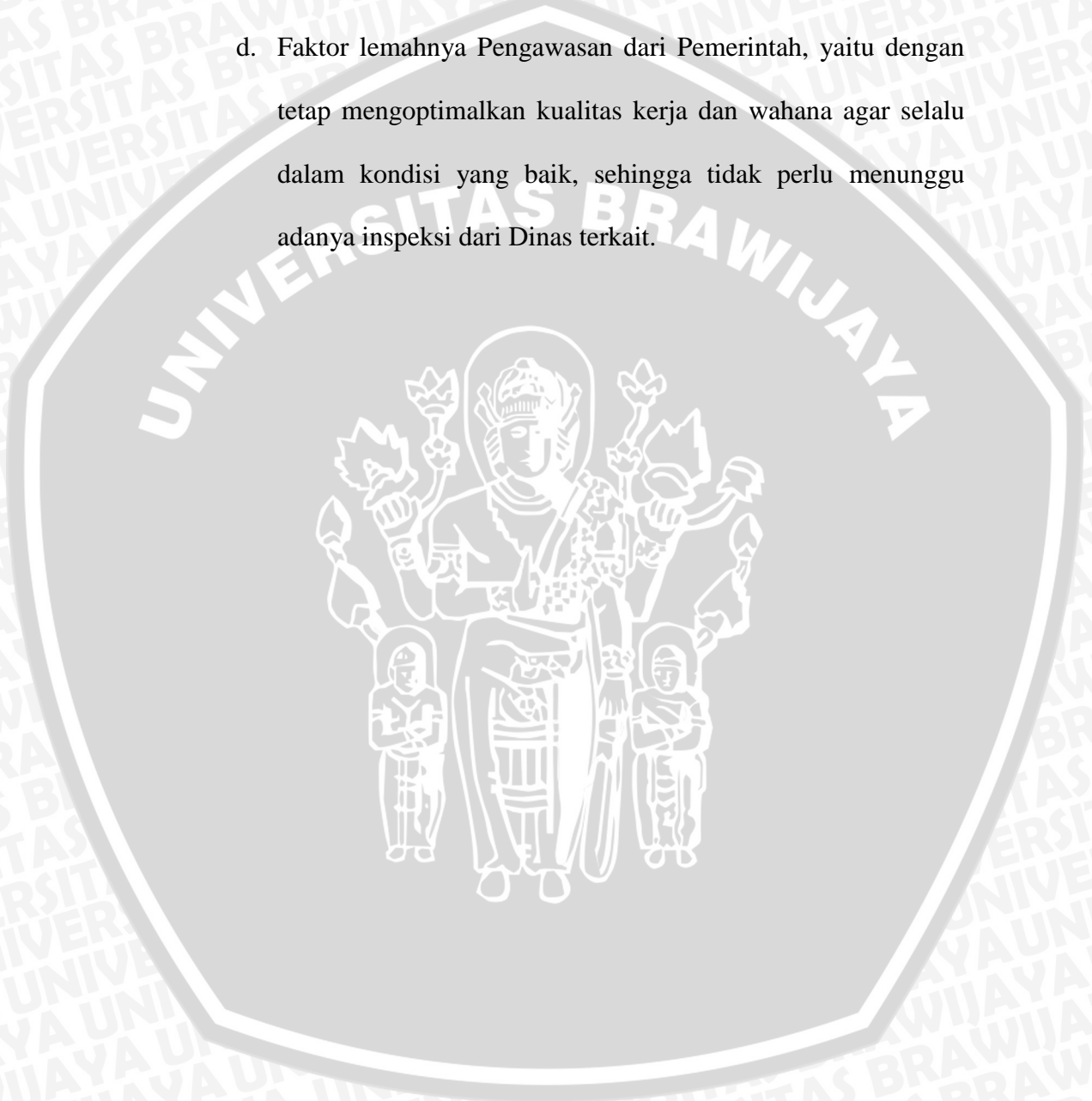
2. Faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen yaitu berasal dari :
 - a. Faktor Kurangnya Kesadaran Masyarakat, yaitu masyarakat masih belum mengetahui hak dan kewajibannya yang telah dilindungi menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen.
 - b. Faktor kurangnya tingkat pemahaman aparat penegak hukum terhadap perlindungan hukum bagi konsumen
 - c. Faktor sarana atau fasilitas, yaitu terkait dengan tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi, peralatan, dan lain – lain.
 - d. Faktor Lemahnya pengawasan dari pemerintah, yakni terkait dengan pengawasan dari Dinas Perdagangan dan Industri, serta Dinas Ketenagakerjaan setempat yang dirasa kurang.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Tanggung Jawab Hukum pihak Jawa Timur Park 1 terhadap ganti rugi konsumen hendaknya lebih diperhatikan dengan memberikan jaminan apabila di kemudian hari masih terdapat gangguan kesehatan yang dialami oleh konsumen, pihak Jawa Timur Park 1 akan tetap menanggung pengobatan. Serta diberikannya tindakan hukum berupa sanksi pidana kepada pihak Jawa Timur Park 1 agar memberikan efek jera dan adanya perlindungan hukum yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen serta mencegah terjadinya insiden serupa.
2. Faktor penyebab belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen ini dapat diperbaiki dengan :
 - a. Faktor Kurangnya Kesadaran Masyarakat yaitu dengan memberikan informasi informasi terkait dengan hak dan kewajiban konsumen.
 - b. Faktor kurangnya tingkat pemahaman aparat penegak hukum terhadap perlindungan hukum bagi konsumen yaitu dengan memberikan penyuluhan hukum mengenai Undang Undang Perlindungan Hukum.

- c. Faktor sarana atau fasilitas, yaitu dengan selalu meng-*upgrade* baik kualitas dari seseorang, mesin, organisasi, dan hal hal yang terkait agar lebih baik dan efisien.
- d. Faktor lemahnya Pengawasan dari Pemerintah, yaitu dengan tetap mengoptimalkan kualitas kerja dan wahana agar selalu dalam kondisi yang baik, sehingga tidak perlu menunggu adanya inspeksi dari Dinas terkait.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

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

Ahamdi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajagrafindo Persada

Bambang Sunggono, 2007, *Metode penelitian Hukum*, Jakarta: Grafindo Persada

Celina Tri Siwi Kristayanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika

Engga Prayogi & RN Superteam, 2011, *233 Tanya Jawab Seputar Hukum Bisnis*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia

Erman Rajagukguk dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen. Mandar Maju*, Bandung: Mandar Maju

Ida bagus Wyasa putra dkk, 2003, *Hukum Bisnis Pariwisata*, Bandung: Refika Aditama

I Gede Pitana dan Putu G. Gayanti, 2005, *Sosiologi Pariwisata*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Masyhuri & M.Zainuddin, 2008, *Metodologi Penelitian; pendekatan Praktis dan Aplikatif*, Bandung: Refika Aditama

Oka A. Yoeti, 2008, *Ekonomi Pariwisata; Introduksi, Informasi, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas

Phillippus.M.Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu

Samidjo, 1985, *Pengantar Hukum Indonesia*, Armico, Bandung, 1985.

Soerjono Soekanto, 2011, Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, RajaGrafindo Persada, Jakarta

Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum suatu pengantar*, Liberty, Yogyakarta,

Tim abdi Guru, 2004, *Ekonomi SMA jilid 1*, Erlangga, Jakarta

Peraturan Perundang - Undangan

Kitab Undang Undang Hukum Pidana (KUHP)

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Data Internet

Tulus Abadi, 2011. *Waspada! Kecelakaan di Tempat Wisata* (online)
www.ylki.or.id

Bambang, 2009, *Puluhan Penumpang Wahana Tornado Terjebak* (online)
www.antaraneews.com

Abdullah Mubarak,2011, *Inilah Detik-detik Insiden Tornado Dufan* (online)
www.inilah.com

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia www.ylki.or.id



**Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata Terhadap
Keselamatan Pengunjung Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen
(Studi di Jawa Timur Park 1 Kota Batu)**

Bintang Ulya Kharisma

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email: bintangkharisma25@gmail.com

ABSTRACT

Consumer rights violations committed by many businesses still found around the community, including violations of consumer rights while in Tourism Park which is often neglected. Tornado in the case of a vehicle breakdown Jawa Timur Park Batu is one case that led to the loss of consumers. This research was conducted by the sociological juridical primary data and secondary data. The results of the study were the perpetrators of Business, has fulfilled the responsibility of compensation to the clinical examination in East Java Park, consumption, and East Java Park admission is open 1 gate. However, there are no further legal action against such accidents because no report and the results of Surabaya Forensic Laboratory team did not find a fault. Though the East Java Park 1 Batu actually be subject to criminal sanctions in accordance with Article 62 of the UUPA. As well as the realization yet of legal responsibility businesses are also caused by several factors: Factor of officers who do not understand the consumer protection, Factor facility / facilities, and lack of oversight of government factors.

Keywords: Responsibility Law, Consumer Protection

ABSTRAKSI

Pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha masih banyak ditemukan disekitar masyarakat, termasuk pelanggaran hak konsumen selama berada di Taman Wisata yang masih seringkali terabaikan. Kasus

macetnya wahana Tornado di Jawa Timur Park 1 Kota Batu adalah kasus yang menyebabkan adanya kerugian konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode yuridis sosiologis terhadap data primer dan data sekunder. Hasil yang didapat dari penelitian adalah pelaku Usaha, telah memenuhi tanggung jawab ganti rugi kepada dengan pemeriksaan di klinik Jawa Timur Park, konsumsi, dan tiket masuk Jawa Timur Park 1 yang bersifat *open gate*. Akan tetapi, tidak terdapat tindakan hukum lebih lanjut terhadap kecelakaan tersebut karena tidak ada laporan dan hasil pemeriksaan tim Laboratorium Forensik Surabaya tidak menemukan adanya suatu kesalahan. Padahal pihak Jawa Timur Park 1 Kota Batu sebenarnya dapat dikenai dengan sanksi pidana sesuai dengan pasal 62 UUPA. Serta belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pelaku usaha juga disebabkan oleh beberapa faktor yaitu Faktor dari aparat yang kurang paham terhadap perlindungan konsumen, Faktor sarana / fasilitas, dan faktor lemahnya pengawasan dari pemerintah.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen

A. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mengalami pertumbuhan ekonomi dengan baik. 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.

Kegiatan ekonomi ini tentu tidak dapat dilepaskan dari dua peran penting, yaitu 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 lemah¹

Upaya pemerintah untuk melindungi hak hak konsumen sebenarnya telah tercantum dalam beberapa peraturan perundang – undangan, yaitu misalnya dalam Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang dan Undang Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merk. Akan tetapi pada beberapa prakteknya, UUPK masih belum dijalankan dengan baik. Contoh kasus serupa terjadi di Taman Wisata Jawa Timur Park (Jatim Park) , Batu pada tanggal 26 Januari 2009². Dimana sebanyak 30 pengunjung yang sedang menaiki wahana tornado tiba – tiba berhenti dan terjebak pada ketinggian 5 – 7 meter. Kemudian mereka baru dievakuasi setelah satu jam terjebak di wahana tersebut dengan peralatan seadanya.

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,

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

² Bambang, *Puluhan Penumpang Wahana Tornado* , 2009 (online) www.antaraneews.com diakses 05 September 2012

sehingga produsen harus menunaikan kewajibannya pula untuk menjamin keselamatan konsumen.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari kejadian yang tertulis diatas maka terdapat 2 masalah yang ingin diketahui jawabannya, yaitu :

1. Bagaimana tanggung jawab hukum dari pihak pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu bagi pengunjung apabila terjadi suatu kecelakaan yang merugikan konsumen terkait ketentuan Undang Undang nomor 8 Tahun 1999?
2. Apa faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen?

C. METODE

Jenis penelitian hukum yang akan dilakukan oleh adalah empiris, yaitu metode penelitian yang langsung turun ke lapangan dan menggunakan data primer dan metode pendekatan yang dilakukan adalah metode pendekatan yuridis sosilogis , dimana penelitian ini mengkaji pelaksanaan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jaminan hak - hak konsumen selama berada di taman wisata tersebut.

Penelitian ini tidak hanya bertujuan memberikan gambaran tentang fakta – fakta yang ada yang diperoleh di lapangan maupun dari studi kepustakaan. Tetapi setelah dipelajari ketentuan hukumnya dan diteliti di lapangan, diadakan analisa kasus dan hambatannya serta dampak yang ditimbulkan dengan berjalannya impelentasinya. Data yang digunakan adalah primer dan data sekunder yang didapatkan dengan cara wawancara, kuisisioner dan dokumentasi pada lokasi penelitian, yaitu di Taman Belajar dan Hiburan Jawa Timur Park 1 Kota Batu.

D. PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Hukum dari pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu bagi pengunjung apabila terjadi suatu kecelakaan yang merugikan konsumen terkait ketentuan Undang Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Setiap pelaku usaha dan konsumen pada umumnya terikat dalam suatu perjanjian. Bentuk perjanjian antara pihak pelaku usaha Jawa Timur Park 1 dengan konsumen adalah melalui tiket. Dalam pasal 5 Undang Undang Perlindungan Konsumen ayat 2 dan ayat 3 disebutkan bahwa konsumen wajib untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen yang ingin menikmati jasa yang ada di dalam Jawa Timur Park 1 wajib membeli tiket dengan harga yang telah ditentukan oleh manajemen Jawa Timur Park. Bentuk perjanjian tersebut sering juga dikenal dengan sebutan perjanjian standar (baku).

Jawa Timur Park 1 sebagai perusahaan pariwisata yang menawarkan produk berupa jasa, maka tanggung jawab yang timbul adalah pada saat pengunjung selaku konsumen datang untuk menikmati jasa yang telah ditawarkan dan telah dibayar sesuai dengan yang telah ditetapkan, akan tetapi kemudian pengunjung tersebut mengalami suatu kerugian yang diakibatkan kecelakaan baik di area Jawa Timur Park 1 ataupun pada saat menaiki wahana.

Kronologi kejadian dari macetnya wahana Tornado ini adalah stabilisasi listrik yang kurang lancar sehingga voltasenya turun dan menyebabkan sistem komputerisasi tidak berfungsi. Sehingga operator wahana ini membutuhkan waktu untuk menggunakan sistem yang ada di wahana Tornado tersebut secara manual dan membutuhkan waktu. Karena dilakukan dengan manual maka evakuasi pengunjung tidak bisa dilakukan

dengan cepat. Pengunjung yang sudah berhasil dievakuasi rata – rata mengalami goncangan psikologis akibat kaget atau shock disertai dengan muntah – muntah.³

Sesuai dengan pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jawa Timur Park 1 dalam membantu pelaksanaan ganti kerugian telah bekerja sama dengan dengan PT. Jasa Raharja dan untuk mempermudah administrasinya diserahkan kepada anak perusahaan yaitu PT. Jasa Raharja Putera. Untuk Ganti rugi yang diberikan oleh pihak Jawa Timur Park 1 kepada pengunjung yang mengalami insiden Tornado berupa pemeriksaan di klinik Jawa Timur Park 1 untuk memeriksa apakah ada luka yang serius atau dapat menyebabkan hilangnya nyawa. Serta diberikan makan, minum, dan obat yang diperlukan bagi pengunjung yang masih shock dan diberikan tiket gratis yang sifatnya *open gate* atau bisa digunakan kapan saja / tidak ada ketentuan masa berlakunya.⁴

Berdasarkan pasal 19 ayat 4 yang berbunyi Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Akan tetapi, sesuai dengan hasil kuisisioner yang disebarkan menunjukkan bahwa hanya 40% konsumen yang mengetahui ketika terdapat kecelakaan yang merugikan mereka, konsumen dapat mengajukan gugatan atau mengajukan laporan sehingga kasus tersebut dapat diproses secara hukum. Dan sebanyak 60% tidak mengetahui hal tersebut dan memilih langsung meminta pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha. Sehingga tidak terdapat tindakan atau

³ Hasil wawancara dengan Ibu Meida, selaku Manager HRD, di Jawa Timur Park 1, 17 November 2012.

⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Meida di Jawa Timur Park1, 05 Januari 2013.

sanksi hukum yang diberikan karena tidak adanya laporan atau gugatan kepada pihak berwajib.

Gugatan ganti kerugian yang didasarkan atas perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.⁵ Gugatan ganti kerugian atas perbuatan melanggar hukum harus memenuhi unsur – unsur sebagai berikut :

- a. Adanya perbuatan melanggar hukum
- b. Ada kerugian
- c. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian
- d. Ada kesalahan

Dalam kasus ini pihak Jawa Timur Park sebenarnya dapat dikenai sanksi pidana baik dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. Karena pihak Jawa Timur Park 1 telah melanggar isi dari pasal 8 ayat 1 huruf a , d, dan e Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Pasal 8 ayat 1 huruf a yang dilanggar oleh pihak jawa Timur Park 1 sebagai pelaku usaha adalah pelaku usaha tidak memenuhi standar sebagaimana yang seharusnya telah diatur. Sedangkan dalam huruf d, pihak Jawa Timur Park 1 melanggar ketentuan karena adanya ketidaksesuaian kondisi dan jaminan atas wahana yang dioperasikan. Karena wahana yang dioperasikan seharusnya menjamin keamanan konsumen yang menggunakan. Dan untuk pasal 8 ayat 1 huruf e, pelaku usaha melanggar adanya ketentuan mengenai proses pengolahan yaitu pada saat bagaimana wahana tersebut dioperasikan.

⁵ *Ibid*, hlm 129

Pentingnya sanksi pidana yang seharusnya diterapkan terhadap banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen adalah jasa yang ditawarkan dinikmati oleh masyarakat lokal dan masyarakat internasional, sehingga dengan mendorong tampilnya hukum pidana untuk turut mendukung dipatuhinya standar keamanan barang dan/atau jasa demi melindungi konsumen apabila terjadi pelanggaran terhadap standar tersebut yang dapat membawa dampak kerugian baik materiil, fisik maupun psikis konsumen yang dilindungi oleh hukum pidana.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Belum terwujudnya Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen

Pertanggung Jawaban Hukum Pengelola taman Wisata dalam kasus macetnya wahana Tornado bukan hanya terbatas pada tanggung jawab yang berupa ganti kerugian yang diberikan kepada konsumen akan tetapi juga dapat dipertanggung jawabkan secara pidana sesuai dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen. Sedikitnya jumlah kasus perlindungan Konsumen yang diperkarakan secara pidana menunjukkan bahwa penegakan hukum di Indonesia masih belum maksimal. Penegakan Hukum adalah kegiatan menyeraskan hubungan nilai – nilai yang terjabarkan di dalam kaidah yang mantap dan mengejawantah dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup⁶

Gangguan terhadap penegakan hukum dapat terjadi apabila terdapat ketidakserasian antara tritunggal, yaitu nilai, kaidah dan pola perilaku.⁷

⁶ Soerjono Soekanto, Faktor – Faktor yang mempengaruhi penegakan Hukum, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011. Hlm 5

⁷ *Ibid.* Hlm 7

Berikut beberapa faktor masalah yang dapat mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto:⁸

a. Faktor Hukum itu sendiri

Yang dimaksud dengan faktor hukum adalah sebatas Undang – Undang dalam arti material yaitu peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa Pusat maupun Daerah yang sah.

b. Faktor Penegak Hukum

Yang dimaksud dengan penegak hukum adalah kalangan yang secara langsung berkecimpung dalam bidang penegakan hukum, tidak hanya mencakup *law enforcement* juga tetapi *peace maintenance*.

c. Faktor Sarana / fasilitas

Sarana atau fasilitas tersebut antara lain yaitu tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan sistem yang baik.

d. Faktor Masyarakat

Penegakan hukum berasal dari masyarakat, dan bertujuan untuk mencapai kedamaian masyarakat. Oleh karena itu masyarakat memiliki pengaruh terhadap penegakan hukum itu sendiri.

e. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan sebenarnya tidak bisa dilepaskan dengan faktor masyarakat. Kebudayaan hukum pada dasarnya mencakup nilai – nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai yang merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik dan apa yang dianggap buruk.

⁸ *Ibid.* Hlm 8

Sehubungan dengan faktor yang mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto, maka dapat dikaitkan dengan beberapa faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya Tanggung Jawab Hukum dari Pengelola Taman Wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen, yaitu :

1. Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Masyarakat yang dimaksud dalam hal ini adalah konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa. Hans W.Micklitz, seorang ahli hukum konsumen dari Jerman dalam ceramah di Jakarta tanggal 26 – 30 Oktober 1998 membedakan 2 tipe konsumen yang mendapatkan perlindungan, yaitu⁹ : Tipe Konsumen yang Terinformasi dan Tipe Konsumen yang tidak Terinformasi. Tipe Konsumen yang tidak terinformasi inilah yang perlu diperhatikan secara khusus. Tipe konsumen yang tidak terinformasi merupakan tipe konsumen yang tidak mengetahui tentang adanya aturan terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen, tidak mengerti bagaimana cara menggunakan upaya hukum apabila terjadi suatu kecelakaan yang dapat merugikan dirinya.

2. Faktor dari Tingkat Pemahaman Aparat Penegak Hukum terhadap Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Masih Rendah

Kasus macetnya wahana Tornado di Jawa Timur Park 1 sempat diperiksa oleh Tim Laboratorium Forensik Surabaya. Akan tetapi, karena pihak Laboratorium Forensik tidak mengerti mengenai apa yang diperiksa terhadap wahana tersebut maka pihak Laboratorium Forensik Surabaya dengan pihak Jawa Timur Park 1

⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm 34 -35

hanya melakukan olah foto disekitar Tempat Kejadian Perkara dan mengisi berkas BAP yang kemudian dilaporkan kepada pusat bahwa tim Laboratorium Forensik tidak menemukan suatu kesalahan dan pada akhirnya tidak masuk dalam ranah hukum.¹⁰

3. Faktor Sarana / Fasilitas

Faktor Sarana / fasilitas meliputi tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan dan lain - lain.¹¹

4. Lemahnya Pengawasan dari Pemerintah

Lemahnya pengawasan dari pemerintah kota Batu khususnya Dinas Perdagangan dan Industri serta Dinas Ketenagakerjaan juga dapat mempengaruhi belum terpenuhinya tanggung jawab hukum atas suatu perlindungan konsumen. Kurangnya pemantauan dari pemerintah mengenai kepatuhan dan ketidakpatuhan pelaku usaha juga dirasa kurang sehingga tidak banyak diketahui penerapan norma hukum pidana dalam UUPK baik terhadap individu pelaku usaha maupun korporasi pelaku usaha.¹²

E. PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data maka dapat ditarik kesimpulan dari pembahasan rumusan masalah yang ada. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut.

1. Tanggung Jawab Hukum dari pengelola Jawa Timur Park 1 Kota Batu bagi pengunjung merupakan hasil dari suatu hubungan hukum ketika pengunjung mulai membeli tiket masuk area Jawa Timur Park 1. Apabila kemudian terjadi suatu kecelakaan yang mengakibatkan rugi

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Bambang, di Jawa Timur Park1, 5 Januari 2013

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit*, hlm 115

¹² Yusuf Shofie, *op.cit*, hlm 15

bagi pengunjung, pihak Jawa Timur Park 1 akan bertanggung jawab sepenuhnya. Terkait dengan kecelakaan atas macetnya wahana Tornado maka sesuai dengan pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi yang diberikan kepada konsumen adalah adanya pemeriksaan di klinik Jawa Timur Park 1 Kota Batu untuk mengetahui apakah ada luka serius atau tidak, obat – obatan, konsumsi, dan tiket masuk secara gratis ke Jawa Timur Park 1 Kota Batu yang bersifat *Opengate*. Akan tetapi, tidak ada tindakan hukum yang diberikan kepada pihak Jawa Timur Park 1 atas kejadian tersebut. Padahal semestinya pihak Jawa Timur Park 1 dapat dikenai sanksi pidana menurut UUPK yang terdapat di pasal 62 ayat 1

2. Faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen yaitu berasal dari :
 - a. Faktor Kurangnya Kesadaran Masyarakat, yaitu masyarakat masih belum mengetahui hak dan kewajibannya yang telah dilindungi menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen.
 - b. Faktor kurangnya tingkat pemahaman aparat penegak hukum terhadap perlindungan hukum bagi konsumen
 - c. Faktor sarana atau fasilitas, yaitu terkait dengan tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi, peralatan, dan lain – lain.
 - d. Faktor Lemahnya pengawasan dari pemerintah, yakni terkait dengan pengawasan dari Dinas Perdagangan dan Industri, serta Dinas Ketenagakerjaan setempat yang dirasa kurang.

b. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah :

- a. Tanggung Jawab Hukum pihak Jawa Timur Park 1 terhadap ganti rugi konsumen hendaknya lebih diperhatikan dengan memberikan jaminan apabila di kemudian hari masih terdapat gangguan kesehatan yang dialami oleh konsumen, Serta diberikannya tindakan hukum berupa sanksi pidana kepada pihak Jawa Timur Park 1 agar memberikan efek jera dan adanya perlindungan hukum yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen serta mencegah terjadinya insiden serupa.
- b. Faktor penyebab belum terwujudnya tanggung jawab hukum dari pengelola taman wisata terhadap kecelakaan yang merugikan konsumen ini dapat diperbaiki dengan :
 - a. Faktor Kurangnya Kesadaran Masyarakat yaitu dengan memberikan informasi informasi terkait dengan hak dan kewajiban konsumen.
 - b. Faktor kurangnya tingkat pemahaman aparat penegak hukum terhadap perlindungan hukum bagi konsumen yaitu dengan memberikan penyuluhan hukum mengenai Undang Undang Perlindungan Hukum.
 - c. Faktor sarana atau fasilitas, yaitu dengan selalu meng-*upgrade* baik kualitas dari seseorang, mesin, organisasi, dan hal hal yang terkait agar lebih baik dan efisien.
 - d. Faktor lemahnya Pengawasan dari Pemerintah, yaitu dengan tetap mengoptimalkan kualitas kerja dan wahana agar selalu dalam kondisi yang baik, sehingga tidak perlu menunggu adanya inspeksi dari Dinas terkait.

DAFTAR PUSTAKA

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

Ahamdi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajagrafindo Persada

Celina Tri Siwi Kristayanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika

Soerjono Soekanto, 2011, *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta

Peraturan Perundang - Undangan

Kitab Undang Undang Hukum Pidana (KUHP)

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Data Internet

Bambang,2009, *Puluhan Penumpang Wahana Tornado Terjebak* (online)
www.antaraneews.com

Abdullah Mubarak,2011, *Inilah Detik-detik Insiden Tornado Dufan* (online)
www.inilah.com