

Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Kerugian Pengunjung Taman Wisata Embung Desa Di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara

Riska Saifatul Husnah, Dimas Dwi Arso, Tito Sofyan

Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu

Email : Riskafra122@gmail.com

ABSTRACT

Business actors in the tourism sector are competing to provide tourist attractions, ranging from tourist attractions that utilize nature and artificial tourism objects. One of the tourist attractions in Padang Jaya Village is the Village Embung Tourism Park. The basis for the implementation of tourism activities is regulated in Law Number 10 of 2009 concerning Tourism. In tourism activities, legal aspects sometimes tend to be ignored in the processing of the tourism business, especially in tourism business businesses which are mostly held conventionally. This study aims to find out and analyze the form of responsibility of the manager for the loss of visitors to the Embung Desa tourist park and the application of the manager's obligations based on Article 26 letter (d) of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism. The research methods used in this study are empirical legal research and empirical or sociological legal approaches. The form of responsibility given by the manager is in the form of providing first aid and providing medical expenses to visitors who have suffered losses. Internal factors hinder the implementation of Article 26 letter (d) of Law Number 10 of 2009 concerning Tourism are because the managers and workers are not firm and disciplined in carrying out supervision. External factors that are hindering are due to the legal culture of the community and there are no detailed provisions regarding the limitations of the criteria for comfort, friendliness, protection of security and safety of visitors.

Keywords : Responsibility, Manager, Loss, Visitors, Tours

PENDAHULUAN

Pariwisata telah tumbuh menjadi industri terbesar dan menunjukkan peningkatan yang stabil dari tahun ke tahun.¹ Perdagangan jasa pariwisata terdiri beberapa aspek, misalnya aspek ekonomi, budaya, sosial, agama, lingkungan, keamanan dan aspek lainnya. Dari beberapa aspek tersebut aspek ekonomilah yang mendapat perhatian paling besar dalam pembangunan pariwisata sehingga pariwisata dikatakan sebagai suatu industri.²

¹ I Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*, Deepublish, hlm. 1.

² Ida Bagus Wyasa Putra, *Hukum Bisnis Pariwisata*, Refika Aditama, Bandung, 2003, hlm.17-18, dikutip dari Hendra Wijaya, *Perlindungan Hukum Bagi Wisatawan Pada Obyek Wisata Taman Bunga Di Kecamatan Selupu Rejang Kabupaten Rejang Lebong*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, Bengkulu, 2021.

Secara mikro, dalam kepariwisataan aspek ekonomi dapat dijelaskan dengan adanya perkembangan pariwisata akan memberikan dampak positif bagi pendapatan masyarakat di sekitar obyek wisata. Masyarakat dapat memanfaatkan obyek wisata tersebut dengan cara membuka usaha yang kira-kira dibutuhkan oleh wisatawan.³

Pelaku usaha dibidang pariwisata berlomba-lomba untuk menyediakan tempat wisata, mulai dari obyek wisata yang memanfaatkan alam maupun obyek wisata buatan yang menarik sehingga dapat mendatangkan wisatawan. Pariwisata berbasis masyarakat merupakan salah satu jenis pariwisata yang memasukkan masyarakat sebagai unsur utama dalam pariwisata guna mencapai tujuan pembangunan pariwisata berkelanjutan.⁴

Mengingat besarnya potensi pariwisata, masyarakat di Desa Padang Jaya Kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara ikut serta dalam melakukan kegiatan pariwisata dan berusaha untuk menjadikan Desa Padang Jaya menjadi Desa Wisata. Apabila suatu daerah ingin menjadi suatu destinasi wisata, terdapat beberapa syarat atau unsur yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Adanya daya tarik. Daya tarik wisata bisa dibuat dan juga bisa daya tarik yang telah ada di destinasi itu.
2. Suatu destinasi wisata harus memiliki jalur transportasi atau akses jalan yang baik menuju tempatnya sehingga mudah dicapai setiap orang menuju ke daerah yang memiliki destinasi wisata.
3. Infrastruktur dalam artian adalah fasilitas yang menunjang kebutuhan wisatawan.
4. Unsur yang tak kalah penting adalah pemberdayaan masyarakat disekitar destinasi tersebut.
5. Perlu adanya marketing yaitu pemasaran dan pencitraan destinasi.⁵

Berbagai syarat tersebut harus dimiliki suatu destinasi wisata karena akan membuat sebuah desa wisata ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan domestik. Taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya memiliki semua unsur dari 5 syarat tersebut. Taman Wisata Embung Tirto Darmo adalah nama taman wisata yang terletak di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara yang berjarak sekitar 73,6 km dari pusat kota Bengkulu. Taman Wisata yang mulai dibuka pada tahun 2019 dikelola oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang diketuai oleh Bapak Edi Winaryo. Awal mula pembangunan taman wisata ini di Desa Padang Jaya dikarenakan muncul suatu ide saat mempertimbangkan mengenai cara pemanfaatan dana desa yang dapat memberikan suatu imbal balik yang dapat menjadi Penghasilan Asli Desa (PAD). Setelah melihat lokasi tanah desa berupa rawa yang tidak dimanfaatkan, pada tahun 2018 akhirnya mulai dibangun suatu taman wisata di Desa

³ Anastasia Murdiastuti, (et.al), *Kebijakan Pengembangan Pariwisata Berbasis Democratic Governance*, Pustaka Radja, Surabaya, 2014, hlm. 40.

⁴ I Made Adikampana, *Pariwisata Berbasis Masyarakat*, Cakra Press, Bali, 2017, hlm. 5.

⁵ Mutya Hanifah, "5 Syarat Suatu Tempat Bisa Menjadi Destinasi Wisata di Indonesia" diakses pada tanggal 28 Mei 2022 dari <https://lifestyle.okezone.com/read/2013/07/03/407/831392/5-syarat-suatu-tempat-bisa-jadi-destinasi-wisata-di-indonesia>

Padang Jaya yang dimulai melalui mengubah rawa menjadi sebuah danau buatan kemudian secara bertahap dibangun rumah terbalik, rumah *hobbit*, kolam renang dan lain sebagainya.

Saat ini taman wisata Embung Desa seluas 1,5 Hektar yang baru selesai 50% ini menyediakan berbagai macam wisata seperti kolam renang, olahraga dayung, sepeda air bebek, kolam pemancingan, rumah terbalik, rumah hobbit dan spot foto untuk menarik para pengunjung untuk datang. Taman wisata ini buka mulai pukul 08.00 WIB setiap hari dan biasanya ramai dikunjungi setiap hari sabtu dan minggu. Pada hari-hari biasa pengunjung yang datang berkisar antara 5-10 orang namun pada hari sabtu dan minggu pengunjung yang datang bisa mencapai 50-100 orang. Untuk biaya masuk kedalam taman wisata ini pengunjung hanya perlu membayar Rp.1000/orang, biaya parkir sebesar Rp.2000 untuk kendaraan roda 2 (dua) dan Rp.5000 untuk kendaraan roda 4 (empat), untuk berenang Rp.5000/orang dan untuk permainan sepeda air bebek dengan biaya Rp.15.000/bebek. Dari pengelolaan taman wisata ini hasil yang didapatkan dari kunjungan pengunjung akan dikelola oleh Pokdarwis kemudian sebagian akan diserahkan kepada Desa Padang Jaya sebagai Penghasilan Asli Desa (PAD) yang nantinya akan digunakan untuk kepentingan dan kebutuhan Desa Padang Jaya.

Dasar pelaksanaan kegiatan kepariwisataan diatur dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Regulasi mengenai kewajiban pengusaha pariwisata tersebut diatur dalam Pasal 26 Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, salah satu kewajiban pengusaha pariwisata yang diatur pada Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yaitu bahwa pengusaha pariwisata berkewajiban untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan.

Kegiatan pariwisata yang identik dengan kesenangan dalam pelaksanaannya tentunya tidak akan terlepas dari risiko-risiko yang akan terjadi. Menurut Kamus Hukum, risiko adalah kewajiban untuk menanggung suatu kerugian sebagai akibat dari suatu kejadian yang tidak terduga dan terjadi di luar kesalahan atas barang yang diperjanjikan.⁶ Penyedia pariwisata tidak seluruhnya memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi pengunjung, padahal tidak sedikit pengunjung yang mengabaikan peraturan maupun larangan yang telah dipasang di lokasi wisata. Kejadian-kejadian yang tidak diinginkan tersebut akan menyebabkan kerugian bagi pihak pengelola dan juga bagi pengunjung lainnya.

Berdasarkan hasil pra penelitian terdapat beberapa kerugian yang dialami oleh pengunjung taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya yaitu pengunjung yang mengalami luka dan anak kecil yang hampir tenggelam di danau buatan. Berdasarkan beberapa kerugian pengunjung tersebut sudah semestinya pihak pengelola memberikan pertanggungjawaban untuk menetapkan suatu kepastian hukum mengenai hak-hak pengunjung pada kegiatan kepariwisataan. Hal yang demikian ini berkaitan dengan tujuan pokok hukum yaitu menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan menciptakan ketertiban dan keseimbangan.⁷

⁶ J.C.T. Simorangkir, (*et al*), *Kamus Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005, hlm.150.

⁷ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hlm. 9.

Namun, dalam kegiatan kepariwisataan aspek hukum terkadang cenderung diabaikan dalam pengelolaan bisnis kepariwisataan khususnya pada usaha bisnis pariwisata yang *notabene* kebanyakan diselenggarakan secara konvensional, mengingat bahwa pengelola bisnis pariwisata termasuk kedalam usaha modal kecil dan menengah. Mereka akan serius berhubungan dengan hukum hanya jika terjebak dalam sengketa. Keadaan yang demikian ini tercipta karena masyarakat Indonesia tidak terbiasa menggunakan pertimbangan-pertimbangan hukum dalam setiap gerak langkah kehidupannya yang berimplikasi terhadap pelaksanaan kegiatan bisnis, apalagi bisnis usaha perjalanan wisata banyak dilakukan oleh pengusaha kecil.⁸

Perlunya dilakukan penelitian dalam bidang ini supaya pihak-pihak dalam kegiatan kepariwisataan, khususnya pengelola Taman Wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya lebih memperhatikan lagi hal-hal yang menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap pengunjung sebagaimana telah diatur pada Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dan menuangkannya ke dalam bentuk skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Kerugian Pengunjung Taman Wisata Embung Desa Di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara”**.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini, yang kemudian dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pengelola terhadap kerugian pengunjung taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara?
2. Bagaimana penerapan tanggung jawab atas kewajiban pengelola Taman Wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara berdasarkan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum empiris, hukum dikonsepsikan sebagai fenomena empiris yang dapat dilihat dalam kehidupan nyata. Dalam hal ini tidak semata-mata dikonsepsikan sebagai fenomena normatif yang mandiri (otonom), sebagai *ius constituendum* dan *ius constitutum*, namun secara empiris sebagai *ius operatum* yaitu hukum sebagai regulasi yang ada di dalam masyarakat (*law as what it is in society*).⁹ Pendekatan hukum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris atau sosiologis merupakan studi hukum dalam aksi/tindakan (*law in action*). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengungkap kenyataan dalam masyarakat mengenai tanggung jawab pengelola terhadap kerugian pengunjung taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek penelitian dengan ciri-ciri yang

⁸ Heru Suganda, “Implementasi Asuransi Wisatawan Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Di Obyek Wisata Danau Toba”, *Skripsi* Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, Bengkulu, 2016, hlm. 4.

⁹ Herawan Sauni, (*et al*), *Panduan Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Sarjana*, Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, Bengkulu 2022, hlm. 39-40.

identik. Suatu populasi dapat berupa sekelompok orang, benda (hidup atau mati), gejala, perilaku, pasal, kasus hukum, waktu, atau tempat, alat-alat pengajaran, cara-cara dan sebagainya, dengan ciri dan sifat yang identik. Dalam pelaksanaan penelitian pada umumnya tidak dilakukan pada semua obyek atau populasi penelitian, namun hanya sebagian dari keseluruhan obyek penelitian yang disebut sampel.¹⁰ Populasi dalam hal ini adalah pengelola, pekerja dan pengunjung taman wisata Embung Desa. Penelitian hukum dengan metode penelitian hukum empiris mengkaji gejala-gejala sosial budaya hukum, sehingga dalam penentuan informan yang digunakan metode *purposive*, yaitu informan dipilih sendiri oleh peneliti berdasarkan pertimbangan karena pendidikan, pekerjaan, jabatan, usia dan pengalaman sehingga informan benar-benar mengetahui dan memahami masalah kajian sosial-budaya hukumnya dan juga informan ini merupakan informan pokok atau informan kunci.¹¹ Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* atau penarikan sampel bertujuan, dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu.¹² Data primer adalah data yang bersumber dari penelitian yang bersumber dari penelitian lapangan yaitu data yang diperoleh dari informan.¹³ Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu perilaku warga masyarakat melalui penelitian lapangan baik dari responden maupun informan. Tujuan dari pengumpulan data primer ini untuk memperoleh data berupa informasi atau keterangan mengenai judul yang terkait dengan cara melakukan wawancara. Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁴ Metode pengolahan data dalam penelitian ini dengan cara melakukan wawancara, studi dokumen dan penyebaran kuisioner. Pengolahan data dilakukan dengan cara pemeriksaan data (*editing*), yaitu membenaran apakah data yang terkumpul melalui studi pustaka, dokumen, wawancara, observasi dan kuisioner sudah dianggap lengkap, relevan, jelas, tidak berlebihan, dan tanpa kesalahan.¹⁵ Setelah melakukan pengolahan data, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif selanjutnya data tersebut diuraikan dalam bentuk kalimat yang baik dan benar sehingga mudah dibaca dan diberi arti (interpretasi), dengan menggunakan metode induktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Kerugian Pengunjung Taman Wisata Embung Desa Di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menjadi suatu dasar pelaksanaan kegiatan kepariwisataan yang dijalankan oleh setiap pengusaha

¹⁰ Herawan Sauni, (*et.al*), *Ibid*, hlm. 53.

¹¹ Andry Harijanto Hartiman, *Pragmatis Metode Penelitian Hukum Empiris*, KBMJ FH UNIB PRESS, Bengkulu, 2021, hlm 55-56.

¹² Herawan Sauni, (*et.al*), *op.cit*, hlm. 54.

¹³ *Ibid*, hlm 43.

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2006, hlm. 141.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 45.

pariwisata untuk menjamin kegiatan kepariwisataan berjalan baik dan terkendali sebagaimana mestinya. Kegiatan kepariwisataan tidak hanya hanya sekedar pada obyek wisatanya saja, tapi juga tidak lepas dari unsur yang lain seperti adanya sarana prasarana, fasilitas, dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung atau wisatawan. Selain tiga hal tersebut harus ada juga aspek yang menjamin keamanan dan keselamatan serta adanya keunikan tersendiri dari obyek wisata sebagai daya tarik bagi setiap orang untuk berkunjung.

Pengunjung yang datang dari berbagai daerah bertujuan untuk memperoleh kesenangan saat berwisata, namun kerap kali dihadapkan dengan hal-hal yang tidak diinginkan meskipun sudah berhati-hati namun tidak menutup kemungkinan terkena musibah yang berasal dari faktor kelalaian pengelola maupun faktor kelalaian diri sendiri. Pihak pengelola memiliki tanggung jawab sebagai penyedia obyek wisata, sebagai wujud penerapan kewajiban khususnya tanggung jawab terhadap pengunjung taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya kecamatan Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara.

Bertanggung jawab kepada setiap pengunjung khususnya pengunjung taman wisata Embung Desa merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pengelola atau pengusaha pariwisata dalam memberikan pelayanan yang bermutu yang akan berdampak positif bagi setiap pengunjung. Apabila kewajiban-kewajiban tersebut tidak dilaksanakan oleh pihak pengelola maka akan timbul suatu tanggung jawab yang harus ditanggung oleh pihak pengelola terhadap pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa dalam pelaksanaan tanggung jawab terhadap pengunjung taman wisata Embung Desa yang mengalami kerugian seperti, luka ringan, luka berat, cedera, dan kehilangan barang. Selama satu tahun terakhir, dari pertengahan tahun 2021 hingga pertengahan 2022 telah terjadi beberapa insiden atau kejadian yang mengakibatkan kerugian bagi pengunjung di area kolam renang dan danau buatan taman wisata Embung Desa. Beberapa kerugian tersebut dijelaskan pada tabel berikut:¹⁶

**Kerugian yang dialami pengunjung taman wisata
Embung Desa Padang Jaya**

No.	Pengunjung (usia)	Insiden	Keterangan	Bentuk tanggung jawab pengelola
1.	Anak perempuan (7 tahun)	Terkena pecahan keramik	Akibat menginjak keramik yang pecah di kolam renang	Memberikan pertolongan pertama
2.	Anak laki-laki (8 tahun)	Terkena pecahan keramik	Akibat menginjak keramik yang pecah di kolam renang	Memberikan pertolongan pertama
3.	Anak laki-laki (10 tahun)	Terkena pecahan	Akibat menginjak keramik yang pecah	Memberikan pertolongan pertama

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku Pengelola Taman Wisata Embung Desa , pada tanggal 25 Juni 2022.

		keramik	di kolam renang	dan pengobatan
4.	Anak laki-laki (10 tahun)	Hampir tenggelam	Akibat berenang di danau buatan	Memberikan pertolongan pertama

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban dari pihak pengelola telah dilaksanakan dengan baik. Tetapi tidak seluruh laporan kerugian dapat dipenuhi tanggung jawabnya oleh pihak pengelola taman wisata Embung Desa. Terdapat beberapa kejadian tertentu yang menyebabkan pihak pengelola tidak dapat memberikan ganti kerugian kepada pengunjung dikarenakan alasan-alasan maupun sebab-sebab yang bukan menjadi tanggung jawab pihak pengelola Embung Desa.

Terhadap kerugian pengunjung yang berupa kehilangan barang yang jumlahnya cukup mahal seperti perhiasaan, handphone maupun sepeda motor, langkah pertama yang akan dilakukan adalah mencari tahu kebenarannya terlebih dahulu mengenai kronologi kehilangan barang tersebut. Pengelola akan berusaha membantu untuk mencari barang-barang yang hilang tersebut sebisa dan semampu pengelola. Namun apabila tidak ditemukan titik terangnya juga maka pengelola akan memberikan ganti rugi sesuai dengan jumlah kerugian atau pengelola akan melaporkan kehilangan tersebut kepada pihak yang berwajib.

Pengelola telah berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi pengunjung taman wisata Embung Desa ini, bentuk-bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada pengunjung yang mengalami kerugian dilakukan karena pengelola menyadari hal tersebut sudah menjadi kewajibannya dan hal tersebut harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengunjung.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dengan pengelola taman wisata di atas dapat dipahami bahwa pihak pengelola dalam memberikan tanggung jawab terhadap kerugian pengunjung menerapkan prinsip pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*), pihak pengelola akan bertanggung jawab terhadap kerugian-kerugian pengunjung apabila kerugian tersebut terjadi akibat kesalahan maupun kelalaian dari pihak pengelola.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab yang diberikan pengelola terhadap kerugian pengunjung yang pernah terjadi berupa pemberian pertolongan pertama bagi pengunjung dan pengelola juga memberikan ganti rugi berupa biaya pengobatan terhadap kerugian pengunjung yang cukup serius. Hal yang demikian ini memang sudah selayaknya pengelola berikan atau lakukan mengingat pengelola kegiatan pariwisata mengemban suatu kewajiban-kewajiban sebagaimana telah diatur dalam pada Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

B. Penerapan Tanggung Jawab Pengelola Taman Wisata Embung Desa berdasarkan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan

Pada kawasan obyek wisata, sarana prasarana dan fasilitas pendukung kegiatan kepariwisataan haruslah memenuhi standar operasional, karena hal ini akan berdampak terhadap kenyamanan dan keselamatan pengunjung. Berkaitan dengan hal tersebut, Pasal

26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata telah mengatur tentang kewajiban setiap pengusaha pariwisata (pengelola) untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa, pengelola sadar akan segala tanggung jawab atas kewajiban pelaku usaha pariwisata salah satunya yaitu kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Kewajiban tersebut telah diberikan dengan cara dan penjelasan sebagai berikut:

1. Kenyamanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar, sehat. Sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan.¹⁷ Menurut Katherine Kolcaba, dengan latar belakang keperawatan dan psikologi menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan, dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.¹⁸

Menurut Katharine Kolcaba aspek kenyamanan terdiri dari:

- a. Kenyamanan fisik berkenaan dengan sensasi tubuh yang dirasakan oleh individu itu sendiri.
- b. Kenyamanan psikospiritual, yang berkenaan dengan kesadaran internal diri, yang meliputi konsep diri, harga diri, makna kehidupan, seksualitas hingga hubungan yang sangat dekat dan lebih tinggi.
- c. Kenyamanan lingkungan, yang berkenaan dengan lingkungan, kondisi dan pengaruh dari luar kepada manusia seperti temperatur, warna, pencahayaan, kebisingan, dan lain-lain.
- d. Kenyamanan sosiokultural, yang berkenaan dengan hubungan antar personal, keluarga, dan sosial atau masyarakat (keuangan, perawatan kesehatan, kegiatan religius, tradisi keluarga/masyarakat dan sebagainya).¹⁹

Kolcaba juga menjelaskan bahwa ada 3 tingkatan nyaman, yaitu:

- a. *Relief*, yaitu level kenyamanan paling dasar, dimana tubuh dalam kondisi bebas dari rasa sakit apapun.
- b. *Ease*, adalah tingkatan kenyamanan yang lebih tinggi, dimana tidak hanya tubuh yang merasakan kenyamanan, tetapi juga kenyamanan secara pikiran atau psikologis.
- c. *Transcendence*, adalah kenyamanan tertinggi, dimana kenyamanan dirasakan sampai pada tingkat spiritual atau rohani.

¹⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Arti Kenyamanan" diunduh tanggal 26 Juni 2022 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kenyamanan>.

¹⁸ Aria Zabdi, "Kajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta", *Thesis Magister Teknik Arsitektur Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta, 2016, hlm. 30.

¹⁹ *Ibid*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa, menyatakan bahwa:

“Dalam rangka memberikan kenyamanan kepada pengunjung, kami selaku pengelola taman wisata Embung Desa telah memberikan fasilitas-fasilitas sesuai protokol kesehatan dan kebutuhan pengunjung yaitu, tempat cuci tangan, membagikan masker kepada pengunjung (saat covid masih tinggi), kami juga meletakkan beberapa tempat sampah agar pengunjung dapat dengan mudah membuang sampah, disini juga disediakan tempat duduk serta pondok-pondok bagi pengunjung untuk beristirahat dan bersantai, tersedia juga warung makanan ringan serta minuman, disini juga disediakan mushola dan kebersihan yang dapat digunakan oleh pengunjung.”

“mengenai tarif pada taman wisata ini yang cukup terjangkau bagi pengunjung yaitu tarif masuk Rp. 1.000/orang, biaya parkir Rp.2000 untuk kendaraan roda 2 dan Rp.5000 untuk kendaraan roda 4, berenang Rp.5.000/orang, dan naik bebek Rp.15.000/bebek. Tarif parkir tersebut dibuat dengan memperhatikan biaya penyedia jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, aspek keadilan dan efektivitas pengendalian atas pelayanan”

Selain memberikan fasilitas-fasilitas tersebut, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Harmaji selaku penjaga kolam renang, menyatakan bahwa:

“Pihak pengelola dan pekerja rutin membersihkan kolam renang dan mengganti airnya setiap 3-7 hari sekali sesuai dengan keadaan air dan keadaan cuaca. Selain membersihkan kolam renang pekerja juga melakukan pemangkasan dan melakukan penyemprotan rumput di area taman wisata Embung Desa secara berkala demi menjaga kenyamanan pengunjung. Sampah-sampah disekitar taman wisata ini dibakar agar tidak menumpuk dan menyebabkan bau-bau yang dikhawatirkan akan mengganggu kenyamanan pengunjung”.²⁰

Persepsi pengunjung mengenai penerapan kenyamanan yang diberikan pengelola kepada pengunjung

No.	Indikator kenyamanan	Persentase		
		Ya	Tidak	Ragu-ragu
1.	Lokasi parkir	81,5%	18,5%	-
2.	Lokasi berswafoto	77,8%	-	22,2%
3.	Keindahan taman	74,1%	14,8%	11,1%
4.	Toilet dan mushola	88,9%	-	11,1%
5.	Kebersihan taman	66,6%	14,8%	18,6%

²⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Harmaji selaku pekerja pada Taman Wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara.

6.	Terganggu aroma dan bau-bauan	2%	88,9%	3,7%
----	-------------------------------	----	-------	------

*) sumber data primer tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan bahwa kenyamanan yang diberikan pengelola secara keseluruhan sudah dapat dirasakan kenyamanan oleh pengunjung. Kenyamanan lokasi parkir telah dirasakan oleh 81,5%, pengunjung, 18,5% pengunjung tidak merasakan kenyamanan pada lokasi parkir. Lokasi parkir yang telah disediakan cukup luas, mampu menampung sekitar 25 kendaraan roda 4 dan 150 kendaraan roda 2, sebagian lokasi parkir ditanami rumput agar tidak terlalu becek saat hujan namun sebagainya lagi masih berupa tanah yang pada saat hujan akan menjadi sangat becek dan licin, sehingga pengunjung harus tetap berhati-hati pada saat masuk maupun keluar pada lokasi taman wisata tersebut.

Kenyamanan di lokasi berswafoto telah dirasakan oleh 77,8% pengunjung dan 22,2% pengunjung merasa ragu-ragu mengenai kenyamanan pada lokasi berswafoto. Lokasi berswafoto yang telah disediakan cukup menarik mulai dari rumah terbalik, rumah hobbit, taman bunga dan kebun anggur. Pengunjung yang datang untuk berswafoto dapat merasakan kenyamanan tersebut didukung oleh lokasi yang strategis dan udara yang sejuk.

Kenyamanan terhadap keindahan taman telah dirasakan oleh 74,1% pengunjung, 14,8% pengunjung tidak merasakan kenyamanan keindahan taman dan 11,1% pengunjung merasa ragu-ragu mengenai kenyamanan keindahan taman. Keindahan taman dapat dirasakan kenyamanannya oleh pengunjung karena pada taman wisata ini telah ditanami beberapa tanaman bunga mulai dari bunga kertas, bunga mawar, bunga asoka dan lain-lain. Keindahan taman ini masih perlu ditingkatkan lagi karena beberapa bunga ada yang telah kering dan mati sehingga perlu ditanami kembali dengan bunga yang baru.

Kenyamanan pada mushola dan toilet telah dirasakan oleh 88,9% pengunjung dan 11,1% pengunjung ragu-ragu mengenai kenyamanan pada mushola dan toilet. Kebersihan mushola dan toilet yang ada pada taman wisata tersebut sudah bersih dan cukup terawat dengan baik, karena selalu dipantau kebersihannya oleh pihak pengelola.

Kebersihan taman telah dirasakan oleh 66,6% pengunjung, 14,8% pengunjung tidak merasakan kenyamanan mengenai kebersihan taman dan 18,6% pengunjung ragu-ragu mengenai kebersihan taman. Kebersihan taman wisata sebisa mungkin telah dilakukan oleh pihak pengelola, namun masih saja terlihat beberapa sampah bekas makanan yang berserakan di lokasi wisata, daun yang gugur dari pepohonan disekitar lokasi wisata juga mempengaruhi kebersihan taman wisata ini.

Kenyamanan mengenai gangguan aroma dan bau-bauan telah dirasakan oleh 88,9% pengunjung, 2% pengunjung merasa terganggu dengan aroma dan bau-bauan dan 3,7% pengunjung ragu-ragu mengenai kenyamanan dari aroma dan bau-bauan disekitar taman wisata tersebut. Kenyamanan dari gangguan aroma dan bau-bauan sangat minim dirasakan karena dilingkungan taman wisata tersebut

tidak terdapat limbah pembungan dari pabrik maupun tumpukan sampah milik masyarakat.

Menurut penulis sendiri, kenyamanan yang diberikan pengelola pada taman wisata Embung Desa ini dapat dikategorikan sudah cukup baik. Namun kenyamanan tersebut belum maksimal, hal tersebut dikarenakan pada taman wisata ini penataan taman masih kurang rapi dilihat kondisi tanaman yang kurang terawat dan sebagian mulai kering. Pada taman wisata Embung Desa ini beberapa sarana pendukung taman wisata ini banyak yang telah rusak dan perlu dilakukan perbaikan dilihat dari kondisi papan pada obyek rumah terbalik yang sudah mulai rapuh, pada rumah hobbit beberapa sudah mulai berlubang serta pada obyek kincir angin yang perlu dilakukan pengecatan ulang, hal ini perlu segera dilakukan oleh pihak pengelola untuk meningkatkan rasa kenyamanan bagi pengunjung.

2. Keramahan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia keramahan berarti sifat ramah, kebaikan hati dan keakraban (dalam bergaul).²¹ Ramah tamah adalah sifat dan perilaku masyarakat yang akrab dengan pergaulan, hormat dan sopan dalam berkomunikasi, suka senyum, suka menyapa, suka memberikan pelayanan, dan ringan kaki untuk membantu tanpa pamrih, baik yang diberikan oleh petugas/aparat unsur pemerintahan maupun usaha pariwisata yang secara langsung melayaninya.²²

Keramahtamahan berkaitan dengan ketersediaan sebuah organisasi atau orang-orang yang mengurus destinasi wisata. Destinasi wisata dapat menyebabkan munculnya perasaan wisatawan terhadap kebutuhan yang berkaitan dengan keramahtamahan melalui seseorang atau sesuatu seperti dituliskan oleh Robert Christie Mill: *“The hospitality of an area is the general feeling of welcome that tourists receive while visiting the area. People do not want to go where they do not feel welcome”*. Dengan demikian aspek *hospitality* keramahtamahan ini adalah sangat penting yang dapat memberikan kesan dan kenangan kepuasan bagi wisatawan dan dapat menciptakan citra positif sebagai pengembangan pemasaran yang merupakan aspek pemasaran yang paling unggul saat ini.²³

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa, menyatakan bahwa:

“Dalam upaya untuk memberikan pelayanan terbaik mengenai keramahan, sebisa mungkin pengelola dan pekerja menunjukkan sikap ramah, senyum, memberikan keramah-tamahan terhadap pengunjung taman wisata Embung Desa. Memberikan informasi dan jawaban terbaik terhadap pertanyaan-pertanyaan pengunjung. Sikap keramah-tamahan menjadi dasar kenyamanan dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung”

²¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti Keramahan” diunduh tanggal 26 Juni 2022 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/keramahan>.

²² A.J. Muljadi dan Andri Wisman, *Op.cit*, hlm.128.

²³ Isdarmanto, *op.cit*, hlm.20.

“selain itu, pengelola juga dengan senang hati menerima permintaan penawaran-penawaran yang mengenai pembayaran biaya atau tarif di taman wisata ini. Terkadang pengunjung meminta atau menawar mengenai tarif mandi dikolam renang yang seharusnya Rp.5000/orang menjadi Rp.10.000 untuk 3 orang atau untuk biaya parkir Rp.2000/kendaraan roda 2 menjadi Rp.5000 untuk 3 kendaraan roda 2.”

Persepsi pengunjung terhadap penerapan keramahan pengelola terhadap pengunjung

No.	Indikator keramahan	Persentase		
		Ya	Tidak	Ragu-ragu
1.	Ramah dan senyum	92,6%	-	7,4%
2.	Kejelasan informasi	92,6%	3,7%	3,7%

*) sumber data primer tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan keramahan pengelola telah diberikan dan dikategorikan sangat ramah. Keramahan melalui sikap senyum telah dirasakan oleh 92,6% pengunjung, 7,4% pengunjung ragu-ragu mengenai keramahan melalui sikap senyum pengelola. Sejauh ini pengelola taman wisata telah bersikap ramah kepada pengunjung, sesekali pengelola bercengkrama dan menyapa pengunjung yang datang ke taman wisata tersebut.

Kejelasan informasi telah dirasakan oleh 92,6% pengunjung, 3,7% pengunjung tidak merasakan kejelasan informasi dan 3,7% pengunjung ragu-ragu mengenai kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak pengelola. Pada taman wisata tersebut informasi mengenai aturan dan biaya yang perlu dibayarkan oleh pengunjung telah dipasang dan dapat dilihat pada saat pengunjung berada di taman wisata tersebut. Apabila ada hal yang ditanyakan oleh pengunjung pengelola sebisa mungkin memberikan informasi dengan sebaik-baiknya.

Menurut penulis sendiri, keramah-tamahan yang telah diberikan oleh pengelola sangat baik. Pada saat penulis berkunjung ke taman wisata ini, pengelola bersikap ramah dan menyambut dengan baik kedatangan penulis dan pengunjung yang datang. Pengelola sesekali berkeliling untuk memantau dan bercengkrama dengan pengunjung taman wisata Embung Desa ini.

3. Perlindungan Keamanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia keamanan berarti keadaan aman; ketentraman; ketertiban.²⁴ Aman merupakan suatu kondisi atau keadaan yang memberikan suasana tenang dan rasa tenang bagi wisatawan. Aman juga berarti bebas dari rasa takut dan khawatir dengan keselamatan jiwa, raga, dan harta miliknya. Juga berarti bebas dari ancaman, gangguan, dan tindakan kekerasan atau kejadian

²⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti Keamanan” diunduh tanggal 26 Juni 2022 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/keamanan>.

(penodongan, perampokan, pemerasan, penipuan). Aman, dalam arti termasuk pula penggunaan sarana dan prasarana serta fasilitas, yaitu baik dari gangguan teknis maupun lainnya, karena sarana, prasarana dan fasilitas tersebut terpelihara dengan baik.

Perlindungan keamanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan dibutuhkan bagi setiap pengunjung yang datang untuk berwisata, karena akan mempengaruhi keinginan seseorang untuk datang mengunjungi tempat wisata. Perlindungan yang dimaksudkan adalah perlindungan dari gangguan tangan-tangan jahil seperti pencurian, penipuan, pemerasan dan penganiayaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa, menyatakan bahwa:

“Perlindungan keamanan yang dilakukan oleh pengelola dan pekerja yaitu dalam bentuk perlindungan keamanan di parkir dan sebisa mungkin melakukan pengawasan untuk menghindari terjadinya pencurian, penipuan, pemerasan hingga penganiayaan di taman wisata Embung Desa Padang Jaya. Keamanan di sekitar taman wisata ini sangat penting untuk kami berikan kepada pengunjung, selain untuk menjaga minat pengunjung untuk datang ke taman wisata ini, keamanan juga akan mempengaruhi nama baik taman wisata ini. Sehingga kami, akan mengusahakan yang terbaik agar pengunjung merasa aman saat berkunjung ke taman wisata Embung Desa ini”

Persepsi pengunjung terhadap penerapan perlindungan keamanan bagi pengunjung

No.	Indikator keamanan	Persentase		
		Ya	Tidak	Ragu-ragu
1.	Keamanan Parkiran	85,2%	13,7%	11,1%
2.	Keamanan dari Pencurian	81,5%	-	14,8%
3.	Keamanan dari Pemalakan	88,9%	-	11,1%

*) sumber data primer tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengelola telah memberikan perlindungan keamanan bagi pengunjung dengan baik. Perlindungan keamanan pada lokasi parkir telah dirasakan oleh 85,2%, 13,7% pengunjung tidak merasakan adanya perlindungan keamanan pada lokasi parkir dan 11,1% pengunjung ragu-ragu mengenai adanya perlindungan keamanan pada lokasi parkir. Perlindungan keamanan pada parkir diberikan oleh pengelola melalui penjagaan dan pemantauan disekitar lokasi parkir dan akses pengunjung untuk keluar dan masuk kedalam taman wisata tersebut.

Perlindungan keamanan dari pencurian telah dirasakan oleh 81,5% pengunjung dan 18,5% pengunjung ragu-ragu mengenai adanya perlindungan keamanan dari pencurian. Perlindungan keamanan dari pencurian telah dilakukan

dengan baik oleh pengelola mengingat tidak ada pengunjung yang melaporkan kehilangan barang di dalam taman wisata tersebut.

Perlindungan keamanan dari pemalakan telah dirasakan oleh 88,9% pengunjung dan 11,1% pengunjung ragu-ragu mengenai adanya perlindungan keamanan dari pemalakan dilokasi taman wisata tersebut. Perlindungan keamanan dari pemalakan juga telah dilakukan dengan baik mengingat tidak pernah terjadi dan tidak ada laporan mengenai pengunjung yang mengalami pemalakan pada taman wisata tersebut.

Menurut penulis sendiri, penerapan perlindungan keamanan pada taman wisata ini sudah diberikan dengan baik. Hal ini dikatakan demikian karena belum pernah ada pengunjung yang mengalami kerugian akibat pencurian, pemalakan maupun kekerasan di taman wisata ini.

4. Keselamatan

Keselamatan berasal dari kata selamat yang artinya terbebas dari bahaya, malapetaka ataupun bencana, atau juga diartikan tidak adanya gangguan dari pihak manapun. Dari penjelasan tersebut dapat dimaknai bahwa keselamatan adalah perihal keadaan selamat atau keadaan seseorang atau sekelompok orang untuk mendapatkan kesejahteraan dan kebahagiaan.²⁵

Keselamatan terhadap pengunjung dilakukan melalui upaya-upaya untuk mengurangi terjadinya risiko yang dapat menyebabkan pengunjung celaka. Pengelola pariwisata memikul kewajiban untuk menjamin keselamatan pengunjung pada obyek wisata yang dikelolanya sebagaimana dinyatakan pada Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa, menyatakan bahwa:

“Penerapan kewajiban untuk menjamin keselamatan pengunjung dilakukan melalui pemasangan peraturan dan larangan bagi setiap pengunjung. Contohnya aturan tentang anak-anak dilarang berenang di danau buatan karena ketinggian air mencapai 2,5 meter.”

Persepsi pengunjung terhadap penerapan jaminan keselamatan bagi pengunjung

No.	Indikator keselamatan	Persentase		
		Ya	Tidak	Ragu-ragu
1.	Kolam renang	74,1%	7,4%	18,5%
2.	Permainan di danau buatan	85,2%	14,8%	-
3.	Lokasi berswafoto	77,8%	11,1%	11,1%

²⁵ Suharto, “Studi Keamanan dan Keselamatan Pengunjung Hubungannya Dengan Citra Destinasi (Studi Kasus Gambira Loka Zoo)”, *Jurnal Media Wisata*, Vol.14, No.1, Mei 2016, hlm. 292.

*) sumber data primer tahun 2022.

Tabel di atas menunjukkan bahwa penerapan jaminan keselamatan bagi pengunjung sudah diberikan dengan baik namun belum maksimal. Jaminan keselamatan di kolam renang telah dirasakan oleh 74,1% pengunjung, 7,4% pengunjung tidak merasakan adanya jaminan keselamatan dan 18,5% pengunjung ragu dengan adanya jaminan keselamatan. Jaminan keselamatan di kolam renang telah diberikan melalui pemasangan larangan bagi anak-anak dilarang berenang dikedalaman 2 meter untuk menghindari dari hal-hal yang tidak diinginkan.

Jaminan keselamatan di danau buatan telah dirasakan oleh 85,2% pengunjung dan 14,8% pengunjung tidak merasakan adanya jaminan keselamatan di danau buatan. Jaminan keselamatan di danau buatan telah diberikan oleh pengelola melalui ketentuan bagi pengunjung yang akan mengakses permainan di danau buatan agar menggunakan rompi pengapung untuk menghindari risiko-risiko buruk.

Jaminan keselamatan pada lokasi berswafoto telah dirasakan oleh 77,8% pengunjung, 11,1% pengunjung tidak merasakan adanya jaminan keselamatan di lokasi berswafoto dan 11,1% pengunjung ragu-ragu mengenai adanya jaminan keselamatan di lokasi berswafoto. Jaminan pada lokasi berswafoto telah diberikan oleh pengelola melalui pemilihan lokasi yang tidak terlalu tinggi dan mudah diakses.

Menurut penulis sendiri, penerapan jaminan keselamatan di taman wisata Embung Desa ini masih belum maksimal. Hal yang demikian ini dikarenakan pada area kolam renang terdapat beberapa keramik yang pecah dan dibiarkan begitu saja, padahal hal tersebut berbahaya bagi pengunjung khususnya anak-anak. Selanjutnya pada lokasi berswafoto juga belum diberikan secara maksimal, disekitar rumah terbalik terdapat tumpukan papan yang di paku, kayu-kayu pada rumah terbalik juga sudah rapuh, pinggiran atap rumah terbalik yang berupa seng tidak beri pelapis atau penutup, hal ini bisa melukai tangan atau tubuh pengunjung yang sedang berswafoto bila tidak berhati-hati. Pada area danau buatan dan taman yang berada di tengah danau juga tidak diberikan pagar pembatas, hal ini akan berbahaya bagi pengunjung yang berada di area tersebut.

C. Faktor Penghambat Penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

Penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang menyatakan bahwa pengusaha pariwisata berkewajiban untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan bagi pengunjung belum dapat terlaksana secara maksimal disebabkan karena 2 (dua) faktor, yaitu:

1. Faktor Internal

Menurut penulis sendiri, faktor penghambat penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata adalah dari pihak pengelola dan pekerja yang kurang dalam melakukan pengawasan terhadap pengunjung serta kurang melakukan perawatan secara rutin dan masih kurangnya

kebersihan pada taman wisata ini. Pada saat penulis berkunjung ke lokasi taman wisata ini, pekerja dan pengelola kurang memperhatikan kebersihan pada taman karena banyak sampah bekas makanan yang dibiarkan bercecer di sepanjang area taman wisata ini, penataan dan perawatan taman yang kurang baik dilihat bunga dan tanaman disekitar taman banyak yang kering dan hampir mati. Selain itu pemangkasan rumput di taman ini juga belum dilakukan secara rutin oleh pengelola maupun pekerja dilihat dari kondisi rumput yang cukup tinggi dan lebat di sekitar taman wisata ini serta pada area rumah terbalik terdapat tumpukan papan yang bekas dipaku dibiarkan disekitar rumah terbalik. Hal tersebut akan membahayakan bagi pengunjung dan bisa saja menjadi suatu pemicu kurang nyamannya pengunjung saat datang ke taman wisata ini.

Kurangnya tingkat pengawasan dari pihak pengelola dan pekerja menjadi faktor utama yang menghambat penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, jika pengelolanya saja masih belum bisa melaksanakan tugasnya dengan baik maka akan berpengaruh terhadap masyarakat yang berkunjung.

2. Faktor Eksternal

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Edi Winaryo selaku pengelola taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara, menyatakan bahwa:

“Dalam penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, faktor penghambatnya adalah karena masih banyak pengunjung yang tidak mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh pengelola. Pada saat pandemi covid 19 sedang meningkat tak jarang masyarakat yang datang berkunjung tanpa menggunakan masker, pengunjung juga masih banyak yang membuang sampah sembarangan padahal tempat sampah sudah disediakan oleh pengelola di berbagai tempat.”

“Selain itu, banyak masyarakat yang membiarkan anak-anaknya bermain di taman wisata Embung Desa ini tanpa didampingi oleh orang yang lebih dewasa atau orang tuanya. mengingat usia anak-anak belum faham dan mengerti hal-hal apa saja yang dapat menyebabkan kerugian bagi dirinya.”

“Pengunjung banyak yang kurang memperhatikan kebersihan saat datang berkunjung ke taman wisata ini, padahal beberapa tempat sampah telah diletakan di berbagai tempat untuk memudahkan pengunjung membuang sampah bungkus makanan yang pengunjung bawa dari rumah maupun beli disekitar taman wisata ini.”

Menurut penulis sendiri, faktor-faktor yang menghambat penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap risiko-risiko dalam melakukan kegiatan pariwisata. Pada saat penulis berkunjung ke lokasi taman wisata, banyak dijumpai anak-anak yang datang tanpa didampingi oleh orang yang lebih dewasa, anak-anak yang datang untuk bersenang-senang belum bisa menjaganya dirinya sendiri dan

tidak peduli dengan larangan-larangan yang telah ditetapkan oleh pihak pengelola. Contohnya yaitu bahwa dilarang mandi atau berenang di danau buatan karena area danau yang cukup luas dan ketinggian air yang mencapai 2,5 meter sangat berbahaya bagi anak-anak, namun pada kenyataannya masih ada anak-anak yang bermain dan berenang di danau buatan.

Pengunjung seharusnya sadar akan risiko-risiko atau kemungkinan-kemungkinan buruk yang akan terjadi kepada anak-anak jika dibiarkan datang ke lokasi taman wisata ini sendirian maupun bersama teman-teman sebayanya. Hal yang demikian ini disebabkan budaya hukum masyarakat yang tidak mematuhi aturan-aturan dan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat di lokasi terkait. Hal ini akan berpengaruh terhadap penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dalam memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan bagi pengunjung.

Selain faktor dari budaya hukum masyarakat, substansi dari isi Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang tidak mengatur secara jelas dan detail mengenai batasan-batasan kriteria kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan dalam penjelasan isi pasal tersebut, karena dalam penjelasan pasal tersebut hanya tertulis cukup jelas. Substansi hukum menjadi faktor yang menghambat penerapan pasal tersebut karena dianggap belum adanya patokan yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab pengelola terhadap kerugian pengunjung taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya sebagai bentuk penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata telah dilaksanakan oleh pihak pengelola. Adanya tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak pengelola ini disebabkan belum terlaksana dengan baiknya kewajiban pengelola dalam menjalankan kegiatan kepariwisataan. Dalam memberikan tanggung jawab atas kerugian pengunjung, pengelola memberikan tanggung jawab karena adanya wanprestasi menggunakan prinsip tanggung jawab dengan batasan. Bentuk tanggung jawab yang diberikan pengelola yaitu dalam bentuk pemberian pertolongan pertama dan pemberian biaya pengobatan kepada pengunjung yang mengalami kerugian fisik pada taman wisata Embung Desa di Desa Padang Jaya Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Penerapan tanggung jawab atas kewajiban pengelola sebagaimana diatur pada Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata belum dapat dilakukan secara maksimal. Faktor-faktor yang menghambat penerapan tanggung jawab atas kewajiban pengelola pada pasal tersebut disebabkan oleh 2 faktor, yaitu:
 - a. Faktor Internal

Faktor internal penghambat penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, karena pihak pengelola dan pekerja kurang dalam melakukan pengawasan terhadap pengunjung serta kurang melakukan perawatan secara rutin dan masih kurang terjaganya kebersihan. Kurangnya tingkat pengawasan dari pihak pengelola dan pekerja menjadi faktor utama yang menghambat penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang menjadi penghambat penerapan Pasal 26 huruf (d) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yaitu budaya hukum masyarakat atau kesadaran masyarakat dan belum adanya ketentuan secara mendetail mengenai batasan-batasan kriteria mengenai kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan wisatawan. Misalnya seperti kriteria keramahan yaitu menerapkan 5 (lima) S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun.

B. Saran

Pengelola sebaiknya segera memperbaiki fasilitas serta sarana dan prasarana yang telah rusak, melakukan penataan pada taman, dan pengelola sebaiknya membuat pagar pembatas di sekitar area danau buatan dan meningkatkan kedisiplinan sehingga penerapan kewajiban mengenai kenyamanan, perlindungan keamanan dan keselamatan bagi pengunjung dapat diberikan secara maksimal. masyarakat maupun pengunjung taman wisata Embung Desa agar dapat meningkatkan kesadaran hukum terhadap hak dan kewajibannya selama melakukan kegiatan wisata, salah satunya yaitu dengan cara mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan pada lokasi taman wisata Embung Desa. Apabila kesadaran hukum tersebut diterapkan oleh pengunjung, hal tersebut dapat membantu meminimalisir risiko-risiko dan kerugian yang dapat dialami oleh pengunjung maupun pengelola.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Anastasia Murdiastuti, (*et.al*), *Kebijakan Pengembangan Pariwisata Berbasis Democratic Governance*, Pustaka Radja, Surabaya, 2014.

Andry Harijanto Hartiman, *Pragmatis: Metode Penelitian Hukum Empiris*, KBMJ FH Unib Press, Bengkulu, 2021.

A.J. Muljadi dan Andri Wisman, *Kepariwisata dan Perjalanan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014.

Herawan Sauni, (*et al*), *Panduan Penulisan Tugas Akhir Program Studi Hukum Program Sarjana*, Fakultas Hukum Universitas Bengkulu, Bengkulu, 2022.

I Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*, Deepublish.

I Made Adikampana, *Pariwisata Berbasis Masyarakat*, Cakra Press, Bali, 2017.

Ida Bagus Wyasa Putra, *Hukum Bisnis Pariwisata*, Refika Aditama, Bandung, 2003.

Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018.

J.C.T. Simorangkir, (*et al*), *Kamus Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2005.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2006.

Undang-undang

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966).

Jurnal

Suharto, “Studi Keamanan dan Keselamatan Pengunjung Hubungannya Dengan Citra Destinasi (Studi Kasus Gambira Loka Zoo)”, *Jurnal Media Wisata*, Vol.14, No.1, Mei 2016.

Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.lektur.id>

Mutya Hanifah, 5 Syarat Suatu Tempat Bisa Menjadi Destinasi Wisata di Indonesia”, <https://lifestyle.okezone.com/read/2013/07/03/407/831392/5-syarat-suatu-tempat-bisa-jadi-destinasi-wisata-di-indonesia>