

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah Negara kesatuan yang terkenal sebagai Negara yang indah dan kaya akan sumber daya alamnya. Terletak pada koordinat 6° Lintang Utara sampai 11°08' Lintang Selatan dan 95° Bujur Timur sampai 141°45' Bujur Timur membuat Indonesia dilintasi garis Khatulistiwa dan menjadikannya bercuaca tropis. Hal ini jugalah yang membuat Indonesia mempunyai letak strategis yang mempunyai pengaruh sangat besar terhadap kebudayaan, sosial, politik, dan ekonomi serta kaya akan sumber daya alam dan flora faunanya yang beraneka ragam.

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia yang mempunyai sekitar 17.508 pulau¹ yang sering kita sebut dengan Nusantara dan berpenduduk sekitar 237 juta jiwa pada tahun 2010.² Wilayah Indonesia terbentang sepanjang 3.977 mil di antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik serta terletak di antara benua Asia dan benua Australia/ Oseania, dan antara Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Luas daratan Indonesia adalah 1.922.570 km² dan luas perairannya 3.257.483 km²³ dan apabila perairan antara pulau-pulau itu digabungkan, maka luas Indonesia menjadi 1.9 juta mil persegi.⁴ Jajaran pulau-pulau terbentang dari sabang sampai merauke yang terdiri dari 34 provinsi, 403 Kabupaten dan 98 kota. Selain kekayaan sumber daya alam yang melimpah, sumber daya Laut dan pemandangan laut yang indah, setiap daerah di Indonesia

¹ Resna Tazkiyahunnafs, "Letak Astronomis & Geografis Negara Indonesia", <http://lamanbaca.blogspot.com/2011/08/letak-astronomis-dan-geografis-negara.html> (diakses pada 19 April 2013).

² Biro Pusat Statistik, bps.go.id.

³ Web Pembelajaran IPS SMP Kelas VII Semester 2, "Posisi Geografis (Posisi Letak Indonesia)", http://www.smpn1depok.com/mediapembelajaran/letak_geografis.html (diakses pada 19 April 2013).

⁴ Hafid Septian, "Tahukah Anda Bahwa Indonesia", <http://informativdigital.blogspot.com/2013/01/4.html> (diakses pada 19 April 2013).

mempunyai keistimewaan tersendiri. Indonesia terdiri atas masyarakat yang plural yang memiliki berbagai corak suku, budaya, seni, bahasa dan agama. Sehingga Indonesia mempunyai semboyan “Bhineka Tunggal Ika” yang artinya walaupun berbeda- beda namun tetap satu.

Di samping keindahan alam dan corak budayanya, Indonesia di mata dunia terkenal dengan keramah tamahan penduduknya. Hal inilah yang membuat negara Indonesia menjadi negara yang begitu unik dan menjadikannya sebagai salah satu negara tujuan utama wisata dunia. Sebut saja Kuta (Bali), Danau Toba, Borobudur, Pantai Senggigi, Bunaken, Taman Impian Jaya Ancol, Taman Mini Indonesia Indah, Pantai Pangandaran, Tangkuban Perahu dan Pulau Komodo. Daerah- daerah tersebut merupakan daerah Wisata Kebanggaan Indonesia di mata dunia. Bagi wisatawan mancanegara, Indonesia memiliki ciri khas tersendiri yang membuat mereka terkesan, tak dapat melupakannya dan kembali lagi untuk berkunjung ataupun memilih destinasi lain yang belum pernah mereka datangi, karena keanekaragam destinasi wisata di Indonesia, baik itu wisata alam, wisata budaya, seni maupun kuliner.

Indonesia merupakan negara destinasi favorit para turis dari berbagai negara di dunia. Berdasarkan survei negara terindah di dunia pada 1 Mei 2012 lalu yang dilakukan oleh First Choice, sebuah situs asal Britania Raya. Dalam hal ini, First Choice meminta para Traveller untuk berpartisipasi dalam dua jejaring social yakni Twitter dan Pinterest untuk memilih Negara terindah di dunia. Berdasarkan hasil survei tersebut Indonesia menempati posisi ke-4 dalam survey negara terindah di dunia. Latvia yang berada di Eropa bagian Provinsi Baltik menempati posisi pertama. Dilanjutkan oleh Meksiko, Turki, lalu Indonesia. Britania Raya

sendiri menempati posisi kelima. Selanjutnya, ada lebih dari 100 negara lain hingga posisi terakhir ditempati oleh Sudan. Bayangkan saja, Indonesia berada di posisi lebih tinggi daripada negara-negara yang terkenal indah seperti Italia, Selandia Baru, Kanada, Kroasia, bahkan Swiss dan Prancis. Survei ini berhasil membuktikan pada dunia bahwa Indonesia adalah negeri yang sangat kaya, serta jadi destinasi favorit para turis dari berbagai negara. Posisi 20 besar negara terindah di dunia versi situs First Choice⁵ (**Lampiran 1**)

Krisis ekonomi global menerjang, pariwisata dunia diselimuti awan mendung keprihatinan. Beberapa negara tujuan wisata mengalami grafik penurunan kunjungan, justru Indonesia menunjukkan tingkat resistensi yang melegakan. Hingga akhir 2009, kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) mengalami pertumbuhan 0,4% atau mencapai 6,45 juta orang dibanding tahun 2008 hanya menggaet 6,42 juta wisman.⁶ Meski tumbuh sedikit, tapi ini prestasi juga prestise. Mengingat, tak banyak negara di dunia, utamanya kawasan Asia mampu tumbuh positif. Data World Tourism Organization (WTO) mencatat dampak krisis global yang muncul Oktober 2008, mengakibatkan penurunan pertumbuhan pariwisata dunia. Januari-April 2009 tercatat pariwisata global turun 8,4%, Eropa anjlok 10,4%, kawasan pasifik merosot 6,1%, Amerika turun 5,4%, Timur Tengah melorot 18,1%. Sebaliknya, yang naik terjadi di Afrika naik 3,1%, Asia tumbuh 1,2% dan Indonesia meningkat 1,53%. Di tingkat ASEAN, juga terjadi penurunan pertumbuhan. Sebagai gambaran, pariwisata Singapura minus

⁵ Indonesia Berprestasi, "Bangga! Indonesia Masuk 4 Besar Negara Terindah di Dunia", <http://www.banggaindonesia.masuk.4.besar.negara.terindah.di.dunia.html> (diakses pada 5 Januari 2013).

⁶ Kabar Bisnis, "Resistensi Pariwisata Indonesia Melegakan", <http://kabarbisnis.com/read/2810979> (diakses pada 19 April 2013).

9,2%, Thailand anjlok 15%, dan Vietnam merosot 17,7%. Hanya Malaysia tumbuh 4,4%, Filipina 0,18% dan Indonesia mampu mengalami kenaikan 1,38%.⁷

Berdasarkan data yang di dapat dari Badan Pusat Statistik Indonesia, jumlah kedatangan wisatawan mancanegara⁸ (**Lampiran 2**) serta Data Statistik Wisatawan Indonesia⁹ (**Lampiran 3**). Dari data tersebut dapat kita ketahui bahwa setiap tahunnya, jumlah wisatawan mancanegara yang mengunjungi Indonesia semakin meningkat. Dan tak dapat diragukan lagi tersohnya Indonesia di mata dunia. Dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan ini, menjadikan pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan prioritas bagi negara Indonesia. Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2010, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 7 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,74% dibandingkan tahun sebelumnya, dan menyumbangkan devisa bagi negara sebesar 7.603,45 juta dolar Amerika Serikat.¹⁰ dalam lingkungan nasional, sector pariwisata dianggap sebagai sector yang potensial dimasa yang akan datang. Menurut analisis World Travel and Tourism Council

⁷ Pariwisata Indonesia di Mata Dunia, "Kondisi Pariwisata Indonesia", <http://PariwisataIndonesiaDiMataDunia.faisalmustofa.htm> (diakses pada 16 Januari 2013).

⁸ Badan Pusat Statistik Indonesia, "Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Negara Tempat Tinggal 2002-2011" http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1 (diakses pada 16 Januari 2013).

⁹ "Visitor Arrivals to Indonesia 2001-2009". Ministry of Culture and Tourism, Republic of Indonesia. 2009. <http://www.budpar.go.id/page.php?ic=621&id=180>. (diakses pada 20 Januari 2013).

¹⁰ Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata RI " Rekapitulasi Wisatawan Mancanegara tahun 2004-2010", <http://www.budpar.go.id/page.php.html> (diakses pada 21 Januari 2013).

(WTTC), industri pariwisata menyumbang 9,1% dari produk domestik bruto (PDB) Indonesia.¹¹

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, sebelas provinsi yang paling sering dikunjungi oleh para turis adalah Bali, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, DKI Jakarta, Sumatera Utara, Lampung, Sulawesi Selatan, Sumatera Selatan, Banten dan Sumatera Barat. Sekitar 59% turis berkunjung ke Indonesia untuk tujuan liburan, sementara 38% untuk tujuan bisnis. Singapura dan Malaysia adalah dua negara dengan catatan jumlah wisatawan terbanyak yang datang ke Indonesia dari wilayah ASEAN. Sementara dari kawasan Asia (tidak termasuk ASEAN) wisatawan Jepang berada di urutan pertama disusul RRC, Korea Selatan, Taiwan dan India. Jumlah pendatang terbanyak dari kawasan Eropa berasal dari negara Britania Raya disusul oleh Perancis, Belanda dan Jerman.¹²

Begitu besar peran Pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan suatu negara begitu juga Indonesia. Theobald menyatakan bahwa:¹³

“International Tourism is an invisible exportin that it creates a flow of foreign currency into the economy of a destination country, thereby contributing directly to the current account of the balance of payments. Like other export industries, this inflow of revenue creates business turnover, household income, employment, and government revenue”.

Cohen (1984) juga mengemukakan bahwa dampak pariwisata terhadap

kondisi sosial ekonomi masyarakat lokal dapat dikategorikan menjadi delapan kelompok besar, yakni:¹⁴ dampak terhadap penerimaan devisa, terhadap pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, harga- harga, distribusi manfaat/

¹¹ Oka A. Yoety, *Industri Pariwisata dan Peluang Kesempatan Kerja* (Jakarta: PT. Pertja, 2009), hlm.1.

¹² “Pariwisata di Indonesia”, http://www.pariwisata_di_Indonesia.html (diakses pada 1 Februari 2013).

¹³ I Gde Pitana, I Ketut Surya Diarta, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Yogyakarta: ANDI, 2009), hlm. 184.

¹⁴ *Ibid.*

keuntungan, kepemilikan dan kontrol, pembangunan pada umumnya, dan dampak terhadap pendapatan pemerintah.

Sebagai sektor yang sangat penting, pariwisata hendaknya dapat menjadi perhatian setiap kalangan dalam masyarakat. Dalam hal ini peran wisatawan asing mempunyai peran strategis dalam sektor pariwisata. Mereka merupakan wujud nyata dari sumber pendapatan negara Indonesia di bidang pariwisata. Untuk itu sebagai negara hukum yang menjunjung tinggi hak asasi manusia, dan mengingat pentingnya kerjasama, maka sangat diperlukan sekali proteksi terhadap turis asing di Indonesia, sehingga mereka merasa terlindungi, aman dan nyaman serta mendapatkan kesan yang positif selama berada di Indonesia.

Sebagai bagian dari negara dunia yang menjunjung tinggi nilai-nilai hak asasi manusia dan sebagai negara hukum yang berlandaskan keadilan harus melindungi para turis tersebut. Sebagai negara hukum yang sangat kaya dan terkenal dengan keramah tamahannya, Indonesia harus dapat melindungi para wisatawan yang menyaksikan dan menikmati langsung keanekaragaman kekayaan bumi pertiwi. Mereka harus mendapatkan perlindungan yang pasti selama berada di Indonesia. Di era reformasi tuntutan perlindungan hukum dan jaminan hak asasi manusia semakin mengedepan. Hal tersebut berkaitan dengan kekuasaan, kekuatan sosial, dan struktur sosial yang ada. Sebagai Negara demokrasi, dimana kedaulatan berada di tangan rakyat, partisipasi rakyat sangat diperlukan. Rakyatlah sebagai penentu terwujudnya jaminan pelaksanaan perlindungan hak asasi ini.¹⁵

¹⁵ Suparman Khan, "Apresiasi Hak Asasi Manusia dalam Rangka Demokratisasi di Indonesia", *Jurnal Juresprudencia* Vol. 1 No. 11 Tahun 2011, hlm. 95.

Di dalam *the Universal Declaration of Human Rights* tercantum pernyataan sebagai berikut:¹⁶

1. Setiap orang memiliki hak untuk secara bebas melakukan pergerakan dan tinggal di dalam batas wilayah setiap negara atau *everyone has the right to freedom of movement and residence within the borders of each state* (Pasal 13 ayat 1).
2. Setiap orang memiliki hak untuk beristirahat dan berpesiar, termasuk di dalamnya pembatasan waktu bekerja yang memadai dan waktu liburan dengan tetap gaji (*everyone has the right to rest and leisure, including reasonable limitation of working hours and periodic holiday with pay*) (Pasal 24).

Dari penjelasan tersebut di atas, dapat kita lihat bahwa kegiatan pariwisata merupakan hak setiap individu yang harus dihormati dimanapun dia berada. Pariwisata mampu menempatkan diri menjadi penghubung antara wisatawan dengan tempat- tempat yang dikunjunginya tanpa membedakan ras, warna kulit, jenis kelamin, bahasa, agama, pandangan politik, kewarganegaraan, kebangsaan, tempat kelahiran dan status lainnya. Prinsip ini secara tegas telah dicantumkan dalam preambul *Global Code of Ethics for Tourism* yang telah ditetapkan oleh *World Tourism Organization* (WTO).¹⁷ yang merupakan salah satu dasar hukum Kepariwisataan di Indonesia.

Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum

¹⁶ Muljadi A.J., *Kepariwisataan dan Perjalanan*. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta, 2009, hlm. 21.

¹⁷ *Ibid*

kepada pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.¹⁸ Penerapan perlindungan hukum terhadap wisatawan haruslah mendapat perhatian dari semua kalangan yang terkait. Tidak hanya dari pemerintah sebagai pembuat regulasi dan pelaksana regulasi, namun sangat dibutuhkan peran dari semua kalangan masyarakat. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah peran Biro dan Agen perjalanan Wisata.

Di Indonesia sendiri, berkaitan dengan kepariwisataan di atur dalam Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara (pasal 1). Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata (pasal 2). Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah (pasal 3). Kepariwisata adalah 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 (pasal 4). Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata (pasal 7). Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata (pasal 8).

¹⁸ Hetty Hasanah, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia", *Jurnal Unikom*, Vol. 3 Tahun 2004, didiakses pada pada website: <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html>., hlm. 1.

Salah satu kota tujuan Pariwisata di Indonesia adalah kota Bukittinggi yang sesuai dengan sebutannya yaitu Bukittinggi kota Pariwisata. Banyak tempat yang menjadi tujuan wisata di Bukittinggi yang menarik untuk dikunjungi baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan asing, seperti Benteng Fort De Cock, Jam Gadang, Lobang Jepang, dan lain lain. Selanjutnya, UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi landasan Yuridis bagi Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi mengeluarkan peraturan daerah kota Bukittinggi tentang Kepariwisataan yakni Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataan.

Berwisata merupakan salah satu hak asasi manusia yang diakui oleh dunia. Kode etik kepariwisataan dunia dalam pembukaannya menegaskan bahwa adanya hak- hak berwisata dan kebebasan bergerak bagi wisatawan. Setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu Negara mempunyai hak- haknya yang harus dilindungi oleh Negara tempat dia berkunjung. Salah satu prinsip dalam kode etik pariwisata internasional menyatakan bahwa pemerintah bertugas melindungi wisatawan, pengunjung dan barang- barang miliknya; pemerintah wajib memberikan perhatian khusus terhadap suatu keadaan yang rawan bagi wisatawan untuk mengetahui hal- hal yang bersifat khusus seperti informasi, cara pencegahan, keamanan, asuransi serta bantuan lain yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan; pemerintah harus mencegah kemungkinan penyerangan, gangguan, penculikan atau ancaman lain terhadap wisatawan atau pekerja industri pariwisata, juga perusakan secara sengaja terhadap fasilitas atau unsure warisan budaya atau unsure warisan alam haruslah dikecam dan dihukum sesuai dengan perundang- undangan yang berlaku di Negara tersebut (Pasal 1 ayat 4).

Di samping itu, Undang- undang kepariwisataan mengatur tentang hak dan kewajiban wisatawan. Wisatawan berhak mendapat mendapatkan informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata; pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan; pelayanan kesehatan; perlindungan hak pribadi; dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi (Pasal 20), selain itu wisatawan yang memiliki keterbatasan fisik, anak-anak, dan lanjut usia berhak mendapatkan fasilitas khusus sesuai dengan kebutuhannya (pasal 21). Kewajiban dari wisatawan meliputi: menjaga dan menghormati nilai agama, adat istiadat, budaya dan nilai- nilai yang hidup dalam masyarakat setempat, memelihara dan melestarikan lingkungan, turut menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan, dan turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum (pasal 25).

Di samping itu, Peraturan Daerah kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 menyatakan bahwa, penyelenggaraan usaha kepariwisataan dimaksudkan untuk meningkatkan mutu kepariwisataan serta memperkuat struktur kepariwisataan daerah (Pasal 2 ayat 1). Penyelenggaraan usaha kepariwisataan sebagaimana dimaksud bertujuan untuk memberikan kepastian dalam penanganan dan perolehan izin usaha kepariwisataan; mendorong transparansi atau keterbukaan dalam proses pemberian izin usaha kepariwisataan; memberikan perlindungan bagi masyarakat atau konsumen terhadap jaminan kualitas produk pariwisata.

Di samping itu terdapat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata yang merupakan suatu peraturan lebih lanjut tentang perlindungan bagi

wisatawan yang menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan perlu di dukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dalam rangka memberikan pelayanan prima bagi wisatawan yang mengamanatkan bahwa tenaga kerja di bidang kepariwisataan wajib memiliki standar kompetensi melalui sertifikasi begitu juga dengan usaha kepariwisataan lainnya.

Dari ketentuan- ketentuan di atas dapat kita ketahui bahwa setiap wisatawan harus dilindungi dan mendapatkan hak- haknya di negara tempat dia berkunjung. Baik itu perlindungan terhadap jiwanya, barang- barangnya maupun psikologisnya.

Di kota Bukittinggi sendiri tak jarang terjadi kasus hukum atau ketidaknyaman wisatawan asing selama berada di Bukittinggi baik mereka yang datang berkunjung sendiri ataupun melalui pengusaha pariwisata seperti perantara Biro Perjalanan ataupun Travel Agensi. Seperti, pencurian atau pencopetan, pemerasan atau pemaksaan di objek- objek wisata, harga makanan atau pun barang- barang lainnya yang tiba- tiba melambung tinggi, harga transportasi yang sangat mahal dan penipuan yang dilakukan oleh oknum- oknum yang berujung pada tindakan pemerasan.

Selain itu, bentuk ketidak nyamanan lainnya adalah produk- produk pariwisata atau paket- paket perjalanan wisata (paket tour) yang dijual oleh agen ataupun biro perjalanan yang tidak sesuai dengan standar, harga jual, isi kesepakatan dan realitanya di lapangan. Di kota Bukittinggi, Usaha Jasa Pariwisata dapat ditemui di setiap sudut kota baik yang sudah melayani mancanegara maupun domestik. Setiap pengusaha Pariwisata memiliki fasilitas yang berbeda satu sama lainnya, seperti ada yang memiliki transport sendiri,

seperti, bus, mini bus, atau lainnya. Bahkan ada yang tidak mempunyai fasilitas sendiri namun tetap dapat memberikan jasanya dengan memakai jasa transport yang mereka sewa kepada pihak ketiga. Pengusaha pariwisata di Bukittinggi seperti agen atau Biro Perjalanan Wisata sudah tidak asing lagi. Penyelenggara usaha kepariwisataan ini dapat kita temui di setiap tempat bahkan sampai pedesaanpun dapat kita temui dan untuk mendirikan sebuah usaha pariwisata sebelumnya harus memenuhi standarisasi dan sertifikasi, tidak hanya badan usahanya saja, tetapi pengelola, tenaga kerja, produk dan pelayananpun harus memiliki standarisasi dan sertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang mengaturnya, yakni UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata dan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataaan .

Sebagaimana dijelaskan oleh UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan yang menyatakan bahwa : Pemerintah dan Pemerintah Daerah menyelenggarakan pelatihan sumber daya manusia pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan (Pasal 52). Tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi (Pasal 53 ayat 1). Standar kompetensi sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi kompetensi (Pasal 53 ayat 2). Sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan (Pasal 53 ayat 3).

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh para pelaku usaha di Bukittinggi tidak hanya terpusat pada penjualan tiket pesawat dan rental mobil saja, tetapi jasa yang mereka tawarkan banyak berupa produk pariwisata dalam bentuk paket tour baik ditujukan untuk wisatawan domestik maupun wisatawan Internasional. Menjamurnya Agen ataupun Biro Perjalan Pariwisata ini menyebabkan para pengusaha harus saling bersaing demi kelangsungan usaha mereka dan tak jarang persaingan ini dengan menekan harga produk pariwisata serendah- rendahnya. Sehingga seringkali pemberi harga paling baguslah yang mendapatkan konsumen paling banyak. Berhubungan dengan hal ini UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyatakan bahwa Produk, pelayanan dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha (Pasal 54 ayat 1). Standar usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi usaha (Pasal 54 ayat 2). Sertifikasi usaha sebagaimana dimaksud ayat (2) dilakukan oleh lembaga mandiri yang berwenang sesuai dengan ketentuan perundang- undangan (Pasal 54 ayat 3).

Seringkali wisatawan asing merasa tertipu dan dirugikan setelah tiba di kota kunjungannya, tetapi mereka tidak bisa melakukan apa- apa karena pihak penyedia pariwisata sering lepas tangan ataupun acuh terhadap complain dari wisatawan tersebut. Seperti, keterlambatan penjemputan di Bandara, kategori hotel yang tidak sesuai, kunjungan destinasi yang tidak lengkap, tingkat pelayanan atau servis yang diberikan tidak memuaskan, serta hal- hal lain yang membuat ketidak nyamanan dan menimbulkan imej negatif bagi wisatawan selama kunjungan mereka di kota Bukittinggi.

Pemerintah daerah Kota Bukittinggi dalam hal ini sebagai Pembina dalam penyelenggaraan kepariwisataan di Bukittinggi telah melaksanakan beberapa

upaya dalam memberikan perlindungan, seperti dengan memberikan perlindungan bagi masyarakat atau konsumen terhadap jaminan kualitas produk pariwisata dengan cara dalam pemberian izin untuk pendirian usaha jasa pariwisata di Bukittinggi para pengusaha harus memenuhi ketentuan persyaratan dan kewajiban usaha perizinan yang telah ditetapkan, yang salah satunya terdapat dalam pasal 11 ayat (2) butir h Perda Kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 tentang Kepariwisataaan yang berbunyi “pemegang izin usaha kepariwisataan berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya dan memberikan perlindungan kepada jasa/ tamu terutama dalam hal kepuasan, kenyamanan, keselamatan dan keamanan serta sanitasi dan hygiene kelestarian sumber daya alam serta mencegah timbulnya kerusakan dan pencemaran terhadap lingkungan hidup akibat kegiatan usaha yang dilakukan. Di samping itu Pemerintah Kota Bukittinggi juga membentuk Tim Pemeriksa dalam rangka pelaksanaan pengendalian dan pengawasan terhadap Izin Usaha Kepariwisataaan yang diterbitkan yang mewajibkan pengelola usaha kepariwisataan memberikan data dan informasi yang diperlukan (pasal 12). Namun, dalam pelaksanaanya di lapangan dirasakan masih belum terwujud sesuai harapan karena masih banyak produk pariwisata, profesionalisme manajemen dan kualitas tenaga kerja yang belum sesuai dengan standar pelayanan dan kepuasan serta kenyamanan bagi wisatawan. Begitu juga dengan usaha jasa pariwisata yang tidak serta merta melindungi wisatawan terhadap paket perjalanan yang mereka jual. Serta, hal ini saja dirasa belum dapat memberikan perlindungan yang seutuhnya bagi wisatawan di Kota Bukittinggi.

Maka dari itu, penelitian ini mencoba untuk mengkaji dan membahas tentang **“Pengaturan dan Pelaksanaan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata di Kota Bukittinggi”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pengaturan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata dalam ketentuan Internasional dan Nasional ?
2. Bagaimanakah Pelaksanaan Ketentuan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata di Kota Bukittinggi?
3. Upaya Apa sajakah yang Dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi Dalam Rangka Memberikan Perlindungan Terhadap Wisatawan di Kota Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaturan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata dalam ketentuan Internasional dan Nasional.
2. Untuk mengetahui Pelaksanaan Ketentuan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata di Kota Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui Upaya yang Dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi Dalam Rangka Memberikan Perlindungan Terhadap Wisatawan di Kota Bukittinggi.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk melatih diri melakukan penulisan dan penelitian secara ilmiah yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah berupa tesis
- b. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum perdata terutama berkaitan dengan masalah perlindungan terhadap wisatawan
- c. Untuk mengetahui keserasian antara ilmu secara teoritis dengan praktek yang terjadi di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi para pengusaha pariwisata, wisatawan domestik ataupun asing dan pemerintah Indonesia dalam menerapkan perlindungan terhadap wisatawan yang berada di Indonesia
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan atau referensi dalam menghadapi masalah- masalah yang timbul dimasa yang akan datang sehubungan penerapan perlindungan terhadap wisatawan
- c. Memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan kepada pembaca atau pengusaha perjalanan wisata dalam menjalankan usahanya.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran terhadap judul penelitian tesis yang ada pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Andalas tidak ditemukan judul yang sama terhadap tesis yang penulis buat, dan setelah melakukan penelusuran di internet penulis juga tidak menemukan judul yang sama dengan yang penulis buat.

Adapun yang penulis temukan terkait dengan tulisan yang berkaitan dengan Turis Asing adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Sarsiti dan Muhammad Taufik dari Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto dengan judul “Penerapan Perlindungan Hukum terhadap Wisatawan yang Mengalami Kerugian di Objek Wisata” (Studi di Kabupaten Purbalingga).
2. Makalah mengenai “Perlindungan Orang Asing dalam Hukum Internasional” oleh Arsensus, SH.

Oleh karena itu, keaslian tesis ini dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan asas-asas keilmuan yang harus dijunjung tinggi yaitu kejujuran, rasional, objektif serta terbuka. Hal ini merupakan implikasi etis dari proses menemukan kebenaran ilmiah sehingga dengan demikian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah, keilmuan dan terbuka untuk kritisi yang sifatnya konstruktif (membangun).

F. Kerangka Teoritis dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis
 - a. Perlindungan Hukum

Hukum adalah sekumpulan peraturan yang berisi perintah dan larangan yang mengatur tingkah laku manusia yang dibuat oleh yang berwenang yang apabila dilanggar memiliki sanksi. Untuk itu, manusia membutuhkan hukum agar tujuan pemberlakuan hukum tersebut dapat terwujud. Hukum pada dasarnya adalah sesuatu yang abstrak, tetapi dalam manifestasinya bisa terwujud konkrit. Hukum baru dapat dinilai baik jika akibat- akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar- besarnya dan berkurangnya penderitaan.¹⁹

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²⁰

Menurut Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni: Pertama: Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif; Kedua: Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.²¹

b. Perjanjian dan Perjanjian Perjalanan Wisata

¹⁹ Lili Rasjidi dan I B Wyasa Putra, *Hukum sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993). hlm. 79.

²⁰ Rahayu, "Pengangkutan Orang", 2009, etd.eprints.ums.ac.id.

²¹ Status Hukum, "Perlindungan Hukum", <http://statushukum/perlindungan-hukum.html>. (diakses pada 19 April 2013).

Dalam memenuhi kebutuhan hidup yang semakin hari semakin meningkat, manusia akan melakukan berbagai macam cara untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang salah satunya adalah melakukan suatu perjalanan wisata dari satu tempat ke tempat lain, satu kota ke kota lain, bahkan seiring kemajuan pengetahuan dan teknologi dari satu negara ke negara lain. Dan untuk melakukan kegiatan ini, Salah satu dari berbagai macam cara yang dilakukan yaitu dengan membuat atau mengadakan suatu Perjanjian Perjalan Wisata. Perjanjian perjalanan wisata merupakan bentuk kesepakatan antara turis dengan pengusaha perjalanan wisata mengenai hal- hal yang berkaitan dengan perjalanan mereka ke daerah destinasi wisata yang terangkum di dalamnya harga dan fasilitas- fasilitas yang mereka dapatkan selama berkunjung ke daerah tersebut serta poin- poin penting lain yang mereka tuangkan dalam kesepakatan tertulis antara mereka. Perjanjian ini dilakukan karena dengan mengadakan perjanjian para pihak dapat dengan bebas mengadakan perjanjian dengan siapa saja dan bebas dalam menentukan apapun isinya.

Hukum Indonesia mengatur perjanjian secara umum di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Buku III Bab ke dua tentang perikatan- perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian. Sedangkan untuk perjanjian yang lebih khusus diatur dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII. Perjanjian akan menimbulkan suatu perikatan yang dalam kehidupan sehari-hari sering diwujudkan dengan janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Hubungan hukum dalam perjanjian bukanlah hubungan hukum yang dilakukan

oleh pihak-pihak yang berkeinginan untuk menimbulkan hubungan hukum tersebut.²²

Mengenai perjanjian dapat kita temukan dalam buku III KUHPer yang berjudul “Perikatan”. Kata perikatan mempunyai pengertian yang lebih luas dari perjanjian. Pada umumnya buku ke III KUHPer memuat perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian dan yang timbul dari Undang- Undang.

Pengertian perjanjian menurut rumusan pasal 1313 KUHPerdato, didefinisikan sebagai berikut: “Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Jika kita perhatikan, rumusan yang diberikan dalam pasal 1313 KUHPerdato tersebut tersirat bahwa sesungguhnya dari suatu perjanjian lahirlah kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang kepada satu atau lebih orang lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut.

Selanjutnya pada pasal 1314 KUHPerdato mengembangkan lebih jauh pengertian yang diberikan dalam rumusan pasal 1313 KUHPerdato, lebih jauh menyatakan bahwa atas prestasi yang wajib dilakukan oleh debitur dalam perjanjian yang berkewajiban dapat meminta dilakukannya kontra prestasi dari lawan pihaknya tersebut, hal ini berarti, pada dasarnya perjanjian dapat dilahirkan perikatan yang bersifat sepihak dan perikatan yang bertimbal balik, baik penyelenggara perjalanan wisata maupun para wisatawan, keduanya berkewajiban untuk memenuhi prestasi tertentu.

²² Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta : PT. Raja Gravindo Persada, 2004), hlm. 216.

Sesuai dengan pasal 1320 KUHPer untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat, yaitu kesepakatan, kecakapan, obyek tertentu dan sebab yang halal. Keempat unsure tersebut selanjutnya oleh hukum digolongkan ke dalam dua unsure pokok yang menyangkut unsur subyektif dan unsur obyektif.

Seperti telah dapat kita lihat didalam KUHPerdata memberikan hak kepada para pihak untuk membuat dan melakukan kesepakatan apa saja dengan siapa saja, selama mereka memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang dibuat dalam Buku III KUHPerdata tersebut. Setiap perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya, rumusan ini terdapat dalam pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata, yang dipertegas lagi dalam pasal 1338 ayat 2 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian yang disepakati tersebut tidak dapat ditarik kembali secara sepihak oleh salah satu pihak dalam perjanjian tanpa adanya persetujuan dari lawan pihaknya dalam perjanjian atau dalam hal-hal dimana oleh undang-undang dinyatakan cukup adanya alasan untuk itu.

Secara umum, kalangan ilmuwan hukum menghubungkan dan memberlakukan ketentuan sebagaimana diatur dalam dalam pasal 1320 KUHPerdata jo pasal 1338 ayat 1 KUHPerdata tersebut sebagai asas **kebebasan berkontrak** dalam hukum Perjanjian. Dalam pasal 1338 KUHPerdata pada intinya memberikan kebebasan bagi tiap-tiap subyek hukum untuk melakukan kontrak dengan muatan materi yang disepakati oleh kedua belah pihak kebebasan tersebut meliputi isi, bentuk maupun hukumnya.

Dalam hukum kontrak hal tersebut sering dikenal sebagai Asas Kebebasan Berkontrak (*The Principle of Freedom of The Parties*) kebebasan berkontrak merupakan alasan yang ideal bagi keseimbangan bergaining power di antara pihak-

pihak yang melakukan kontrak, tidak adanya perbuatan yang tidak adil yang dilakukan terhadap sebagian besar kepentingan ekonomi masyarakat.²³ Dalam kontrak yang dilakukan para pihak meskipun adanya suatu kebebasan dalam hal materi kontraknya, namun harus adanya suatu batas-batas yang melekat didalamnya. Dengan kata lain penerapan terhadap asas kebebasan berkontrak mempunyai toleransi yang sah sepanjang tidak bertentangan dengan ketertiban umum (**Public Policy**), kepatutan serta kesusilaan atau tidak melanggar itikad baik serta undang-undang.

Berkaitan dengan pilihan hukum atau optie yang seringkali dalam kontrak dikenal dengan klausula **governing law** Indonesia mengakui prinsip pilihan hukum tersebut. Penggunaan pilihan hukum sendiri merupakan konsekuensi dari asas kebebasan berkontrak yang diterapkan, namun demikian ada beberapa pembatasan terhadap pilihan hukum, yaitu :²⁴

1. Tidak bertentangan dengan ketertiban umum (**Public Policy**).
2. Pilihan hukum tidak mengenai hukum yang bersifat memaksa.
3. Pilihan hukum hanya dalam bidang kontrak saja, kecuali, perjanjian kerja.

Lebih lanjut dalam menentukan pilihan hukum, bagi perjanjian yang dilangsungkan dalam rangka kegiatan perusahaan dan dilangsungkan di tempat kedudukan hukum atau domisili orang bertempat tinggal, maka hukum yang berlaku atau yang digunakan adalah hukum dari negara dimana terdapat tempat

²³ A.G.Guest, *Law of Contract*, Oxford University Press, London, 1979, hlm. 3-4.

²⁴ Ridwan Khairandy, *Dasar-dasar hukum Perdata Internasional*, Diktat Kuliah, Perpustakaan Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 1992, hlm. 79.

kedudukan dari perusahaan tersebut.²⁵ Dengan kata lain, bahwa terhadap pilihan hukum yang akan digunakan dan ditentukan dalam klausula *governing law* tersebut harus berdasarkan pada hukum dimana kontrak yang bersangkutan memperlihatkan prestasi yang paling berhubungan karakteristiknya serta aspek perlindungan hukumnya, yang sering dikenal sebagai teori *The Most Characteristic Connection*.²⁶ Teori tersebut oleh sebagian kalangan sarjana hukum dipandang cukup fair dan akomodatif, karena kewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi yang paling karakteristik menjadi dasar acuan dalam penentuan pilihan hukum yang akan mengatur kontrak tersebut, disamping itu pula diperhatikan aspek perlindungan hukumnya.

Jika dikaitkan dengan aspek ekonomi, maka dalam Surat Keputusan pembuatan kontrak ditempuh dengan cara-cara yang sangat efisien. Sebagian dikemukakan lebih lanjut oleh **Khalil bin Yusoff** yaitu : “*a decision is efficient if there are net againts to be denund by both parties in a transaction*“.²⁷

Selanjutnya menurut teori Bargaining “*Theory of Bargaining*” yang diadopsi dari Indian Act 1872, dijelaskan bahwa masing-masing pihak dalam menentukan materi perjanjian memiliki kedudukan seimbang dalam pengertian bahwa adanya kekuatan tawar menawar (Bargaining) bagi masing-masing pihak.²⁸

2. Kerangka Konseptual

²⁵ Sudargo Gautama, *Kontrak Internasional, Makalah dalam Pertemuan Ilmiah mengenai Perkembangan Hukum Kontrak dalam praktek bisnis di Indonesia*, tanggal 22 february 1993, hlm. 67.

²⁶ Ridwan Khairandy, *Op. Cit*, hlm. 84 – 85.

²⁷ Khlmid bin Yusoff, *Economic Analysis of Contract Law*, di dalam Euston Quah dan William Neilson (eds), *Law and Economic Delvelopment : Cass and Materials From South east Asia*, Longman Singapore Publishers (Pte) Ltd, Singapore, 1993, hlm. 52.

²⁸ *Ibid.*

Disamping Kerangka Teoritis, penulisan ini juga didukung dengan Kerangka Konseptual yang merupakan rumusan definisi- definisi tertentu yang berhubungan dengan judul penulisan ini sebagai landasan pemikiran perlunya dibahas pengaturan dan pelaksanaan standardisasi dan sertifikasi usaha jasa pariwisata (suatu kajian tentang perlindungan wisatawan di kota Bukittinggi). Yang akan dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pengaturan adalah suatu proses, cara untuk mengatur sesuatu atau perbuatan mengatur (Kamus Besar Bahasa Indonesia)
- b. Pelaksanaan adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan sesuatu (Kamus Besar Bahasa Indonesia).
- c. Standardisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar, yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak. Pada praktiknya, proses standardisasi dapat melalui pengumpulan pendapat suatu pengumuman resmi atau dapat pula melibatkan konsensus formal dari pakar teknis (Definisi online dari Kamus Besar Bahasa Indonesia).
- d. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan, dan pengelolaan kepariwisataan (Pasal 1 ayat (12) UU Nomor 10 Tahun 2009).
- e. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata

yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara (Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 10 Tahun 2009).

- f. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Pasal 1 ayat (3) UU Nomor 10 Tahun 2009).
- g. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata (Pasal 1 ayat (7) UU Nomor 10 Tahun 2009).
- h. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata (Pasal 1 ayat (2) UU Nomor 10 Tahun 2009).
- i. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan pariwisata (Pasal 1 ayat (8) UU Nomor 10 Tahun 2009).

G. Metode Penelitian

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi metodologi penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari kaedah- kaedah yang

terdapat dalam penelitian. Ditinjau dari sudut filsafat, metodologi penelitian merupakan epistemologi penelitian.²⁹

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.³⁰

2. Metode Pendekatan

*Metode penelitian dapat diartikan sebagai ilmu untuk mengungkapkan dan menerangkan gejala-gejala alam atau gejala-gejala sosial dalam kehidupan manusia, dengan mempergunakan prosedur kerja yang sistematis, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, disebabkan penelitian ini bersifat ilmiah.*³¹

Metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan Yuridis Empiris. *Metode pendekatan yuridis*

²⁹ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar , 2003, Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta, Bumi Aksara, hlm. 42.

³⁰ H. Muh. Basirun Al Ummah, M.Kes, “Jenis- jenis Penelitian”, <http://basirunjenispel.blogspot.com/> (diakses pada 19 April 2013).

³¹ H. Hadari Nawawi, Tanpa Tahun, ***Penelitian Terapan***, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, hlm. 9.

empiris adalah cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan meneliti data primer yang ada di lapangan.³² Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat.³³

Metode pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian hukum dengan cara pendekatan fakta yang ada dengan jalan mengadakan pengamatan dan penelitian dilapangan kemudian dikaji dan ditelaah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait sebagai acuan untuk memecahkan masalah.³⁴

Aspek yuridis digunakan sebagai acuan dalam menilai atau menganalisa permasalahan berdasarkan aspek hukum yang berlaku yaitu dengan mengkaji peraturan- peraturan hukum mengenai perlindungan wisatawan serta peraturan terkait di bawahnya yang mempunyai korelasi dengan penelitian ini.

Sedangkan pendekatan empiris yaitu dengan melakukan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan empiris dengan jalan terjun langsung ke lapangan mengenai segala sesuatu yang terkait dengan pelaksanaan perlindungan terhadap wisatawan di kota Bukittinggi.

³² Soerjono S dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Press, 1985, hlm. 1.

³³ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghlmis Indonesia, hlm. 52.

³⁴ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghlmia Indonesia, 1998), hlm. 52.

Jadi pendekatan yuridis empiris merupakan suatu penelitian yang meneliti peraturan-peraturan hukum yang kemudian dihubungkan dengan data dan perilaku yang hidup di tengah-tengah masyarakat langsung.

3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk melukiskan tentang sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu.³⁵ Penulis memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai perlindungan terhadap wisatawan dengan studi kasus di kota Bukittinggi, dengan pertimbangan bahwa kota Bukittinggi merupakan kota Pariwisata sebagai daerah tujuan utama Pariwisata di Sumatera Barat. Serta, kendala yang dihadapi dan upaya penyelesaiannya.

4. Sumber Data dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Data Primer/ Data Lapangan

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari hasil penelitian di lapangan yang diperoleh dari instansi terkait dalam hal ini adalah Kantor Walikota Bukittinggi, Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi, Polres Bukittinggi, ASITA (Association of The Indonesia Tours and Travel Agencies) Bukittinggi, dan PT. Raun Sumatera

³⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hlm. 8- 9.

Bukittinggi berupa studi dokumen dan hasil wawancara dari pejabat yang berwenang, pengusaha dan wisatawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu cara penelitian yang penulis lakukan dengan mempelajari buku-buku yang relevan dengan penelitian ini.

Data sekunder ini diperoleh dari:

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri atas:

- a) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Peraturan Perundang-undangan yang terkait, seperti : Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang- Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Undang- Undang No. 52 Tahun 2012 tentang Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata dan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataaan.
- c) Global Code of Ethics for Tourism yang ditetapkan oleh World Tourism Organization (WTO) Tahun 1999.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya:

- a) Buku- buku yang berkaitan
- b) Makalah- makalah dan hasil penelitian lainnya.

- c) Teori- teori hukum dan pendapat-pendapat sarjana melalui literatur yang dipakai³⁶.
- 3) Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus hukum, ensiklopedia, dan sebagainya³⁷.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen bagi penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan-bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier, “langkah langkah yang ditempuh untuk melakukan studi dokumen dimaksud dimulai dari studi dokumen terhadap bahan hukum primer, kemudian baru bahan hukum sekunder dan tertier”.³⁸

Setiap bahan hukum itu harus diperiksa ulang validitas dan realibilitasnya, sebab hal ini sangat menentukan hasil suatu penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menyusun daftar pertanyaan- pertanyaan sesuai dengan objek penelitian yang diajukan kepada pejabat yang berwenang.

³⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm 114.

³⁷ *Ibid*

³⁸ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta:Raja Grafindo Persada,1995, hlm 13-14

6. Populasi dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau seluruh individu atau seluruh kejadian atau seluruh unit yang akan diteliti. Oleh karena itu populasi biasanya sangat besar dan luas maka tidak mungkin untuk meneliti seluruh populasi itu tetapi cukup diambil sebagian sebagai sampel.³⁹ Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah semua pihak yang terkait dengan penerapan perlindungan bagi wisatawan di kota Bukittinggi.

b. Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik non random sampling dengan memakai *purposive sampling* (sampel bertujuan) yaitu teknik pengumpulan data yang pengambilan subjeknya didasarkan pada tujuan tertentu dan pertimbangan tertentu berdasarkan objek yang diteliti.

7. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap pakai untuk di analisis⁴⁰, Dalam

³⁹ Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghlmia Indonesia, 1999, hlm 44.

⁴⁰ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 72.

penelitian ini setelah data yang diperlukan berhasil di peroleh, maka penulis melakukan pengolahan data tersebut. Dengan cara editing yaitu dengan cara meneliti kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, informasi yang dikumpulkan oleh para pencari data yang diharapkan akan dapat meningkatkan mutu kehandalan (*Reliabilitas*) data yang hendak di analisis⁴¹.

b. Analisis Data

Analisa data sebagai tindak lanjut proses pengolahan data, untuk dapat memecahkan dan menguraikan masalah yang akan diteliti berdasarkan bahan hukum yang diperoleh, maka diperlukan adanya teknik analisa bahan hukum. Setelah didapatkan data-data yang diperlukan, maka penulis melakukan analisis secara kualitatif⁴² yakni dengan melakukan penilaian terhadap data-data yang didapatkan di lapangan dengan bantuan literatur-literatur atau bahan-bahan terkait dengan penelitian, kemudian ditarik kesimpulan yang dijabarkan dalam penulisan deskriptif.

H. Sistematika Penulisan

Pada Sistematika Penulisan ini, penulis membaginya ke dalam 4 (empat)

Bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian

⁴¹ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo,2004), hlm. 168.

⁴² Bambang Waluyo, *Op. Cit.*, hlm. 77

penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori- teori dan konsep- konsep yang mempunyai relevansi dengan masalah yaitu membahas tentang Pengaturan dan Pelaksanaan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata di Kota Bukittinggi.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis menguraikan Gambaran Umum, hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi Pengaturan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata dalam Ketentuan Internasional dan Nasional, dan Pelaksanaan Ketentuan Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata di Kota Bukittinggi, serta Upaya- upaya yang dilakukan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi dalam rangka memberikan perlindungan terhadap wisatawan di kota Bukittinggi.

BAB IV : PENUTUP

Pada Bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan memberi saran berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan.