

Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes

Fania Redinta Prameswary^{1*}, Nafis Wishal², Ni Putu Kanisa Paramesti Maheswari³, Indah Madinah Muchtar⁴

¹Faculty of Law, Universitas Airlangga, Indonesia, faniam.redinta.prameswary-2024@fh.unair.ac.id

²Faculty of Law, Universitas Airlangga, Indonesia, nafis.wishal-2024@fh.unai.ac.id

³Faculty of Law, Universitas Airlangga, Indonesia, ni.putu.kanisa-2024@fh.unair.ac.id

⁴Faculty of Law, Universitas Airlangga, Indonesia, indahmdnh@gmail.com

*Corresponding Author: faniam.redinta.prameswary-2024@fh.unair.ac.id

Abstrak: Pariwisata di Indonesia selalu berkembang ke arah modern dengan menyediakan berbagai fasilitas sesuai amanat UU Pariwisata. Kemudian muncul pariwisata berbasis masyarakat artinya menjadikan masyarakat sebagai peran utama dalam proses pengembangan pariwisata. Pada pariwisata yang dikelola masyarakat sekarang belum optimal dalam memberikan perlindungan wisatawan atau perlindungan konsumen sesuai amanat UU Perlindungan konsumen. Hak-hak dari konsumen pariwisata yang harus dilindungi adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif untuk membuat konsep perlindungan pada wisatawan. Pada penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan perlindungan hak-hak wisatawan belum optimal diberikan sehingga konsumen pariwisata merasa belum nyaman dan aman saat melakukan perjalanan wisata. Oleh sebab itu perlu perlindungan konsumen sektor pariwisata agar wisatawan selaku konsumen aman, nyaman dengan pelayanan harmonis. Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes di Indonesia adalah sebagai berikut: 1) Semua Pelayanan Kepada Konsumen (Wisata) Harus Sesuai Standarisasi; 2) Pengelola Wajib Mengedepankan Legalitas Dalam Bertindak Melayani Konsumen; dan 3) Wajib Menyelenggarakan Education Sektor Pariwisata. Perlu dijelaskan bahwa fungsi *Customer Care* adalah melindungi konsumen bila tidak mendapat 3 (tiga) perlindungan konsumen sektor pariwisata tersebut diatas. Selain itu bila *Customer Care* tidak bisa menyelesaikan masalah, maka dilakukan tindakan hukum.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Pariwisata, Berbasis Masyarakat, BUMDes

Abstract: *Tourism in Indonesia has always developed towards modernity by providing various facilities in accordance with the mandate of the Tourism Law. Then community-based tourism emerged, meaning that the community plays the main role in the tourism development process. Tourism managed by the community is currently not optimal in providing tourist protection or consumer protection in accordance with the mandate of the Consumer Protection Law. The rights of tourism consumers that must be protected are the rights to comfort, security, and safety. The research method used is normative legal research to create a concept of protection for tourists. This study also uses a legislative approach and a conceptual approach. The results of this study indicate that the implementation of protection of tourist rights has not been optimally provided so that tourism consumers feel uncomfortable and unsafe when traveling. Therefore, it is necessary to protect tourism sector consumers so that tourists as consumers*

are safe, comfortable with harmonious services. The Community-Based Tourism Sector Consumer Protection Model Managed by BUMDes in Indonesia is as follows: 1) All Services to Consumers (Tourism) Must Comply with Standardization; 2) Managers are Required to Prioritize Legality in Serving Consumers; and 3) Required to Organize Tourism Sector Education. It should be explained that the function of Customer Care is to protect consumers if they do not get the 3 (three) consumer protections in the tourism sector mentioned above. In addition, if Customer Care cannot solve the problem, legal action will be taken.

Keywords: Consumer Protection, Tourism, Community-Based, BUMDes

PENDAHULUAN

Pariwisata selalu berkembang mengikuti trending topik wisatawan, sehingga dalam pengelolaan wisata selalu melibatkan masyarakat sekitar wisata. Oleh sebab itu dikenal konsep pariwisata berbasis masyarakat. Adanya keterlibatan masyarakat sangat dibutuhkan baik mulai dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pengelolaan potensi dan evaluasi program berjalan.¹ Dalam pariwisata dikelompokkan menjadi tiga pilar utama yang berperan aktif, adalah sebagai berikut: (1) masyarakat; (2) swasta; dan (3) pemerintah.² Peran dari ketiga lembaga pariwisata ini adalah mengupayakan untuk menentukan program pariwisata, konsep pariwisata, metode pengelolaan, alur komunikasi dalam pengelolaan wisata dan wisata apa saja yang akan diterapkan atau yang akan dijual.³ Dalam konteks perlindungan wisatawan, yang perlu dilindungi adalah hak-hak dari wisatawan. Setiap wisatawan mempunyai hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan saat mengunjungi tempat wisata. Wisatawan sebagai konsumen dalam bidang pariwisata mempunyai hak-hak sebagai konsumen untuk dilindungi oleh pengelola wisata. Wisatawan disebut konsumen karena dalam Kepariwisataan tidak lepas dari produk wisata berupa barang/jasa yang dinikmati oleh wisatawan. Definisi dari konsumen berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

Pengelola wisata harus memperhatikan, melayani dan menyambut wisatawan, mengingat wisatawan adalah konsumen. Sehingga hak-hak konsumen harus diberikan secara adil dan proporsional sesuai kewajiban secara peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, hak-hak wisatawan tidak bisa dilepaskan dengan hukum perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen diberikan karena untuk menjamin hak-hak konsumen diberikan oleh produsen atau penjual dalam hal ini adalah pengelola wisata dan demi kepastian hukum.⁵ Dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak yaitu "*hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa*".⁶ Kemudian dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 yang selanjutnya disebut Kepariwisataan, Pasal 20 menyebutkan bahwa wisatawan berhak atas hak untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai pesona wisata, layanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan

¹ Suryo Sakti Hadiwijoyo, 2012, "*Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Pendekatan Konsep)*", Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.

² Binahayati Rusidi, 2018, "*Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat*", Jurnal Pekerjaan Sosial: Vol. 1, No. 3, hlm. 157.

³ Muhammad Fauzan Noor, 2021, "*Indikator Pengembangan Desa Wisata Jilid 1*", Cetakan 1, Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.

⁴ Lihat Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Kurniawan, 2011, "*Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*", Malang: UB Press.

⁶ Lihat Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kesehatan, perlindungan hak pribadi, dan perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang beresiko tinggi.⁷

Beberapa konsep perlindungan konsumen di tempat wisata yang dikelola masyarakat hendaknya memperhatikan keadaan *atraksi, accessibility, dan amenities* sesuai dengan standar. Namun, yang sering terjadi pada tempat wisata yang dikelola masyarakat biasanya tidak memperhatikan hal tersebut dan juga keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dari konsumen atau wisatawan. Pengelola pariwisata berbasis masyarakat yakni Badan Usaha Milik Desa karena berdasarkan pada Pasal 117 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang yang menjelaskan bahwa Badan Usaha Milik Desa merupakan suatu badan hukum yang didirikan oleh desa dan/atau bersama desa-desa untuk mengelola usaha, memanfaatkan aset, mengembangkan investasi dan produktivitas, menyediakan jasa pelayanan, dan/atau menyediakan jenis usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa.⁸

Sehingga, dalam pelaksanaannya Badan Usaha Milik Desa bersama-sama dengan masyarakat hendaknya melakukan kerjasama yakni berupa kegiatan usaha untuk menciptakan pariwisata yang nyaman dan aman bagi konsumen pariwisata saat menggunakan fasilitas pariwisata. Contoh kegiatan usaha yang dapat dilakukan kerjasama seperti pada BUMDes Maju Jaya dengan penyertaan modal masyarakat seperti menginvestasikan beberapa alat transportasi penunjang fasilitas pariwisata yakni becak mini kepada BUMDes Maju Jaya yang selanjutnya akan dikelola agar tetap memenuhi standar pariwisata.⁹ Aksesibilitas menjadi penting diperhatikan karena semakin tinggi aksesibilitas semakin mudah untuk dijangkau dan semakin tinggi pula tingkat kenyamanan wisatawan untuk datang berkunjung. Kemudian, Amenitas atau fasilitas jasa pelayanan yang disediakan oleh suatu tempat wisata untuk mendukung semua aktivitas wisatawan yang berkunjung di suatu tempat wisata. Pada faktanya, atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas yang ada di tempat wisata berbasis masyarakat belum sepenuhnya memenuhi standar. Sehingga, produk-produk wisata yang dihasilkan kurang memuaskan.¹⁰

Berdasarkan pola konsep pariwisata yang melibatkan masyarakat dan BUMDes masih belum diketahuinya siapa yang bertanggung jawab jika ada kerugian atau tidak tepenuhnya hak-hak dari konsumen pariwisata yang dialami di tempat wisata yang berbasis masyarakat (*Community Based Tourism*) pada kegiatan usaha yang pengelolaannya dipegang oleh Badan Usaha Milik Desa secara langsung maupun melalui masyarakat yang menyertakan modalnya sebagai penunjang fasilitas pariwisata. Pada dasarnya pengelola pariwisata memiliki tanggung jawab atas seluruh jasa yang disediakan. Permasalahan-permasalahan di atas menjadi menarik untuk diteliti berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap wisatawan di tempat wisata berbasis masyarakat, sehingga dalam penelitian ini mengambil judul “Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola Bumdes”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian jurnal ini menggunakan jenis penelitian Normatif. Penelitian hukum normatif ialah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai norma. Sistem norma yang

⁷ Lihat Pasal 20 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

⁸ Lihat Pasal 117 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang

⁹ Diah Trismi Harjanti, “Kontribusi Badan Usaha Milik Desa Dalam Menurunkan Tingkat Pengangguran Pada Penduduk Usia Kerja”, Jurnal Kajian Ilmu dan Pendidikan Geografi Vol. 5 No. 1, hlm. 107

¹⁰ Hary Heriawan, 2017, “Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan”, Jurnal Media Wisata Vol. 15 Nomor 1, Bandung, hlm. 562.

dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah, peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).¹¹ Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan perundangan-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Adapun dalam mengumpulkan bahan hukum sesuai dengan jenis penelitian hukum yang bersifat normatif. Maka, teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan dilakukan terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan deskriptif-analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep *Community Based Tourism* Dalam Sektor Pariwisata Yang Dikelola Badan Usaha Milik Desa

Setiap Pemerintah Desa memiliki lembaga, yaitu lembaga sosial, lembaga pemerintahan dan lembaga ekonomi. Lembaga ekonomi desa yang bergerak dalam bidang usaha adalah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). BUMDes adalah salah satu lembaga yang dibentuk oleh Pemerintah Desa. Salah satu bentuk dari potensi yang ada di Desa adalah objek wisata desa berbentuk keindahan alam, budaya desa, seni kerajinan dan lain sebagainya. Oleh sebab itu memberi peluang terhadap BUMDes dalam melakukan pengelolaan secara profesional yang akan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat desa. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tepatnya pada Pasal 3 huruf a yang pada intinya mengatakan bahwa “*Badan Usaha Milik Desa dapat melakukan kegiatan usaha ekonomi melalui pengembangan potensi Desa*”. Pengelolaan pariwisata pada umumnya dikaitkan dengan proses perencanaan sampai dengan dijualnya produk pariwisata bahkan sampai pemeliharaan wisata sehingga akan menghasilkan suatu produk atau jasa yang efisien dan berkualitas.¹² Sedangkan pengelolaan pariwisata yang dapat dilakukan oleh BUMDes dalam mengoptimalkan potensi Desa terlebih pada sektor pariwisata adalah membentuk dan menawarkan suatu jasa pariwisata berbasis masyarakat dengan keunggulan kultural, alam dan kuliner lokal desa.

BUMDes dalam melakukan pengembangan potensi Desa memiliki beberapa prinsip yang wajib dijalankan yaitu transparan dan mengedepankan potensi lokal desa serta sumber daya manusia (SDM) lokal desa. Transparan memiliki arti bahwa dalam menyelenggarakan tata kelola BUMDes harus terbuka sehingga dapat dipantau publik ataupun masyarakat umum. Mengedepankan potensi lokal desa adalah BUMDes wajib menggali potensi desa untuk dimanfaatkan untuk membangun pariwisata, potensi yang dapat dimanfaatkan adalah alam, budaya dan kuliner lokal Desa untuk memberikan daya tarik wisata. Kemudian untuk mengelola pariwisata BUMDes wajib mempekerjakan orang lokal Desa dengan diberikan bekal pelatihan dan uji praktek agar menjadi SDM unggul bidang pariwisata. Semua itu sesuai dengan prinsip dari BUMDes yang terletak pada Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021. Selanjutnya pada tujuan yang dimiliki oleh BUMDes salah satunya adalah melakukan kegiatan usaha ekonomi melalui pengembangan potensi Desa dan memanfaatkan Aset Desa guna menciptakan nilai tambah atas Aset Desa, artinya BUMDes memiliki tanggungjawab untuk mengelola potensi Desa untuk kesejahteraan masyarakat Desa. Konsep pariwisata yang memberdayakan masyarakat setempat adalah *Community Based Tourism* (Pariwisata Berbasis Masyarakat).

¹¹ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010, “*Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 34.

¹² Nyoman Surya Wijaya & I Wayan Eka Sudarmawan, 2019, “*Community Based Tourism Sebagai Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Di DTW Ceking Desa Pekraman Tegallalang*”, Jurnal Pariwisata, Vol. 10 Nomor 1, hlm. 80.

Konsep *Community Based Tourism* mengutamakan peran masyarakat sebagai pelaku utama dalam berbagai kegiatan pengelolaan pariwisata sehingga nilai keuntungan ekonomi dari pariwisata bisa betul-betul dirasakan oleh masyarakat secara langsung. *Community Based Tourism* muncul dari strategi pembangunan masyarakat dengan menggunakan wisata sebagai alat untuk memperkuat kemampuan ekonomi dengan cara melibatkan langsung masyarakat dalam tata kelola pariwisata. Beberapa prinsip yang melekat pada *Community Based Tourism* adalah, 1) mengenali, mendukung, dan mempromosikan kepemilikan pariwisata oleh masyarakat; 2) melibatkan masyarakat dari awal dalam berbagai aspek pengembangan; 3) meningkatkan kualitas hidup masyarakat; 4) melestarikan budaya lokal.¹³ Sehingga dalam prinsip BUMDes sejalan dengan *Community Based Tourism* yang dalam menjalankan kegiatan usaha pada jasa pariwisata sama-sama diperuntukkan untuk masyarakat sehingga dapat memberdayakan masyarakat setempat.

Kegiatan Usaha Badan Usaha Milik Desa Dalam Sektor Pariwisata

Perputaran ekonomi paling cepat adalah sektor pariwisata karena disitu banyak kegiatan usaha mulai dari produk barang sampai produk jasa wisata. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai pengelola kegiatan usaha sektor pariwisata mempunyai kewajiban dalam memenuhi kebutuhan konsumen pariwisata. Dalam UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan pada Pasal 26 huruf (d) pada intinya mengatakan bahwa “*kewajiban pihak pengusaha atau pengelola pariwisata untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan kepada konsumen pariwisata*”.¹⁴ Dalam UU Kepariwisataan juga mengatakan bahwa dalam menerapkan keamanan harus memperhatikan dari awal kedatangan wisata sampai wisata Kembali pulang. Aktivitas pariwisata berkaitan dengan kehidupan sehari-hari sehingga wajib diberikan nyaman sebagaimana hidup sehari-hari seperti tersedianya transportasi, penginapan dan lain sebagainya.

Untuk memenuhi kebutuhan dan pelayanan yang nyaman dan aman, sebaiknya daerah tujuan wisata wajib didukung aspek 3A yaitu *Attraction* (Atraksi), *Accesibility* (Aksesibilitas), *Amenities* (Amenitas). Namun, dalam UU Kepariwisataan belum mengatur secara jelas mengenai standarisasi yang harusnya dipenuhi oleh pelaku usaha dalam menerapkan aspek 3A tersebut. Adapun dalam UU Kepariwisataan tepatnya pada Pasal 53 dan Pasal 54 pada intinya hanya mengatakan bahwa “*standarisasi dan sertifikasi diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang lain. Kemudian*”. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata, Pasal 18 pada intinya menyatakan bahwa “*dalam penyusunan standar usaha Pariwisata mencakup aspek produk, pelayanan serta pengelolaan usaha. Kemudian, ketentuan lebih lanjut mengenai standar Pariwisata diatur dalam Peraturan Menteri*”.¹⁵ Kemudian Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.4 Tahun 2021 menjelaskan tentang standarisasi tempat wisata yang setidaknya harus dipenuhi oleh Pengelola Pariwisata, beberapa syaratnya adalah sarana, pelayanan, struktur organisasi dan sumber daya manusia, persyaratan produk usaha. Adapun kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam sektor pariwisata adalah:

a. Usaha Kuliner (Rumah Makan)

¹³ Rifqi Asy'ari. dkk, 2021, “*Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Provinsi Jawa Barat*” Jurnal Sosiologi, Vol. 8 Nomor 1, hlm. 53

¹⁴ Reza Lukiawan. dkk, 2016, “*Kesiapan Pelaku Usaha Jasa Perjalanan Wisata Dalam Penerapan Standar Usaha Pariwisata*” Jurnal Standarisasi, Vol. 18 Nomor 2, hlm. 108.

¹⁵ Reza Lukiawan. dkk, Op.Cit, hlm 109

- b. Kesenian Produk Lokal
- c. Jasa Penyewaan Alat dan Perlengkapan
- d. Jasa Penyewaan ATV
- e. Jasa Penyewaan Perahu atau Speedboat
- f. Jasa Tempat Parkir Kendaraan
- g. Jasa Pemandu Wisata
- h. Usaha Akomodasi (*Homestay*)

Konsep Hubungan Konsumen Pariwisata dengan Badan Usaha Milik Desa

Pola hubungan antara Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dan masyarakat sebagai partisipan pariwisata adalah pola kerjasama, artinya keduanya di ikat dalam suatu perjanjian kerjasama dalam pengelolaan pariwisata, sehingga ketika terjadi kerugian terhadap konsumen pariwisata maka yang bertanggungjawab adalah pengelola. Bila pengelola pariwisata dilakukan bersama antara BUMDes dan masyarakat maka tanggungjawabnya bersama, tetapi bila hanya BUMDes yang mengelola maka hanya BUMDes yang bertanggungjawab. Dalam sistem *Community Based Tourism* Badan Usaha Milik Desa tetap menjadi lembaga desa yang mempunyai kewenangan untuk mengatur, mengurus dan bertanggungjawab atas urusan pemerintah bidang usaha dan kepentingan masyarakat setempat, dalam pengertian otoritas utama pengelolaan aset desa bidang usaha.

Konsumen pariwisata adalah setiap orang yang membeli atau menikmati barang atau jasa yang diperdagangkan di dalam sektor pariwisata. Konsumen pariwisata juga disebut sebagai wisatawan, dengan catatan bahwa wisatawan memiliki motif berbeda-beda ketika mengunjungi tempat wisata.¹⁶ BUMDes sebagai suatu institusi yang dibentuk oleh Pemerintah Desa serta masyarakat dengan pengelolaan berdasarkan pada kebutuhan dan ekonomi desa dengan tujuan kesejahteraan desa dan masyarakat desa. BUMDes didirikan atas pertimbangan pengembangan potensi desa, pengelolaan aset desa, pemanfaatan potensi desa yang modalnya dari pemerintah desa yang disertakan dalam BUMDes, maka pengelolaannya sepenuhnya dilakukan BUMDes secara langsung.¹⁷ Berdasarkan pada keterangan Peraturan Perundang-Undangan bahwa BUMDes mempunyai kepentingan dalam memanfaatkan potensi desa maka BUMDes sebagai lembaga memiliki kewenangan untuk mengelola potensi desa salah satunya adalah bidang pariwisata.

Hubungan antara konsumen pariwisata dengan BUMDes. Pada beberapa kegiatan usaha sektor pariwisata yang dikelola BUMDes atau Masyarakat menunjukkan bahwa hubungan antara konsumen pariwisata dengan BUMDes atau masyarakat adalah sebagai pihak penyedia jasa dan pengguna jasa. Oleh karena itu bisa membuat konsumen pariwisata bisa melakukan hubungan baik jual beli, sewa menyewa ataupun memerlukan jasa lain dengan langsung bisa membei dari pihak BUMDes sebagai pengelola pariwisata atau penyedia jasa. Kedua pihak tersebut sama-sama mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi masing-masing pihak.

Hak dan Kewajiban Konsumen Wisata Dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

Semua entitas badan dan perorangan memiliki hak dan kewajiban. Pada dasarnya konsumen pariwisata mempunyai hak atas perlindungan hukum dan keamanan serta pelayanan pariwisata yang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Adapun hak konsumen pariwisata telah diatur pada UU Kepariwisata No. 10 Tahun 2009 Pasal 20 dan Pasal 21 yang pada intinya mengatakan bahwa "*wisatawan berhak memperoleh*

¹⁶ Widoyono, 2006, "*Promosi Sebagai Salah Satu Upaya Dalam Pemasaran Pariwisata*", Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jurnal Ekonomi Vol. 10 Nomor, hlm. 106.

¹⁷ Edy Yusuf Agunggunanto. dkk, 2016, "*Pengembangan Desa Mandiri Melalui Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)*", Universitas Diponegoro Semarang, Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol. 13 Nomor 1, Semarang, hlm. 70.

setiap detail informasi yang berkaitan dengan destinasi wisata, baik informasi mengenai daya tarik, pelayanan yang sesuai standar, perlindungan hukum dan keamanan, layanan kesehatan, perlindungan terhadap hak pribadi, hingga asuransi”.¹⁸ Kemudian dalam regulasi lain tepatnya pada UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf a yang pada intinya menyatakan bahwa “konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.¹⁹ Kewajiban BUMDes sebagai pihak penyedia jasa atau pengelola pariwisata dalam pemenuhan hak-hak konsumen pariwisata termaktub pada Pasal 26 huruf d UU Kepariwisata No. 10 Tahun 2009 yang intinya menjelaskan bahwa “kewajiban pengusaha untuk memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan dan keselamatan untuk wisatawan”.²⁰

Kewajiban BUMDes sebagai penyedia jasa pariwisata untuk wisatawan, sehingga wisatawan sebagai konsumen pariwisata dapat terhindar dari kerugian dalam mengkonsumsi jasa pariwisata.²¹ Standarisasi terkait pengelolaan wisata sepenuhnya terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. Dalam kegiatan usaha sektor pariwisata yang dikelola oleh BUMDes atau masyarakat serta dikelola bersama-sama maka harus memenuhi beberapa standar yang telah ditetapkan agar menjaga hak-hak wisatawan yaitu memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam sistem *Community Based Tourism* mempunyai peran dan pengelolaan penuh terhadap objek pariwisata yang ada di Desa mulai pada proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi dan BUMDes tetap menjadi lembaga desa yang memiliki kekuatan hukum untuk menerapkan standar kegiatan usaha berdasarkan pada Permenparekraf sebagai regulasi yang sah terkait standar. Mekanisme dalam penyelesaian perselisihan antara konsumen pariwisata dengan pengelola pariwisata apabila tidak terpenuhi hak-haknya, maka dapat menyampaikan keluhannya terhadap pengelola pariwisata baik pada kegiatan usaha yang dikelola oleh masyarakat (pengelola partisipan) maupun BUMDes secara langsung. Dalam menyampaikan keluhan konsumen pariwisata melalui *Customer Care* atau layanan konsumen yang dibentuk oleh BUMDes guna menampung seluruh keluhan konsumen pariwisata. Kemudian, dalam penyelesaiannya adalah dengan menggunakan salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa yaitu negosiasi.

Penyelesaian perselisihan secara negosiasi dilakukan untuk mempertemukan kedua pihak seperti Badan Usaha Milik Desa dan konsumen pariwisata untuk mencapai suatu kesepakatan. Namun, jika masih belum menemukan suatu kesepakatan maka penyelesaian perselisihan dapat menggunakan mediasi dengan adanya pihak ketiga yaitu Dinas Pariwisata sebagai mediator. Dinas Pariwisata menjadi mediator karena Dinas Pariwisata berperan sebagai fasilitator yaitu menyelenggarakan pengkajian kebijakan teknis dan penyelenggaraan pembinaan. Sehingga, Dinas Pariwisata dapat menjadi pihak penengah apabila terjadi pelanggaran hak dari konsumen pariwisata oleh Badan Usaha Milik Desa selaku pengelola pariwisata berbasis masyarakat.

Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes

BUMDes memiliki hak untuk bergerak dalam bidang usaha sektor pariwisata terutama dalam hal mengelola potensi desa yang ada. Banyak desa di Indonesia memiliki potensi sektor

¹⁸ Lihat Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

¹⁹ Lihat Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁰ Lihat Pasal 26 huruf d Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

²¹ Viona Amelia dan Danang Prasetyo, 2022, “Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, & Enviroment*) terhadap Objek Wisata Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan”, Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, Vol. 5 Nomor 2, Yogyakarta, hlm. 94.

alam dan non alam, sehingga potensi tersebut bisa dimanfaatkan untuk menambah kesejahteraan masyarakat desa. Dalam mengelola pariwisata BUMDes pasti selalu melibatkan para pihak seperti masyarakat desa, komunitas pariwisata, Pemerintah dan pihak-pihak yang lain, oleh karena perlu diberikan perlindungan dalam bentuk legalitas untuk mengikat kerjasama-kerjasama dan pekerjaan tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Perjanjian kerjasama (Partnership)

Dalam melibatkan masyarakat desa dalam membangun pariwisata dengan berbasis konsep *Community Based Tourism* harus memiliki pengikat hubungan antara BUMDes dengan masyarakat desa dalam bentuk perjanjian kerjasama terutama dalam bidang pengelolaan wisata. Perjanjian kerjasama ini penting untuk memberikan landasan hukum dalam kerangka pembagian keuntungan, batasan pengelolaan, tanggungjawab pengelolaan dan lain sebagainya.

2. Perjanjian Kerja

Sektor usaha bidang pariwisata merupakan salah satu sektor usaha yang banyak menyerap tenaga kerja. Bila BUMDes bergerak dalam sektor usaha pariwisata secara keseluruhan atau sebagian maka BUMDes akan banyak menyerap tenaga kerja yaitu orang-orang desa tersebut. Namun untuk memberikan jaminan perlindungan dan legalitas pekerja maka BUMDes dan pekerja wajib di ikat dengan perjanjian kerja, pihak BUMDes sebagai pihak pemberi kerja sedangkan masyarakat desa sebagai pencari kerja (orang yang bekerja). Perjanjian kerja sangat penting untuk melindungi hak-hak para pekerja dalam sektor usaha pariwisata.

3. Legalitas Usaha

BUMDes selaku otoritas yang menjalankan usaha dan sekaligus sebagai pengelola wisata serta regulator, maka setiap bidang usaha yang dijalankan harus memiliki legalitas usaha atau izin usaha yang sah sesuai perintah Peraturan Perundang-Undangan. Dalam era modern semua perizinan sudah dilakukan secara satu pintu melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

Ketika pembangunan pariwisata yang dilakukn oleh BUMDes mengikuti peraturan perundang-undangan dan semua kegiatan berlandaskan hukum maka secara legalitas sah. Mengingat ini sangat perlu karena usaha bidang sektor pariwisata, pada intinya menjual jasa kepada konsumen, oleh sebab itu perlu juga memberikan perlindungan kepada konsumen. Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes adalah sebagai berikut:

1. Semua Pelayanan Kepada Konsumen (Wisata) Harus Sesuai Standarisasi

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, telah memberikan amanat bahwa semua kegiatan usaha dalam sektor pariwisata terutama yang berkaitan dengan pelayanan konsumen wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan. Standarisasi merupakan salah satu bentuk model perlindungan konsumen sektor pariwisata.

2. Pengelola Wajib Mengedepankan Legalitas Dalam Bertindak Melayani Konsumen

Legalitas adalah pondasi utama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sektor pariwisata. Jadi semua tindakan pengelolaan sektor wisata wajib berdasarkan legalitas yang jelas. Maka pemberian hak kepada konsumen, kerjasama kemitraan, pembuatan perjanjian dengan pihak ketiga dan lain sebagainya wajib berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Wajib Menyelenggarakan Education Sektor Pariwisata

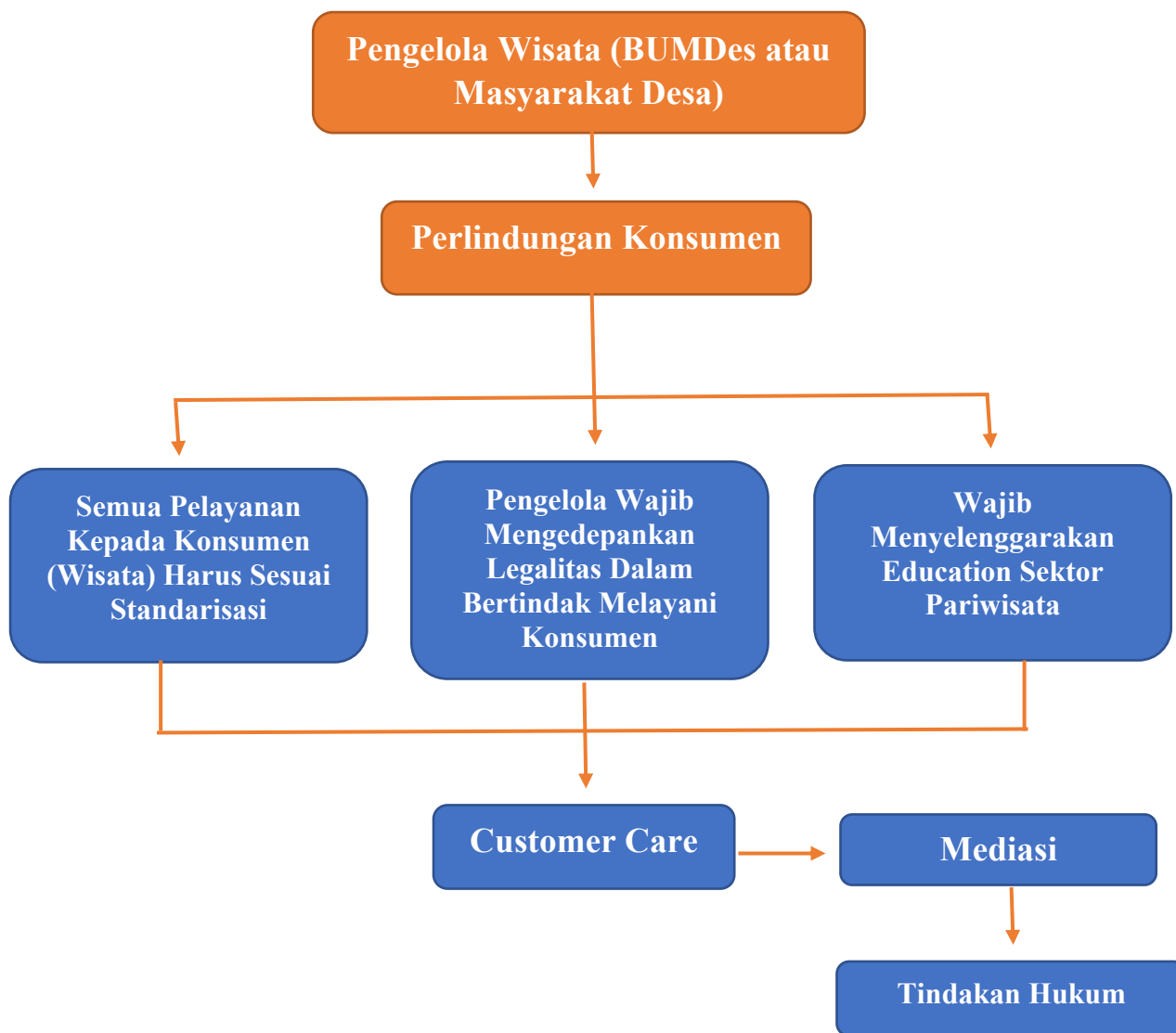
Education sektor pariwisata adalah forum sosialisasi antara pengelola wisata (BUMDes atau masyarakat desa) dengan konsumen. Perlu dipahami bahwa tujuan education sektor pariwisata adalah untuk memberikan pengetahuan tentang wisata dan hak-

hak wisatawan selaku konsumen sehingga konsumen merasa diberikan pelayanan yang terbaik sesuai standarisasi yang ada.

4. *Customer Care*

Customer Care adalah layanan wajib yang wajib diberikan oleh pengelola sektor pariwisata. *Customer Care* berfungsi sebagai tempat pengaduan, kritik layanan wisata, menuntut hak terutama yang berkaitan dengan 3 (tiga) poin diatas.

Dalam uraian diatas, bila digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Bagan 1. Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes

Sumber: Hasil Analisis Penulis

Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes seperti bagan diatas adalah model yang sering digunakan di Indonesia. Perlu dijelaskan bahwa fungsi *Customer Care* adalah melindungi konsumen bila tidak mendapat 3 (tiga) hak perlindungan konsumen sektor pariwisata tersebut diatas. Selain itu bila *Customer Care* tidak bisa menyelesaikan masalah, maka dilakukan mediasi dan bila belum mencapai kesepakatan maka dilakukan proses tindakan hukum.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian pembahasan maka untuk mengetahui model perlindungan jaminan atas hak-hak konsumen pariwisata yang terkait dengan UU Perlindungan Konsumen adalah dengan menerapkan standar kegiatan usaha yang telah ditetapkan pada Permenparekraf, fasilitas yang tersedia dan legalitas yang dimiliki. Model Perlindungan Konsumen Sektor Pariwisata Berbasis Masyarakat Yang Dikelola BUMDes adalah sebagai berikut: 1) Semua Pelayanan Kepada Konsumen (Wisata) Harus Sesuai Standarisasi; 2) Pengelola Wajib Mengedepankan Legalitas Dalam Bertindak Melayani Konsumen; 3) Wajib Menyelenggarakan *Education* Sektor Pariwisata; dan 4) *Customer Care*. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) bekerjasama dengan masyarakat sekitar untuk melakukan pengelolaan objek wisata dengan membentuk beberapa kegiatan usaha sebagai penunjang kegiatan pariwisata. Namun, jika dalam pelaksanaannya masih belum terpenuhinya hak-hak konsumen pariwisata maka konsumen pariwisata berhak melakukan keluhan atau protes terhadap BUMDes selaku pengelola pariwisata dan akan dilakukan kegiatan negosiasi dan mediasi antar kedua pihak untuk mencapai kesepakatan. Bila belum ada kesepakatan juga akan dilakukan proses tindakan hukum kepada pihak berwenang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agunggunanto, Edy Yusuf. dkk, (2016), *Pengembangan Desa Mandiri Melalui Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)*, Universitas Diponegoro Semarang, Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol. 13 Nomor 1.
- Amelia, Viona dan Danang Prasetyo, (2022), *Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Enviroment) terhadap Objek Wisata Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan*, Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, Vol. 5 Nomor 2.
- Asy'ari, Rifqi. dkk, (2021), *Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Sosiologi, Vol. 8 Nomor 1.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad, (2010), *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadiwijoyo, Suryo Sakti, (2012), *Perencanaan Pariwisata Pedesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Pendekatan Konsep)*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harjanti, Diah Trismi, *Kontribusi Badan Usaha Milik Desa Dalam Menurunkan Tingkat Pengangguran Pada Penduduk Usia Kerja*”, Jurnal Kajian Ilmu dan Pendidikan Geografi Vol. 5 No. 1.
- Heriawan, Hary, (2017), *Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan, Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan*, Jurnal Media Wisata Vol. 15 Nomor 1.
- Kurniawan, (2011), *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, Malang: UB Press
- Lukiawan, Reza. dkk, (2016), *Kesiapan Pelaku Usaha Jasa Perjalanan Wisata Dalam Penerapan Standar Usaha Pariwisata*, Jurnal Standarisasi, Vol. 18 Nomor 2.
- Marzuki, Peter Mahmud, (2010), *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta : Gramedia.
- Noor, Muhammad Fauzan, (2021), *Indikator Pengembangan Desa Wisata Jilid 1*”, Cetakan 1, CV. Literasi Nusantara Abadi
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010-2025. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5262)

- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6623)
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 283)
- Purwaningsih, Ratih Melatisiwi, (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan*, Jurnal Nasional Pariwisata: Vol. 5 No. 3.
- Rusidi, Binahayati, (2018), *Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat*, Jurnal Pekerjaan Sosial: Vol. 1, No. 3.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966)
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856)
- Widoyono, (2006), *Promosi Sebagai Salah Satu Upaya Dalam Pemasaran Pariwisata*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Jurnal Ekonomi Vol. 10.
- Wijaya, Nyoman Surya & I Wayan Eka Sudarmawan, (2019), *Community Based Tourism Sebagai Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Di DTW Ceking Desa Pekraman Tegallalang*, Jurnal Pariwisata, Vol. 10 Nomor 1.