

PENGATURAN DAN PELAKSANAAN STANDARDISASI USAHA JASA PARIWISATA DI KOTA BUKITTINGGI

Rika Aryati

AKPAR Paramitha Bukittinggi
Email: balin.balakosa@gmail.com

Abstract

Indonesia is a tourism country. One of the most visited provinces is West Sumatera especially in Bukittinggi. There are many tourism services business here that support tourism activities, because it is one of the most local revenue resources. To achieve a qualified Tourism business services, government should undertake standardization. Thus, this research tries to examine and discuss about Regulation and Implementation of Standardization of Tourism Business Services in Bukittinggi which will answer some problems. They are, how the regulation of standardization nationally and Internationally, how the implementation of standardization regulation and what efforts that have being done by the government to protect the tourists. This is a descriptive study using an empirical juridical method. Some answers that can be conclude are, there is no special regulation that concern on standardization of the tourism business service internationally, and in other hand it is covered by Government Regulation No. 52 of 2012. Bukittinggi has not done the standardization. To protect the tourists the government implements some obligations which must be fulfilled by the businessmen about their services, perform tourism awareness guidance to society and cooperate with the Tourism organization and constabulary in Bukittinggi.

Keywords: *Standardization; Business; Tourism*

PENDAHULUAN

Salah satu kota tujuan Pariwisata di Indonesia adalah kota Bukittinggi. Banyak tempat menarik yang bias menjadi tujuan wisata baik bagi wisatawan domestik maupun wisatawan asing, seperti Benteng Fort De Cock, Jam Gadang, Lobang Jepang, dan lain lain, sehingga seringkali Bukittinggi disebut sebagai *The Dreamland of West Sumatera*. Hal ini juga menjadikan pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting.

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. Mereka harus mendapatkan perlindungan yang pasti selama berada di Indonesia. 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.

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

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 tanpa membedakan ras, wama kulit,

jenis kelamin, bahasa, agama, pandangan politik, kewarganegaraan, kebangsaan, tempat kelahiran dan status lainnya.

Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum. 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 perialanan Wisata, maupun usaha jasa pariwisata lainnya.

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 an wisata (paket tour) yang dijual oleh agen ataupun biro perjalanan yang tidak sesuai dengan standar, harga jual, isi kesepakatan dan realitanya di lapangan.

Penyelenggara usaha kepariwisataan ini dapat kita temui disetiap tempat bahkan sampai pedesaanpun dapat kita temui dan untuk mendirikan sebuah usaha pariwisata sebelumnya harus memenuhi standardisasi, tidak hanya badan usahanya saja, tetapi pengelola, tenaga kerja, produk dan pelayananpun harus memiliki standardisasi dan sertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang mengaturnya, yakni UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, 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 Kepariwisataan.

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 Kepariwisataan 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 Kepariwisataan 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 perialanan yang mereka jual. Serta, hal ini saja dirasa belum dapat memberikan perlindungan yang seutuhnya bagi wisatawan di Kota Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

1. Tipe Penelitian dan Metode Pendekatan

Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif Penelitian deskriptif dan Metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan Yuridis Empiris. 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.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk melukiskan tentang sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu. 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.

3. 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 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. Bahan hukum primer, berupa Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Hukum Perdata, Undang- Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2012 tentang Kompetensi dan sertifikasi Usaha dibidang Pariwisata dan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha Kepariwisataan dan Global Code of Ethics for Tourism yang ditetapkan oleh World Tourism organization (WTO Tahun 1999. Bahan hukum sekunder dan bahan hokum tertier lainnya sebagai pendukung.

4. Alat Pengumpulan Data; adalah dengan studi dokumen dan dengan melakukan wawancara.

5. Populasi dan Teknik Sampling

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah semua pihak yang terkait dengan penerapan perlindungan bagi wisatawan di kota Bukittinggi. Serta, Penentuan sampel dilakukan dengan teknik non random sampling dengan memakai purposive sampling (sampel bertujuan).

6. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini setelah data yang diperlukan berhasil di peroleh, maka penulis melakukan pengolahan data tersebut dengan cara editing. Setelah didapatkan data-data yang diperlukan, maka penulis melakukan analisis secara kualitatif 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.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata dalam ketentuan Internasional dan Nasional

Standardisasi adalah proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak. Sedangkan standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan consensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat- syarat keselamatan, keamanan, kesehatan lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk

memperoleh manfaat yang sebesar- besarnya. Selanjutnya standar usaha pariwisata merupakan rumusan kualifikasi usaha pariwisata dan/ atau klasifikasi usaha pariwisata yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata.

Usaha jasa pariwisata merupakan bagian dari usaha wisata yang meliputi penyediaan jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata.

1. Pengaturan Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata dalam ketentuan Internasional

Tidak ada aturan yang mengatur secara khusus yang mengatur tentang standardisasi usaha jasa pariwisata secara Internasional. Namun dengan adanya organisasi- organisasi yang berskala Internasional, baik Regional, Trilateral maupun Bilateral telah mempunyai aturan atau kesepakatannya yang mengatur tentang Kepariwisataan di negara- negara anggota organisasi tersebut, diantaranya; Asean Tourism Association (ASEANTA) yang mempromosikan pariwisata antarnegara- negara ASEAN, Asian Association of Convention and Visitors Bureaus (AACvB) adalah suatu asosiasi kepariwisataan yang bergerak di bidang pengembangan dan pembinaan usaha konvensi di kawasan Asia, WTO (World Tourism organization) yang merupakan organisasi internasional antara pemerintah berstatus Badan Konsultatif PBB, Pacific Asia Travel Association (PATA) adalah suatu organisasi pariwisata internasional yang bertujuan untuk mempromosikan seluruh daerah kawasan Asia Pasifik dan Amerika Utara.

Meskipun Pengaturan Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata dalam Ketentuan Internasional tidak terdapat aturan yang mengatur secara khusus. Namun dengan adanya organisasi-organisasi internasional seperti yang telah disebutkan di atas telah mengatur setiap negara anggotanya untuk mematuhi ketentuan yang telah disepakati bersama. Contohnya, negara- negara yang tergabung dalam World Tourism Organization (WTO)/ Organisasi Pariwisata Dunia yang harus mematuhi Kode Etik Pariwisata Dunia. Dimana salah satu pasalnya mengatur tentang penyelenggara usaha pariwisata yakni Pasal 6 tentang Kewajiban para pemangku kepentingan pembangunan kepariwisataan dengan ayat-ayat sebagai berikut:

1. Para pelaku usaha pariwisata mempunyai kewajiban untuk menyediakan informasi yang objektif dan jujur kepada wisatawan pelayanan dan tempat yang akan dikunjungi, kondisi perjalanan, pelayanan dan tempat tinggal;
2. Para pelaku usaha pariwisata, sejauh masih berkaitan dengan mereka seharusnya menunjukkan perhatian, bekerjasama dengan aparat pemerintah, untuk masalah keselamatan dan keamanan, pencegahan kecelakaan, perlindungan akan kesehatan dan makanan bagi mereka yang memerlukan layanannya;
3. Membantu untuk dapat memenuhi kebutuhan aspek budaya maupun spiritual wisatawan serta tetap memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk melakukan praktek keagamaannya;
4. Pemerintah dari negara pengirim wisatawan dan negara penerima wisatawan untuk bekerjasama dengan para pelaku usaha pariwisata terkait dan asosiasinya, agar dapat menjamin ketersediaan mekanisme dalam memulangkan kembali wisatawan apabila terjadinya usaha pariwisata yang melayani perjalanan mereka dinyatakan bangkrut;
5. Pemerintah mempunyai hak dan kewajiban, khususnya pada situasi krisis, untuk memberitahu warganegaranya akan suatu keadaan yang sulit, atau suatu keadaan yang berbahaya yang mungkin mereka hadapi selama melakukan perjalanan di luar negeri;
6. Media, khususnya media yang mengkhususkan diri dalam ataupun media termasuk media moderen yang menggunakan media elektronik, harus menyampaikan informasi yang jujur dan seimbang terhadap peristiwa situasi yang dapat mempengaruhi kunjungan wisatawan dan mereka hendaknya tidak mempromosikan wisata sex.

2. Pengaturan Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata secara Nasional

Pasal 5 PP 67 Tahun 1996 menyatakan bahwa Usaha Jasa Pariwisata meliputi jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata. Usaha jasa pariwisata harus

memiliki standardisasi baik dari segi kompetensi maupun dari segi usahanya. Standardisasi ini diatur dalam dalam pasal 53 UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

Pasal 53 ayat (1) menyatakan bahwa tenaga kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi. Standar kompetensi ini dilakukan melalui sertifikasi kompetensi (ayat 2) dan ayat (3) menyatakan bahwa sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Pasal 54 ayat UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyatakan bahwa produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha. Ayat menyatakan Standar usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi usaha. Dan Sertifikasi usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh lembaga mandiri yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (ayat 3).

Standardisasi merupakan proses merumuskan, menetapkan, menerapkan dan merevisi standar, yang dilaksanakan secara tertib dan bekerjasama dengan semua pihak, dan dapat dirumuskan bahwa standardisasi Usaha Pariwisata merupakan proses merumuskan kualifikasi usaha pariwisata dan atau klasifikasi usaha pariwisata yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata.

Penyusunan Standar Usaha Pariwisata ini dilakukan secara bersama- sama oleh instansi pemerintah terkait, asosiasi usaha pariwisata, asosiasi profesi, dan akademisi. Dan penerapan standar ini dilakukan terhadap jenis- jenis usaha pariwisata sebagai berikut: daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi, penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi, penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, jasa informasi pariwisata, jasa konsultan pariwisata, jasa pramuwisata, wisata tirta, dan spa.

B. Pelaksanaan Ketentuan Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata di kota Bukittinggi

Usaha pariwisata sebagaimana disebutkan di atas harus memiliki standardisasi baik dari segi kompetensi maupun dari segi usahanya. Standardisasi ini diatur dalam dalam pasal 53 UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Pasal 53 ayat (1) menyatakan bahwa tenaga kerja dibidang kepariwisataan memiliki standar kompetensi. Standar kompetensi ini dilakukan melalui sertifikasi kompetensi (ayat 2) dan ayat (3) menyatakan bahwa sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Pasal 54 ayat (1) UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa Produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha pariwisata memiliki standar usaha. Ayat menyatakan Standar usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi usaha. Dan sertifikasi usaha berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (ayat 3).

Di Bukittinggi Lembaga yang menangani tentang standardisasi untuk Biro Agen Pariwisata adalah ASITA, Usaha Perhotelan dan Restoran dilakukan PHRI (erhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia), dan Usaha pramuwisata ditangani oleh HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia). Dalam penjelasan ketua ASITA Bukittinggi menyatakan bahwa di Bukittinggi sangat banyak terdapat agent biro yang bukan merupakan anggota ASITA Agent biro resmi dalam hal ini anggota ASITA sudah jelas memiliki hak dan kewajiban. Salah satunya adalah setiap anggota ASITA diharuskan membayar uang deposit sebagai dana keanggotaan dan sewaktu- waktu mereka semena- mena maka uang keanggotaan mereka ini dapat diambil oleh organisasi sebagai satu hukuman.

Selanjutnya, jika ada pelanggaran- pelanggaran atau pengaduan terhadap wisatawan yang dilakukan oleh agen/ biro, wisatawan dapat mengadukannya pada ASITA karena ASITA dalam hal ini skalanya sudah internasional dimana semua negara di dunia mengetahui dan menyadari keberadaannya. Disamping itu ASITA juga mempunyai agenda- agenda tersendiri mengadakan rapat dengan para anggotanya dimana yang menjadi poin penting bukan hanya mengenai ADRT tetapi juga mengenai kestabilan harga pasar produk wisata dan juga mengenai bagaimana memajukan wisata di Bukittinggi sehingga pengunjung semakin meningkat, sehingga wisatawan mendapat kesan positif selama berada di Bukittinggi.

Permasalahan yang muncul dewasa ini adalah banyaknya agen/biro yang bukan anggota ASITA. Sehingga ASTTA tidak dapat melakukan pengawasan terhadap mereka. Dan secara otomatis biro/agen yang bukan anggota tersebut menjalankan usahanya di luar pengawasan Pemda. Di sisi lain Pemda dalam hal ini juga kurang mengerti dan kurang memperhatikan. Sedangkan ASITA sebagai suatu organisasi yang melakukan pengawasan biro/agen dalam hal ini sudah melaporkan mana- mana dan siapa- siapa saja agen biro yang termasuk anggotanya. Serta, ASITA juga telah melaporkan mana yang tidak atau belum menjadi anggota mereka.

Walaupun ASITA sudah melaporkan hal tersebut sampai sekarang masih tidak ada tindak lanjut dari Pemda. sehingga para agen yang tidak resmi ini tetap membawa tamu (wisatawan), sedangkan mereka apakah mereka mengerti tugas dan tanggung jawabnya atau mungkin tidak, dan tidak menutup kemungkinan jika ada pemerikasann dari luar sedangkan para agen/biro ini bukan merupakan anggota ASITA. Dan ASITA tidak mempunyai wewenang untuk menstop kegiatan mereka karena mereka bukanlah anggota ASITA. Dalam hal ini sehanasnya Pemda dapat menstop kegiatan ini ataupun memberikan solusi lain terhadap kegiatan ini.

Adapun beberapa manfaat dari keanggotaan ASITA ini bagi travel agensi ataupun biro adalah untuk menjaga kestabilan harga. Bagi mereka yang bukan anggota ASITA memberikan harga untuk produk mereka dengan harga yang jauh lebih murah bahkan di bawah standar, Pemda tidak fokus dalam hal yang sangat krusial ini. ASITA sudah memberikan data namun tidak ada tindak lanjut. Sehingga orang mendirikan kantor secara tidak resmi juga dibiarkan saja, serta tidak ada pengawasan lanjutannya. Selanjutnya, ketua ASITA Bukittinggi menerangkan bahwa Lembaga sertifikasi di kota Bukittinggi hanya melalui ASITA untuk agen biro dan untuk hotel dilakukan oleh PHRI. Di samping itu, tenaga kerja juga harus sudah memiliki standar. Kurangnya pengetahuan Pemda di bagian kepariwisataan tentang ASITA dan PHRI dan seringkali mereka tidak mau tahu.

Industri pariwisata di kota Bukittinggi setiap tahun mengalami peningkatan, karena secara de facto bus pariwisata yang ada di bukittinggi semakin bertambah, hal ini juga ditandai dengan bertambahnya hotel di Bukittinggi. Namun di sisi lain objek wisata serta fasilitas mengalami penurunan. Seperti di lobang Jepang dulunya ada telfon koin yang isinya pengetahuan sejarah lobang jepang, namun sekarang sudah tidak ada lagi. Di samping itu, jika suatu kota dinyatakan sebagai kota wisata, seharusnya ada kebijakan-kebijakan yang dilakukan untuk peningkatan terhadap pengaturan kota, seperti pedagang kaki lima di trotoar, dan parkir. Tidak adanya ketegasan regulasi Pemda membuat Sapta Pesona tidak dapat diwujudkan di kota Bukittinggi yang telah dicanangkan sebagai kota Wisata ini.

Menanggapi hal ini pemda dalam hal ini Dinas Budaya dan Pariwisata menyatakan bahwa Pemda belum melakukan sandardisasi dan sertifikasi Usaha Jasa Pariwisata yang ada di kota Bukittinggi. Setiap Usaha Jasa Pariwisata (UJP) mempunyai standard tersendiri. Karena mereka melakukan pelayanan, dimana pelayanan ini tidak bisa distandardkan antara satu dengan yang lain.

Selanjutnya dikatakan bahwa cara pemerintah dalam melakukan pemantauan terhadap UJP ini dengan mengadakan pertemuan setiap bulan dengan PHRI, ASITA, HPI dengan perihal Kepariwisataan kota Bukittinggi secara umum, maupun menyinkronisasian kemauan para pihak dan solusi terhadap kendala yang ditemukan. Acara pertemuan ini difasilitasi oleh Pemda ataupun sebaliknya Pemda diundang untuk menghadiri pertemuan yang diadakan oleh PHRI maupun ASITA.

Adapun kendala dalam perwujudan standardisasi Usaha Jasa Pariwisata di kota Bukittinggi adalah belum adanya turunan dari UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan dan adapun peraturan daerah yang berkaitan dengan kepariwisataan di Bukittinggi hanya Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 21 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Usaha kepariwisataan yang belum mencakup hal- bal mengenai pemberian Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata di kota Bukittinggi.

C. Upaya Pemerintah Kota Bukittinggi Dalam Rangka Memberikan Perlindungan Terhadap Wisatawan di Kota Bukittinggi

Pada dasarnya tidak ada Perjanjian baku antar agen/biro, baik dalam lingkup nasional maupun Internasional. Yang ada hanyalah perjanjian yang terdapat dalam sebuah paket wisata yang berisi *Itinerary* dan *Term & Condition*. *Term & condition* adalah kesepakatan mengenai lokasi kunjungan pariwisata yang sudah dirancang baik dalam bentuk ready made tour maupun tailor made tour. Apa saja yang termasuk dalam paket seperti penginapan, transportasi, jasa guide, biaya masuk objek wisata, dan makan. Serta apa saja yang tidak masuk dalam paket tour tersebut, seperti biaya untuk keperluan pribadi, porter ataupun hal lain yang tidak disebutkan dalam paket tersebut. Dan dalam paket tour ini disertai dengan *Tem and condition* mengenai tata cara pembayaran.

Dalam paket tour ini yang diatur hanya hal-hal yang dan juga tidak diterangkan secara details mengenai perlindungan wisatawan selama berada di kota Bukittinggi. Namun, untuk melindungi para konsumennya para guide menerangkan beberapa hal yang bersifat umum terhadap para wisatawan, seperti mengenai mata uang yang berlaku dan sekilas tentang adat istiadat serta budaya di kota Bukittinggi, sehingga mereka selama di Bukittinggi dapat menjaga segala tindakan dan perilaku selama berada di kota Bukittinggi.

Sebagai aset pariwisata dalam hal ini perlindungan terhadap wisatawan sangat penting untuk diperhatikan. Adapun upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi dalam rangka memberikan perlindungan terhadap wisatawan adalah dengan menjalin hubungan yang baik dengan Asosiasi Kepariwisata di kota Bukittinggi, juga dengan Para Pengusaha, Masyarakat serta Aparat Keamanan yang ada di kota Bukittinggi, begitu juga dengan wisatawan yang datang ke kota Bukittinggi.

Selanjutnya pemerintah dalam melakukan perlindungan terhadap wisatawan adalah dengan mengadakan pertemuan setiap bulan dengan PHRI, ASITA, HPI dengan topik Kepariwisata kota Bukittinggi secara umum, maupun menyinkronisasikan kemauan para pihak dan solusi terhadap kendala yang ditemukan. Acara pertemuan ini difasilitasi oleh Pemda ataupun sebaliknya Pemda diundang untuk menghadiri pertemuan yang diadakan oleh PHRI maupun ASITA.

Selanjutnya dikatakan bahwa cara pemerintah memberikan perlindungan terhadap wisatawan dalam kinerja para dengan melakukan pemantauan terhadap pelaku usaha jasa pariwisata yang secara tidak langsung dilakukan. Dalam artian pemantauan ini dilakukan secara langsung oleh ASITA, PHRI dan HPI. Setiap bulannya Pemerintah dalam hal ini DISPAR, ASITA, PHRI dan HPI melakukan pertemuan yang dilakukan sekali sebulan dengan perihal Kepariwisata kota Bukittinggi secara umum, maupun menyinkronisasikan kemauan para pihak dan solusi terhadap kendala yang ditemukan serta bentuk laporan-laporan lainnya yang disampaikan oleh organisasi ini.

Selanjutnya, pemerintah melakukan pembinaan terhadap pengelola tempat usaha, pedagang, guide, hotel, rumah makan dan masyarakat. Dan sejauh ini para pihak yang terlibat dapat bekerjasama dengan baik.

Beberapa upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota Bukittinggi untuk memberikan perlindungan terhadap wisatawan dilakukan melalui tindakan perlindungan preventif dan tindakan perlindungan represif. Tindakan perlindungan preventif merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah kota Bukittinggi dengan cara pembuatan Kebijakan kebijakan maupun regulasi serta melakukan sosialisasi terhadap regulasi yang telah ada serta kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bukittinggi. Sedangkan tindakan perlindungan represif merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kota Bukittinggi apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh Usaha Jasa Pariwisata maupun wisatawan yang menimbulkan kerugian, ketidaknyaman serta ketidakamanan terhadap pihak terkait atau dapat juga disebut sebagai tindakan penegakan hukum oleh pemerintah kota Bukittinggi.

a. Tindakan Perlindungan Preventif

Beberapa upaya dalam tindakan perlindungan preventif yang dilakukan oleh Pemerintah kota Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Mengaktifkan peran Duta wisata Bukittinggi, yakni dengan melakukan pemilihan Duta wisata, yaitu anak-anak muda yang berasal dari kawan kota Bukittinggi yang memiliki kemampuan untuk mempromosikan wisata Bukittinggi.
2. Mendatangkan Narasumber ke semua sekolah di kota Bukittinggi dengan materi "Bagaimana Menjadi Tuan Rumah Yang Baik bagi wisatawan". Disini para pelajar juga diberikan bimbingan sadar wisata yang dicanangkan mulai dari TK, SD, SMP dan SMA.
3. Di samping sosialisasi terhadap masyarakat maupun wisatawan, Pemerintah kota Bukittinggi juga melakukan sosialisasi kepada para pelaku usaha jasa pariwisata mengenai berbagai regulasi Kepariwisata, hak- hak dan kewajiban para pihak baik oleh pelaku usaha maupun wisatawan.
4. Pemerintah mengharuskan setiap Rumah Makan Restoran untuk mencantumkan harga untuk setiap menu yang ada disemua restoran.
5. Pemerintah mewajibkan semua Pengusaha Perjalanan untuk menerapkan Sapta Pesona bagi semua karyawannya dan mewajibkan biro/ agen ini untuk menggunakan Guide yang sudah memiliki lisensi dari Dispar.

b. Tindakan Perlindungan Represif

Beberapa upaya dalam tindakan perlindungan represif yang dilakukan oleh Pemerintah kota Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Khusus untuk objek- objek wisata yang dikelola oleh pemerintah, setiap wisatawan sudah terlindungi oleh asuransi.
2. Selanjutnya, Kasi Bina Usaha dan Industri wisata menyatakan bahwa, jika wisatawan memang mendapatkan suatu bentuk ketidaknyamanan dari pelaku usaha di Bukittinggi. Wisatawan dapat mengirimkan surat kepada Travel yang bersangkutan dengan tembusan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, ASITA, PHRI dan HPI. Dan pemerintah akan langsung menindaklanjuti hal ini dan memberikan sanksi kepada yang bersangkutan.
3. Disamping itu, walaupun belum dilakukan sertifikasi terhadap UJP ini. Pemerintah tetap melakukan pengawasan. Pengawasan dilakukan sejak sebelum melakukan usaha dan saat memintakan perizinan. Dan sebelum izin dikeluarkan para pelaku usaha harus mengikuti pembekalan. Untuk UJP seperti Jasa Perjalanan Wisata (Biro Perjalanan Wisata & Agen Perjalanan Wisata), Penginapan dan Restoran sebelum mengurus pendirian Izin Mendirikan Bangunan di KPT (Kantor Pelayanan Terpadu) yang diatur oleh Peraturan Daerah Kota Bukittinggi Nomor 1 Tahun 2001 tentang susunan organisasi Perangkat Daerah Kota Bukittinggi dan Keputusan Walikota Bukittinggi Nomor 9 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kota Bukittinggi. KPT akan mengirimkan Tim Teknis untuk kajian pariwisata ke Dinas Pariwisata (Dispar). Dan Dispar akan melakukan penilaian terhadap letak Tata Ruang hotel, penilaian keberadaan hotel oleh RT RW, tujuan pendirian hotel dan penilaian kapasitas hotel di Bukittinggi. Setelah melakukan pengecekan ke lapangan. Apabila Dispar menilai bias didirikan, barulah KPT dapat mengeluarkan izin serta mengeluarkan SIUP dan SITU.

Di samping hal-hal yang telah diuraikan diatas. Kepolisian dalam hal ini sebagai Pihak yang memiliki otoritas melakukan Pengawasan terhadap orang asing baik secara melekat maupun tidak melekat berdasarkan UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Di Bukittinggi sendiri dilakukan oleh Polisi Resort kota Bukittinggi oleh Bagian Satuan Intelkam, Unit Pengawasan orang Asing (POA). Untuk memberikan pengawasan ataupun perlindungan terhadap orang asing selama berada di Bukittinggi semua tempat penginapan di Bukittinggi wajib melaporkan setiap bulannya dan juga dilakukan Patroli terhadap hotel- hotel yang ada diseluruh kota Bukittinggi.

Di samping itu juga terdapat Unit Pengamanan objek vital (Pamobvit) yang beberapa diantara tugasnya adalah melakukan pengamanan terhadap objek- objek vital di Bukittinggi diantaranya objek wisata, event- event, tempat keramaian lainnya dan melakukan pengamanan

terhadap perwakilan asing yang diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pengamanan objek vital.

PENUTUP

Untuk mewujudkan pariwisata yang berkualitas setiap Usaha Jasa Pariwisata harus memenuhi standard baik itu secara Nasional maupun Internasional karena Pariwisata bersifat global. Dalam hal ini, pengaturan tentang Standardisasi Usaha Jasa Pariwisata secara Internasional tidak ada aturan yang mengatur secara khusus. Namun dengan adanya organisasi- organisasi Pariwisata Internasional salah satunya WTO (*World Trade Organization*) yang mewajibkan seluruh negara anggotanya mematuhi Kode Etik Pariwisata Dunia, dimana pasal 6 menyatakan tentang kewajiban para pemangku kepentingan pembangunan kepariwisataan termasuk para pelaku usaha pariwisata. Sedangkan secara Nasional diatur oleh UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata, dan diatur secara khusus oleh Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata. Di kota Bukittinggi belum diadakan standardisasi Usaha Jasa Pariwisata. Adapun yang menjadi kendala adalah belum adanya ketentuan lebih lanjut dari UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Begitu pula dengan Petunjuk dan Teknisnya sehingga yang menjadi poin- poin besar dari peraturan ini belum ada arahnya. Disamping itu, Pemerintah Provinsi belum ada memberikan arahan sehubungan dengan hal ini, sedangkan Pemerintah Kota Bukittinggi harus kepada Provinsi. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi dalam rangka memberikan perlindungan terhadap wisatawan adalah melalui tindakan perlindungan preventif, seperti memberikan bimbingan sadar wisata, mengharuskan setiap Restoran untuk mencantumkan harga untuk semua menu makanan dan minuman, mewajibkan semua Pengusaha Perjalanan untuk menerapkan Sapta Pesona bagi semua karyawannya dan mewajibkan memakai Guide yang sudah memiliki Lisensi dari Dispar. Sedangkan Tindakan Perlindungan Represif berupa pemberlakuan Asuransi bagi semua Wisatawan yang mengunjungi objek wisata yang dikelola oleh Pemerintah, pemberian sanksi kepada pelaku usaha jika terjadi pengaduan oleh wisatawan yang berupa teguran tertulis, pembekuan dan pencabutan izin usaha, serta pemerintah kota Bukittinggi juga melakukan tindakan pengawasan. Sedangkan di sisi lain Kepolisian Resort Bukittinggi juga melakukan pengawasan terhadap orang asing yang ada di Bukittinggi untuk melindungi dan mengawasi mereka dengan mewajibkan setiap penginapan yang ada di Bukittinggi melaporkan kedatangan orang asing, serta adanya Unit Pengamanan objek vital dalam hal ini juga memberikan pengamanan terhadap orang asing yang berada di objek wisata di Bukittinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminadin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004.
- A G.Guest, *Law of Contract*, oxford University Press, London, 1979.
- AJ Muljadi. *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2009
- Bambang Sunggono, *Metodologi Peneluaian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta PT. Raja Gravindo Persada, 2004.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2003, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Lili Rasjidi dan I B wyasa Putra, *Hukum sebagai suatu sistem*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1993.
- Oka A. Yoety. *Anatomi Pariwisata*, Bandung: Angkasa, 2008.
- Oka A. Yoety. *Industri Pariwisata dan Peluang Kesempatan Keria*, Jakarta: PT. Pertja, 2009.
- Oka A. Yoety. *Penasaran Pariwisata*, Bandung: Angkasa, 1996.
- Pitana, I Gde., Ketut Surya Diarta. *Pengantar Ilmu Kepariwisata*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2009.

- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 1995.
- Wardiyanta. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: cv. Andi omset, 2010.
- Khalid bin Yusoff, *Economic Analysis of Contract Law*, di dalam Euston Quah dan William Neilson (eds), *Law and Economic Development Cass and Materials From south east Asia*. Longman Singapore Publishers Ltd. Singapore, 1993.
- Ridwan Khairandy, *Dasar-dasar hukum Perdata Internasional*, Diktat Kuliah, Perpustakaan Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 1992.
- Sudargo Gautama. *Kontrak Internasional Makalah dalam Petemuan Ilmiah mengenai Perkembangan Hukum Kontrak dalam praktek bisnis di Indonesia*, tanggal 22 Februari 1993.
- Suparman Khan, "Apresiasi Hak Asasi Manusia dalam Rangka Demokratisasi di Indonesia", *Jurnal Juresprudentia* Vol. No.11 Tahun 2011.