



Bentuk Tanggung Jawab Pengelola Obyek Wisata terhadap Kecelakaan Wisatawan di Sungai Telaga Waja Kabupaten Karangasem

Ni Luh Made Ayu Nia Pradnya Paramitha¹, Ni Putu Sawitri Nandari², Putu Eva Ditayani Antari³, Kadek Julia Mahadewi⁴

Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: gekniapradnya@gmail.com, sawitrinandari@undiknas.ac.id, evaditayaniantari@undiknas.ac.id, juliamahadewi@undiknas.ac.id

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 11 Desember 2025

ABSTRACT

Whitewater rafting is a form of adventure tourism that offers a challenging sensation for tourists, but carries a high level of risk, ranging from minor injuries to the risk of death. This condition requires adequate safety standards and responsibility from tourism attraction managers to ensure the fulfillment of consumer rights in risky tourism activities. This study examines two main issues: the basis for regulating tourist safety in tourist areas and the form of responsibility of tourism attraction managers for whitewater rafting accidents on the Telaga Waja River, Karangasem Regency, Bali. The objectives of this study are to determine the concept of responsibility of tourism business actors in providing legal protection for tourists who experience losses, analyze the legal basis governing tourist safety, and identify the form of responsibility of managers for accident incidents. The study uses an empirical juridical method with a legislative, conceptual, and factual approach. Primary and secondary data were collected through document studies and interviews, then analyzed using qualitative juridical analysis techniques. The results of the study indicate that tourist safety regulations are based on Law Number 10 of 2009 concerning Tourism, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Regulation of the Minister of Tourism Number 6 of 2025. The implementation of regulations by whitewater rafting tourism operators on the Telaga Waja River is not yet fully evenly distributed, but indicates the legal awareness of business actors in realizing tourist safety. The novelty of this research lies in the focus of the study which places the responsibility of business actors in the context of high-risk tourism.

Keywords: Responsibility, Management, Tourist Attraction

ABSTRAK

Aktivitas arung jeram merupakan salah satu bentuk wisata petualangan yang menawarkan sensasi menantang bagi wisatawan, namun memiliki tingkat risiko tinggi, mulai dari cedera ringan hingga risiko kematian. Kondisi ini menuntut adanya standar keselamatan yang memadai serta tanggung jawab dari pengelola objek wisata untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen dalam kegiatan wisata berisiko. Penelitian ini mengkaji dua permasalahan utama, yaitu landasan pengaturan keselamatan wisatawan pada kawasan objek wisata dan bentuk tanggung jawab pengelola objek wisata atas kecelakaan arung jeram di Sungai Telaga Waja, Kabupaten Karangasem, Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk

mengetahui konsep tanggung jawab pelaku usaha pariwisata dalam memberikan perlindungan hukum terhadap wisatawan yang mengalami kerugian, menganalisis dasar hukum yang mengatur keselamatan wisatawan, serta mengidentifikasi bentuk tanggung jawab pengelola terhadap insiden kecelakaan. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konsep, dan fakta. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui studi dokumen dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis yuridis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan keselamatan wisatawan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025. Penerapan regulasi oleh pengelola wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja belum sepenuhnya merata, namun menunjukkan adanya kesadaran hukum pelaku usaha dalam mewujudkan keselamatan wisatawan. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menempatkan tanggung jawab pelaku usaha dalam konteks wisata berisiko tinggi.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pengelola, Obyek Wisata

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata yang berkembang secara optimal mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan suatu daerah (Novelia, Kasiani, dan Yudistira 2022). Pengembangan sektor pariwisata di suatu daerah dapat memberikan dampak ekonomi yang positif bagi masyarakat setempat (Sari et al., 2025). Industri pariwisata juga memiliki peran penting dalam pembangunan nasional di Indonesia melalui pengembangan infrastruktur, layanan, dan promosi destinasi wisata untuk menarik kunjungan wisatawan (Puspadewi & Nandari, 2025). Pariwisata dapat dimaknai sebagai suatu kegiatan bepergian dari satu tempat menuju satu atau beberapa destinasi dalam upaya melakukan rekreasi, relaksasi, dan kesenangan serta memanfaatkan penyediaan layanan komersial, kemudian kembali lagi ke tempat asal (Eddyono, 2021).

Kunjungan ke destinasi wisata petualangan, wisatawan dapat merasakan pengalaman menyatu dengan alam bebas, serta memperoleh manfaat kesehatan melalui aktivitas luar ruang yang bersifat fisik dan menantang, semuanya dalam satu perjalanan (Kasmin et al., 2021). Salah satu aktivitas wisata petualangan yang digemari wisatawan di Bali adalah arung jeram. Aktivitas ini menawarkan sensasi tersendiri bagi konsumen, namun juga mengandung berbagai risiko, mulai dari cedera ringan seperti terkilir hingga kecelakaan serius seperti dislokasi sendi atau patah tulang hingga meninggal dunia. Insiden kecelakaan di kawasan destinasi pariwisata dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kegagalan pihak pengelola dalam menyediakan sarana yang aman, kelalaian dalam menerapkan manajemen risiko, hingga munculnya kondisi alam yang tidak dapat diprediksi (Asmara, 2025). Pengelola usaha berupaya secara maksimal agar kegiatan yang dijalankannya dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pembangunan secara menyeluruh (Rukmini & Mahadewi, 2025). Berbagai risiko yang mungkin timbul menuntut adanya penerapan standar keselamatan serta tanggung jawab dari pengelola objek

wisata untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen selama menikmati kegiatan hiburan yang memiliki tingkat risiko tinggi, seperti arung jeram.

Sungai Telaga Waja merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan di Bali yang dikenal sebagai lokasi kegiatan arung jeram (*rafting*). Dengan panjang lintasan sekitar 18 (delapan belas) kilometer, Sungai Telaga Waja menawarkan pengalaman arung jeram terpanjang di Bali dengan durasi pengarungan sekitar 2,5 hingga 3 jam. Dalam perjalanannya, para peserta akan melewati beberapa titik menantang, termasuk terjunan setinggi 4 (empat) meter di DAM Baging dan DAM Tangkup, yang menjadi daya tarik utama bagi para pecinta wisata petualangan. Namun, di balik keseruan dan tantangan tersebut, aktivitas arung jeram juga mengandung potensi risiko yang dapat membahayakan keselamatan peserta. Risiko kecelakaan yang mungkin terjadi tidak hanya berdampak pada wisatawan sebagai konsumen, tetapi juga menimbulkan konsekuensi hukum dan tanggung jawab bagi pengelola wisata (Asmara, 2025). Oleh karena itu, penyelenggaraan kegiatan arung jeram di Sungai Telaga Waja perlu disertai dengan penerapan prinsip tanggung jawab yang jelas dan sesuai ketentuan hukum agar dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi wisatawan serta menciptakan iklim pariwisata yang aman dan berkelanjutan.

Salah satu kasus kecelakaan dalam kegiatan arung jeram terjadi pada 1 Juni 2023 dan menimpa seorang wisatawan asal Arab Saudi bernama Ali Rashied Al Majed (57) di Sungai Telaga Waja, Bali. Peristiwa tersebut bermula ketika korban bersama seorang rekannya mengikuti aktivitas arung jeram yang didampingi oleh seorang pemandu lokal. Saat pengarungan berlangsung, perahu yang mereka tumpangi terbalik sehingga seluruh penumpang tercebur ke sungai. Pemandu terlebih dahulu mengevakuasi rekan korban ke tepi sungai sebelum kembali untuk menolong Ali. Namun, korban sempat terseret arus sejauh kurang lebih 50 m (limapuluh meter) dan ditemukan dalam kondisi tidak sadarkan diri. Meskipun telah mendapat pertolongan, nyawa korban tidak dapat diselamatkan (Selamat Juniasa, n.d.)

Kasus ini menunjukkan bahwa kegiatan wisata arung jeram memiliki potensi risiko yang cukup tinggi sehingga memerlukan pengawasan yang ketat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta tanggung jawab yang optimal dari pihak pengelola, guna mencegah terulangnya peristiwa serupa di masa mendatang. SOP berfungsi sebagai acuan bagi pengelola untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan wisatawan selama kegiatan wisata berlangsung. Jaminan keselamatan bagi wisatawan telah diatur dalam Undang-Undang Kepariwisataan, pada Pasal 26 Undang-Undang Kepariwisataan memuat setiap pengusaha pariwisata berkewajiban: "Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi" (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, 2009). Asuransi merupakan suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih, di mana pihak penanggung berkomitmen untuk memberikan jaminan perlindungan kepada pihak tertanggung atas risiko yang mungkin terjadi (Fauziah, 2019). Tercantum juga kewajiban pelaku usaha yang termuat pada Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen yang memuat “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan” (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 1999).

Ketimpangan antara ketentuan hukum dan implementasi di lapangan menjadi dasar utama dilakukannya penelitian ini. Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan ketidakpastian bagi wisatawan sebagai konsumen dalam memahami hak-haknya apabila terjadi kecelakaan, tetapi juga menuntut pelaku usaha untuk mengevaluasi standar keselamatan serta meningkatkan pemenuhan tanggung jawab hukumnya. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya mengkaji tanggung jawab hukum pelaku usaha pariwisata, namun cakupannya masih terbatas pada hambatan pelaksanaan tanggung jawab dan sebagian besar hanya merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Belum terdapat kajian yang secara komprehensif mengaitkan tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan norma keselamatan dalam Undang-Undang Kepariwisata, terutama dalam konteks wisata berisiko tinggi seperti arung jeram. Celah penelitian (*research gap*) ini menunjukkan bahwa masih belum ada studi yang mengkaji keterhubungan dua rezim regulasi tersebut sebagai dasar tanggung jawab pelaku usaha terhadap keselamatan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan kedua undang-undang tersebut, sekaligus mengkaji bagaimana ketentuan hukum tersebut diimplementasikan pada aktivitas wisata arung jeram yang memiliki tingkat risiko tinggi.

METODE

Metode Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris, yaitu pendekatan dalam studi hukum yang melihat hukum tidak hanya sebagai disiplin ilmu yang bersifat normatif dan terapan, tetapi juga sebagai realitas sosial yang dapat diamati dan dianalisis secara langsung (Sonata, 2015). Relevansi penggunaan metode empiris dalam penelitian ini diperkuat oleh adanya isu hukum yang muncul dari kasus kecelakaan wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja, Kabupaten Karangasem, Bali. Penelitian ini menggunakan tiga pendekatan dalam analisisnya, yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan fakta. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Pendekatan yuridis memandang hukum sebagai norma (*das sollen*), sedangkan pendekatan empiris memandang hukum sebagai realitas sosial (*das sein*) (Harahap, 2022). Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti pengelola obyek wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja dan pihak berkompeten lainnya. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Sementara itu, bahan hukum sekunder meliputi literatur, buku, jurnal hukum, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli yang

relevan dengan perlindungan hukum, tanggung jawab pelaku usaha, dan kepariwisataan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan wawancara. Studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap penelitian kualitatif dengan memanfaatkan berbagai dokumen seperti laporan, surat, buku, maupun dokumen perusahaan pengelola obyek wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur, dengan menyiapkan pertanyaan pokok namun tetap memberikan kebebasan bagi narasumber untuk memberikan penjelasan mendalam. Narasumber dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang relevan dengan objek penelitian, yaitu pengelola obyek wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja, Kabupaten Karangasem, Bali.

Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis yuridis kualitatif. Analisis ini digunakan untuk menafsirkan dan mengolah data secara mendalam guna memberikan pemahaman terhadap permasalahan hukum yang dikaji (Andika Bayangkara et al., 2024). Pendekatan kualitatif menempatkan fenomena dalam konteks alamiah agar dapat dipahami secara utuh. Melalui teknik ini, penelitian difokuskan pada penafsiran norma hukum yang berlaku serta penerapannya terhadap peristiwa hukum yang terjadi, yaitu kecelakaan wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja. Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif kualitatif yang menggambarkan sejauh mana tanggung jawab pengelola obyek wisata dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Penelitian ini dilakukan di tempat wisata arung jeram yang berada di Sungai Telaga Waja, Desa Muncan, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pengelola obyek wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja Kabupaten Karangasem telah dilakukan dengan memperhatikan aspek keselamatan wisatawan, namun penerapannya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen mencakup seluruh asas serta ketentuan yang bertujuan untuk mengatur dan menjaga kepentingan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, khususnya terkait penyediaan dan pemanfaatan barang maupun jasa di tengah masyarakat (Rizkita Dinar Anggraini & Sinarianda Kurnia Hartantien, 2024).

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum dalam melindungi konsumen diwujudkan melalui jaminan atas hak-hak konsumen yang diperkuat dengan adanya undang-undang khusus.

Hal ini memberikan harapan agar pelaku usaha tidak bertindak semena-mena yang dapat merugikan kepentingan konsumen (Maharani & Darya Dzikra, 2021). Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kecelakaan dalam aktivitas arung jeram memiliki tujuan utama untuk menjamin kepastian hukum bagi

semua pihak, terutama konsumen sebagai pihak yang dirugikan. Perlindungan ini didasarkan pada asas-asas fundamental seperti asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, serta kepastian hukum, yang secara tegas diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Karinda, 2020).

Setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum, sementara negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada seluruh warganya. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis (Tampubolon, 2016). Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum guna mencegah kesewenang-wenangan. Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa terdapat 2 (dua) bentuk perlindungan hukum yaitu preventif dan represif. Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Perlindungan hukum preventif ini dituangkan dalam peraturan perundang-undangan untuk menghindari pelanggaran serta menetapkan pedoman atau batasan dalam menjalankan suatu kewajiban (Permata, 2018). Sedangkan, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sangketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (Permata, 2018).

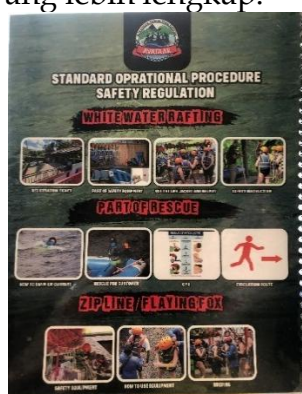
Perlindungan hukum bagi wisatawan pada aktivitas arung jeram hanya dapat terwujud apabila pelaku usaha menjalankan tanggung jawab hukumnya secara konsisten sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya mengenai tanggung jawab hukum, seseorang dapat dinyatakan bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan apabila orang tersebut melakukan tindakan yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku (Purwito, 2023). Secara tradisional, terdapat dua bentuk pertanggungjawaban dalam hukum, yaitu pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan pertanggungjawaban mutlak (*absolute responsibility*). Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan menekankan pada adanya unsur kesalahan atau kelalaian dari pelaku sebagai dasar untuk dimintai pertanggungjawaban, sehingga pihak yang dirugikan harus membuktikan bahwa kerugian yang timbul merupakan akibat langsung dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Berbeda dengan itu, pertanggungjawaban mutlak menempatkan pelaku sebagai pihak yang tetap dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan, dan prinsip ini umumnya diterapkan pada kegiatan yang memiliki risiko tinggi, di mana pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi meskipun telah menjalankan usahanya dengan hati-hati dan sesuai prosedur. Penelitian ini dilakukan terhadap beberapa perusahaan yang mengelola kegiatan wisata arung jeram di kawasan Sungai Telaga Waja, untuk melihat bagaimana prinsip-prinsip tanggung jawab hukum tersebut diimplementasikan dalam praktik penyelenggaraan wisata berisiko tinggi.

PT. Avatar Arung Jeram (Avataar Rafting)



Gambar 1: First Aid Room di Avataar Rafting

Berdasarkan hasil wawancara dengan I Nengah Kariyasa, selaku Manajer PT. Avatar Arung Jeram (Avataar Rafting), diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan sejumlah langkah preventif dan represif dalam upaya melindungi keselamatan wisatawan selama melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Telaga Waja. Pada perlindungan hukum preventif, Avataar Rafting melakukan *briefing* kepada wisatawan sebelum melakukan kegiatan wisata, guna memberikan intruksi hal yang diperbolehkan maupun tidak diperbolehkan dalam kegiatan *rafting*. *Briefing* juga mencakup penjelasan mengenai teknik mendayung, posisi tubuh saat terjatuh, hingga prosedur penyelamatan diri di air. Selain itu, pengelola menyediakan ruang pertolongan pertama (*First Aid Room*) yang dilengkapi peralatan medis dasar untuk menangani cedera ringan atau keadaan darurat sebelum korban dibawa ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap.



Gambar 2: Standard Operational Procedure (SOP) pada Avataar Rafting

Perusahaan telah memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dan pemandu dalam menjalankan kegiatan wisata arung jeram. SOP tersebut mengatur secara rinci langkah-langkah keselamatan, pembagian tanggung jawab, serta mekanisme penanganan kecelakaan. Selain itu, Avataar Rafting juga melakukan pengecekan alat pelampung dan dayung

secara berkala, guna memastikan perlengkapan yang digunakan wisatawan berada dalam kondisi layak pakai dan memenuhi standar keamanan.

Dari sisi perlindungan hukum represif, perusahaan memberikan jaminan melalui asuransi Jasa Raharja Putera dengan dengan nilai pertanggungan sebesar Rp10.000.000,- per orang untuk perawatan medis, Rp100.000.000,- per orang untuk cacat permanen, dan Rp100.000.000,- per orang untuk meninggal dunia. Dengan demikian, apabila seorang wisatawan mengalami kecelakaan selama mengikuti kegiatan arung jeram yang telah dilindungi oleh asuransi tersebut, maka wisatawan berhak memperoleh santunan dari pihak penanggung, yakni PT. Jasa Raharja Putera, sesuai dengan ketentuan polis yang berlaku.

PT. Telaga Waja Wisata Bali (Telaga Waja Adventures)

Telaga Waja Adventures merupakan salah satu pengelola wisata arung jeram yang beroperasi di Sungai Telaga Waja, Kabupaten Karangasem. Berdasarkan hasil wawancara dengan Guru Mang selaku Manajer, diketahui bahwa kegiatan operasional perusahaan tetap menerapkan langkah-langkah keselamatan dasar bagi wisatawan. Sebelum aktivitas dimulai, pengelola melakukan briefing keselamatan yang berisi penjelasan mengenai penggunaan alat, posisi mendayung, dan tindakan darurat jika terjadi kecelakaan di sungai.



Gambar 3: Kegiatan Pengecekan Pelampung dan Briefing di TWA

Dari sisi perlindungan hukum preventif, pengelola telah menyiapkan beberapa langkah pencegahan untuk meminimalkan risiko kecelakaan, seperti melakukan pengecekan berkala terhadap alat pelampung dan dayung, menyediakan alat P3K (pertolongan pertama) di lokasi pengarungan, memberikan batasan usia dan kondisi fisik peserta, yaitu tidak diperbolehkan untuk ibu hamil, peserta di bawah 7 tahun atau di atas 64 tahun, serta peserta yang berada di bawah pengaruh alkohol, obat-obatan, atau memiliki riwayat penyakit jantung dan tekanan darah tinggi.

Berdasarkan hasil observasi, Telaga Waja Adventures belum memiliki dokumen SOP yang tersedia di lokasi kegiatan, meskipun pihak manajemen menyatakan bahwa dokumen tersebut disimpan di kantor pusat. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kelemahan dalam aspek administratif, mengingat

keberadaan dokumen SOP di lokasi sangat penting sebagai pedoman langsung bagi seluruh staf dan wisatawan, terutama dalam situasi darurat. Dalam aspek perlindungan hukum represif, pengelola tidak lagi memiliki kerja sama aktif dengan pihak asuransi Jasa Raharja Putera pasca pandemi COVID-19 karena kendala ekonomi. Sebagai gantinya, perusahaan memberikan ganti rugi secara langsung bagi wisatawan yang mengalami luka-luka, dengan besaran sesuai biaya perawatan yang ditetapkan oleh rumah sakit tempat korban dirawat.

PT. Bali Mesari Wisata (BMW Rafting)

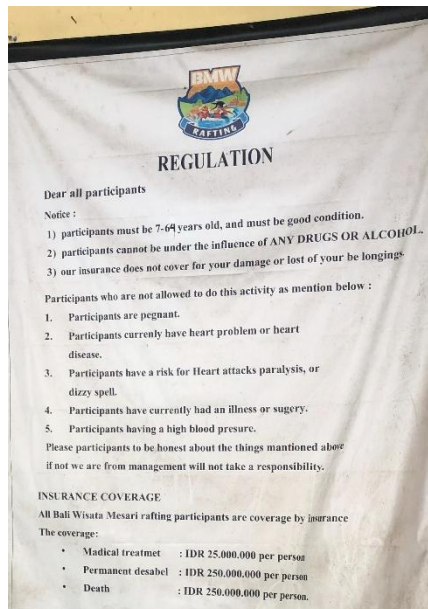
Bali Mesari Wisata merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang wisata petualangan, khususnya aktivitas arung jeram di Sungai Telaga Waja, Kabupaten Karangasem. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wayan Pageh selaku Manajer, diketahui bahwa perusahaan menerapkan sistem keselamatan dan tanggung jawab yang cukup komprehensif dalam penyelenggaraan kegiatan wisata arung jeram. Dari sisi perlindungan hukum preventif, perusahaan telah menerapkan berbagai langkah pencegahan untuk meminimalisasi risiko kecelakaan wisatawan. Sebelum kegiatan dimulai, wisatawan diwajibkan mengikuti briefing keselamatan, yang disampaikan oleh pemandu (*guide*) mengenai penggunaan alat pelindung diri, teknik mendayung yang benar, serta prosedur darurat apabila terjadi kecelakaan. Setiap guide juga diwajibkan membawa alat P3K (pertolongan pertama) selama pengarungan, sehingga tindakan medis awal dapat segera dilakukan apabila terjadi cedera ringan di lapangan.



Gambar 4: Formulir Pernyataan Syarat Mengikut Kegiatan di BMW

Wisatawan menandatangani formulir pernyataan kesanggupan dan kondisi kesehatan sebagai syarat mengikuti kegiatan. Syarat tersebut meliputi ketentuan bahwa peserta tidak sedang hamil, berusia antara 7 hingga 64 tahun, tidak berada di bawah pengaruh alkohol atau obat-obatan terlarang, serta tidak memiliki riwayat penyakit jantung atau tekanan darah tinggi. Langkah ini merupakan bentuk perlindungan hukum preventif untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau risiko yang dapat merugikan masyarakat, dalam hal ini wisatawan. Perusahaan juga memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan wisata. Dokumen ini berfungsi sebagai pedoman

tertulis bagi seluruh karyawan agar setiap kegiatan dilakukan sesuai standar keselamatan yang telah ditetapkan. Selain itu, pengelola melakukan pengecekan alat pelampung dan dayung secara berkala untuk memastikan seluruh perlengkapan berada dalam kondisi layak pakai.



Gambar 5: Regulasi Kegiatan Rafting dan Pertanggungan Asuransi di BMW

Dari sisi perlindungan hukum represif, Bali Mesari Wisata memberikan jaminan keselamatan bagi wisatawan melalui kerja sama dengan asuransi Jasa Raharja, dengan rincian pertanggungan perawatan medis sebesar Rp25.000.000,- per orang, cacat permanen sebesar Rp250.000.000,- per orang, meninggal dunia sebesar Rp250.000.000,- per orang. Apabila terjadi kecelakaan selama kegiatan berlangsung, wisatawan yang terlindungi oleh asuransi berhak menerima santunan dari pihak penanggung, yaitu PT. Jasa Raharja Putera, sesuai dengan ketentuan dalam polis. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan jaminan hukum kepada wisatawan atas potensi kerugian yang timbul akibat risiko kegiatan arung jeram.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap tiga perusahaan pengelola wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja, yaitu PT. Avatar Arung Jeram (Avataar Rafting), PT. Telaga Waja Wisata Bali (Telaga Waja Adventures), dan PT. Bali Mesari Wisata (BMW), dapat dianalisis bentuk tanggung jawab pengelola obyek wisata melalui pendekatan Teori Perlindungan Hukum dan Teori Tanggung Jawab Hukum. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau kerugian dengan cara memberikan pedoman atau batasan kepada subjek hukum sebelum suatu tindakan dilakukan. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadi pelanggaran atau kerugian, misalnya melalui kompensasi, ganti rugi, atau sanksi

hukum. Apabila dikaitkan dengan teori tersebut, ketiga perusahaan telah menunjukkan penerapan perlindungan hukum preventif, meskipun dengan tingkat konsistensi yang berbeda.

PT. Bali Mesari Wisata dan PT. Avatar Arung Jeram telah memiliki dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan wisata, serta rutin melakukan *briefing* keselamatan sebelum pengangkutan dimulai. Keduanya juga memiliki sistem pengecekan alat secara berkala dan menetapkan persyaratan kesehatan bagi wisatawan. Selain itu, kedua perusahaan juga menetapkan persyaratan kesehatan wisatawan seperti batasan usia dan larangan bagi wisatawan yang sedang hamil atau berada di bawah pengaruh alkohol maupun obat-obatan. Langkah-langkah tersebut mencerminkan pelaksanaan asas keamanan dan keselamatan konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 2 huruf d UUPK. Hal ini sesuai dengan Pasal 26 huruf d Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan perlindungan keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.

Berbeda dengan kedua perusahaan tersebut, PT. Telaga Waja Wisata Bali belum memiliki dokumen SOP di lokasi kegiatan, sehingga penerapan perlindungan hukum preventif belum maksimal. Meskipun telah dilakukan *briefing* dan pemeriksaan alat, ketiadaan SOP di lapangan dapat menghambat efektivitas prosedur keselamatan apabila terjadi keadaan darurat. Kondisi ini belum sepenuhnya memenuhi ketentuan dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025, yang mewajibkan pelaku usaha pariwisata berisiko tinggi memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis di lokasi kegiatan.

Dari perspektif perlindungan hukum represif, masing-masing perusahaan memiliki mekanisme yang berbeda dalam memberikan jaminan hukum terhadap terjadinya kecelakaan wisata. PT. Bali Mesari Wisata dan PT. Avatar Arung Jeram telah melaksanakan bentuk tanggung jawab hukum melalui kerja sama dengan asuransi Jasa Raharja Putera, yang memberikan santunan atas risiko luka, cacat permanen, maupun kematian bagi wisatawan. Pemberlakuan sistem asuransi tersebut mencerminkan penerapan pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*), di mana pengelola bertanggung jawab atas kerugian yang timbul tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan. Bentuk pertanggungjawaban ini sejalan dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Berbeda halnya dengan PT. Telaga Waja Wisata Bali, yang tidak lagi memiliki kerja sama aktif dengan pihak asuransi akibat kendala ekonomi pasca pandemi COVID-19. Kondisi tersebut menunjukkan belum optimalnya penerapan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang menegaskan bahwa pelaku usaha pariwisata wajib memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang berisiko tinggi. Walaupun demikian, perusahaan masih memberikan ganti rugi secara langsung kepada wisatawan yang mengalami kecelakaan

berdasarkan biaya perawatan di rumah sakit. Bentuk pertanggungjawaban ini menunjukkan penerapan pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*based on fault*), karena kompensasi baru diberikan setelah adanya pembuktian kerugian yang nyata akibat peristiwa kecelakaan. Tindakan yang dilakukan oleh PT. Telaga Waja Wisata Bali tetap mencerminkan adanya penerapan asas keseimbangan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 huruf c UUPK, yakni upaya untuk menciptakan keselarasan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Meskipun pelaksanaannya belum optimal, perusahaan masih menunjukkan tanggung jawab moral terhadap keselamatan dan kepentingan wisatawan melalui pemberian kompensasi secara langsung.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pengelola objek wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja, Kabupaten Karangasem, pada dasarnya telah memperhatikan aspek perlindungan hukum terhadap keselamatan wisatawan, baik secara preventif maupun represif. Ketiga perusahaan yang diteliti telah menerapkan langkah-langkah preventif seperti briefing keselamatan, pengecekan perlengkapan, dan persyaratan kesehatan wisatawan, meskipun masih terdapat perbedaan tingkat kepatuhan, khususnya pada PT. Telaga Waja Wisata Bali yang belum memiliki dokumen SOP di lokasi kegiatan. Dari aspek pertanggungjawaban hukum, PT. Avatar Arung Jeram dan PT. Bali Mesari Wisata telah menjalin kerja sama dengan asuransi Jasa Raharja Putera sebagai bentuk penerapan pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*), sedangkan PT. Telaga Waja Wisata Bali belum sepenuhnya memenuhi ketentuan Pasal 26 huruf e Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 karena tidak lagi bekerja sama dengan pihak asuransi pasca pandemi COVID-19.

Berdasarkan temuan tersebut, pemerintah daerah disarankan untuk meningkatkan pengawasan berkala melalui audit keselamatan, verifikasi dokumen SOP, serta penilaian kepatuhan terhadap standar wisata berisiko tinggi. Pemerintah daerah juga perlu menyusun pedoman teknis keselamatan arung jeram yang bersifat seragam dan mengikat bagi seluruh pengelola. Pelaku usaha wajib memastikan keberlanjutan kerja sama dengan perusahaan asuransi sebagai bentuk pemenuhan tanggung jawab hukum dan perlindungan wisatawan. Selain itu, program pelatihan keselamatan terpadu bagi pemandu wisata perlu diperkuat melalui kolaborasi antara pemerintah, asosiasi rafting, dan pelaku industri, agar implementasi perlindungan hukum terhadap wisatawan dapat terlaksana secara optimal dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak pengelola obyek wisata arung jeram di Sungai Telaga Waja, yaitu PT. Avatar Arung Jeram (Avataar Rafting), PT. Telaga Waja Wisata Bali (Telaga Waja Adventures), dan PT. Bali Mesari Wisata (BMW Rafting), atas keterbukaan dan kerja samanya dalam memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung.

Dukungan dan kesediaan narasumber dalam berbagi data serta pengalaman di lapangan telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi tersusunnya penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum atas kesempatan dan dukungan dalam proses publikasi karya ilmiah ini, sehingga hasil penelitian ini dapat disebarluaskan dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum serta peningkatan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum di sektor pariwisata.

DAFTAR RUJUKAN

- Andika Bayangkara, B., Tehupeior, A., & R.W.Napitupulu, D. (2024). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Perumahan Forest Hill (Pihak ketiga) Atas Perampasan Asset Tanah Oleh Negara Perkara Tindak Pidana Korupsi PT. ASABRI. *Action Research Literate*, 8(5), 3. <https://doi.org/10.46799/ar.v8i5.359>
- Asmara, H. (2025). Tanggungjawab Hukum Pengelola Destinasi Pariwisata Apabila Terjadi Kecelakaan Di Daerah Objek Wisata. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17898>
- Karinda, R. A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *LEX PRIVATUM*, 8(4), Article 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/3096>
- Kasmin, K., Fahreza, G., & Caesariano, L. (2021). Minat Generasi Z Pada Eksplorasi Wisata Adventure "Body Rafting" Sebagai Tujuan Wisata Petualangan di Objek Wisata Citumang Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i3.44472>
- Maharani, A., & Darya Dzikra, A. (2021). Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 659–666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>
- Purwito, E. (2023). Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 13(1), 109–129. <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>
- Puspadewi, A. A. A. I., & Nandari, N. P. S. (2025). Sosialisasi Pembangunan Pariwisata dengan Media Sosial di Desa Taro Gianyar. *Jurnal Abdi Insani*, 12(6), 2712–2718. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v12i6.2525>
- Rizkita Dinar Anggraini & Sinarianda Kurnia Hartantien. (2024). Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Melakukan Transaksi Online. *Jurnal Hukum Dan Keadilan*, 104–112.

<https://doi.org/10.55499/judiciary.v13i1.240>

Rukmini, N. K. A. C., & Mahadewi, K. J. (2025). Optimalisasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Keamanan Konsumen Mengonsumsi Produk Susu Aneka Rasa di Cimory Dairyland. *Patria: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 39–45.

<https://doi.org/10.24167/patria.v7i1.12379>

Sari, P. R. J., Lessu, M., Rahman, R. E., Ekaresty Haes, P., Antari, P. E. D., & Saputra, I. G. N. W. H. (2025). Pemetaan Potensi Pariwisata di Desa Penebel Kabupaten Tabanan. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(8), 3136–3143.

<https://doi.org/10.31604/jpm.v8i8.%2525p>

Sonata, D. L. (2015). Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Meneliti Hukum. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1).

<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.283>

Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Uwais Inspirasi Indonesia.

Fauziah, J. (2019). *Pemberian Asuransi Terhadap Kecelakaan Pengguna Jasa Angkutan pariwisata Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata Di Pulau Angso Duo Pariaman Sumatera Barat*. [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].

<https://repository.uin-suska.ac.id/22832/>

Permata, D. (2018). *Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*. 1, 18.

Harahap, R. R. M. (2022). *Analisis Hukum Terhadap Tanggungjawab Perusahaan Pemberi Izin Kapal Asing Sandar Di Pelabuhan (Studi pada PT. Peln Cabang Lhokseumawe)* [Thesis, Universitas Medan Area].

<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/19022>

Selamat Juniasa, I. W. (n.d.). WN Arab Saudi Tewas Terseret Arus 50 Meter saat Rafting di Bali. Retrieved October 11, 2025, from <https://news.detik.com/berita/d-6752655/wn-arab-saudi-tewas-terseret-arus-50-meter-saat-rafting-di-bali>

Pemerintah Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.