



**PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS INDUSTRI PARIWISATA  
MELALUI ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR)  
DI DENPASAR BALI**

**TESIS**

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan  
Program Magister Ilmu Hukum**

**OLEH :**

**NAMA : AGUS PRASTOWO, SH.**

**N I M : B4A. 000240.**

**BIDANG KAJIAN : HUKUM EKONOMI DAN TEKNOLOGI**

**DOSEN PEMBIMBING**

**PROF. DR. SRI REDJEKI HARTONO, SH.**

**MAGISTER ILMU HUKUM PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2002**

**PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS INDUSTRI PARIWISATA  
MELALUI ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR)  
DI DENPASAR BALI**

Disusun oleh:

Agus Prastowo, SH.  
NIM. B4A. 000240  
Bidang Kajian : Hukum Ekonomi dan Teknologi

Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Tanggal 3 Januari 2003.

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar  
Magister Ilmu Hukum

Pembimbing,



Prof. Dr. Sri Redjeki Hartono, SH.  
NIP. 130 354 857

Mengetahui :

Ketua Program Magister Ilmu Hukum  
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. H. Barda Nawawi Arief, SH.  
NIP. 130 350 519

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul: "PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS INDUSTRI PARIWISATA MELALUI ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) DI DENPASAR BALI".

Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan sebagai tugas akhir, dalam rangka meraih gelar magister dalam ilmu hukum pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa tanpa pertolongan dari Allah SWT, dan bantuan dari berbagai pihak, maka tugas yang cukup berat ini tidak mungkin terselesaikan, ditambah lagi dengan kenyataan bahwa selama mengikuti perkuliahan pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, banyak sekali diperoleh bimbingan, pengalaman ataupun bantuan dari berbagai pihak.

Untuk itu dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof.Ir.Eko Budihardjo, MSc, sebagai rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof.Dr.dr. Suhardjo Hadisaputro, direktur Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
3. Prof.Dr.Barda Nawawi Arief,SH, selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, yang telah memberi kesempatan dan

bimbingan kepada penulis, selama mengikuti pendidikan di lingkungan Universitas Diponegoro.

4. Prof.Dr.Sri Redjeki Hartono,SH, sebagai pembimbing di dalam penulisan tesis ini, karena di dalam kesibukan beliau yang sangat padat, beliau berkenan meluangkan waktu, memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan, serta bekal ilmu pengetahuan kepada penulis dengan penuh bijaksana, sampai terselesaikannya penulisan ini.
5. Bapak Budiharto, SH, MS, selaku sekretaris Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, yang dengan tekun dan sabar telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis; dan seluruh staf karyawan Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, yang telah banyak memberikan pelayanan dengan penuh kekeluargaan selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Para Guru Besar dan dosen pengampu mata kuliah pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Rektor Universitas Udayana dan Dekan Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali beserta staf, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi dan menimba ilmu pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.

8. Rekan-rekan seangkatan, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan baik moral maupun material, hingga penulis dapat menyelesaikan studi pada program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.
9. Istriku tercinta Hidayatun Nuriah, dan anakku tersayang Shinta Ikayani Kusumawardani serta Dewi Nurpratiwi, yang penuh pengertian dan pengorbanan telah banyak memberikan dukungan.

Akhirnya penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini barulah merupakan titik awal di dalam menyeberangi lautan ilmu yang sangat luas. Oleh karena itu dengan penuh kesadaran dan lapang dada, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi sempurnanya tulisan ini, dengan setitik harapan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya bidang kajian Hukum Ekonomi dan Teknologi.

Semarang, Desember, 2002

Penulis,

Agus Prastowo

## ABSTRAK

Penelitian tentang : Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata Melalui ADR di Denpasar Bali, secara umum bertujuan untuk menemukan dan menjelaskan perkembangan penyelesaian sengketa bisnis melalui ADR sebagai penyelesaian sengketa alternatif di luar Pengadilan, dalam rangka mengantisipasi sengketa bisnis di era globalisasi pada awal abad 21. Secara khusus penelitian ini hendak menjelaskan perkembangan penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata melalui ADR, dan alasan para pelaku bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali memilih penyelesaian sengketa melalui ADR. Kemudian menjelaskan tentang pelaksanaan, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata melalui ADR, kekuatan mengikat putusan ADR dan eksekusinya di Denpasar Bali.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis untuk menjelaskan apakah ketentuan-ketentuan hukum konkrit yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa melalui ADR dapat diterapkan, sedangkan pendekatan empiris dilakukan untuk menemukan pandangan atau pendapat para pelaku bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali dalam menyelesaikan sengketa bisnis melalui ADR.

Untuk maksud tersebut perlu dicarikan informasi dari informan kunci (pelaku bisnis industri pariwisata) dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pedoman pertanyaan terstruktur dan studi kepustakaan. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis secara kualitatif.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata melalui ADR bukan merupakan pengganti dari penyelesaian melalui forum pengadilan, akan tetapi sebagai penyelesaian sengketa alternatif. Perkembangan penyelesaian sengketa melalui ADR sudah dikenal dan ada digunakan oleh para pelaku bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali, terutama melalui proses negosiasi. Alasan pelaku bisnis industri pariwisata memilih ADR untuk menyelesaikan sengketa bisnis yang timbul, karena cepat, murah, efisien, efektif, terjamin kerahasiaannya, tidak terlalu formal, dan tetap terpeliharanya hubungan baik dengan mitra bisnis.

Pelaksanaan, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali, tidak ada keseragaman, tidak terlalu formal, tergantung pada kesepakatan para pihak. Kekuatan mengikat dari putusan negosiasi dan mediasi yaitu mengikat bagi para pihak, agar eksekusinya dapat dipaksakan maka kesepakatan dari proses negosiasi dan mediasi harus dibuat secara tertulis, dan didaftarkan di kepaniteraan Pengadilan Negeri, tetapi dalam prakteknya tidak didaftarkan. Para pelaku bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali melaksanakan putusan negosiasi dan mediasi secara sukarela dan dengan itikad baik yang dilandasi oleh kesadaran etika bisnis.

## ABSTRACT

The study about : Dispute Settlement of Tourism Industry Business through ADR in Denpasar, generally aims to find and explain the development of business dispute settlement through ADR as an alternative dispute settlement outside court in anticipating business problems in the globalization era at the beginning of the twentieth century. Specifically this research attempts to explain the development of tourism business dispute settlement through ADR and the reasons of the businessmen for Choosing ADR. Than explaining the implementation procedure and the mechanism of the settlement through ADR, the binding power of the ADR decision and its implementation in Denpasar Bali.

This study applied juridical and empirical approach. The former approach to explain whether the concrete legal regulations having to do with dispute settlement through ADR can be applied while the latter approach is made to find views or opinions of businessmen of tourism industry in Denpasar in settling their business problem through ADR.

To Achieve the above purpose, key information (from to the tourism industry businessmen) is needed by using data collections through in-depth interview with structured questions and library research. The data gathered is then analyzed qualitatively.

The findings show that the settlement of the dispute through ADR is not substitute of the settlement through court forum but rather it constitutes an alternative settlement. The development of settlement dispute through ADR has been known and it has been made use of by some tourism businessmen especially through negotiation process. The reason for them to choose ADR for their dispute because it is quick, inexpensive, efficient, effective, confidentiality is guaranteed, not so formal, and good relationship with business partner is still well maintained.

The implementation procedure and mechanism of the settlement the dispute is not uniform and informal depending upon the agreement of the parties involved. The binding power from the negotiation decision binding two the parties concerned, in order for the implementation to be enforced, the agreement of the negotiation process and mediation must be in writing and registered at the clerk of the Court of First Instance but in practice it is not registered. Tourism businessmen in Denpasar Bali implement the negotiation decision and mediation voluntarily with good attitude based by the awareness of business ethics.

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Hotel Berbintang Tahun 2001 di Denpasar Bali .....	182
2. Daftar Perusahaan Bisnis Industri Pariwisata yang Menggunakan ADR .....	183
3. Proses Penyelesaian Sengketa dengan Berbagai Metode Penyelesaian Sengketa .....	214

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran:

1. Perjanjian Mengadakan Entertainment Musik di Hotel Griya Santrian.
2. Perjanjian Kerja Sementara pada Hotel Sanur Beach.
3. Penyelesaian Sengketa melalui Negosiasi dalam Perjanjian Pemborongan Ema Restaurant (Contoh Kasus Pertama).
4. Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi antara Hotel The LG dengan PT. IJA (Contoh Kasus Kedua).
5. Putusan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Nomor Reg. No. 5/V-02/ARB/BANI/1999.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Lampiran .....	vii
Daftar Isi .....	viii

	<b>Halaman</b>
<b>BAB I</b> PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	7
C. Kerangka Pemikiran .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	22
E. Kontribusi Penelitian .....	22
F. Metode Penelitian .....	23
1. Metode Pendekatan .....	23
2. Lokasi Penelitian .....	24
3. Jenis dan Sumber Data .....	24
4. Teknik Pengumpulan Data .....	25
5. Instrumen Penelitian .....	26
6. Teknik Analisis Data .....	26
G. Sistematika Penulisan .....	26
<b>BAB II</b> TINJAUAN PUSTAKA .....	28
A. Kegiatan Bisnis Industri Pariwisata .....	28
1. Pengertian Bisnis Industri Pariwisata .....	28
1.1. Pengertian Istilah Bisnis .....	28
1.2. Pengertian Industri Pariwisata .....	30
1.3. Unsur-unsur Bisnis Industri Pariwisata .....	38
2. Jenis-jenis Kegiatan Bisnis Industri Pariwisata .....	40
2.1. Kegiatan Bisnis Jasa Pariwisata .....	41
2.2. Pengusahaan Objek Wisata .....	48
2.3. Kegiatan Bisnis Sarana Pariwisata .....	53
3. Pengaturan Bisnis Industri Pariwisata .....	57
4. Sengketa Dalam Bisnis Industri Pariwisata .....	59
4.1. Pengertian dan Asal mula Terjadinya Sengketa .....	59
4.2. Ciri-ciri Sengketa Bisnis Industri Pariwisata .....	61
B. Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Sarana Menyelesaikan Sengketa Bisnis Industri Pariwisata .....	65

1. Pengertian dan Sejarah Perkembangan ADR .....	65
2. Bentuk-Bentuk ADR .....	70
2.1. Negosiasi .....	72
2.2. Mediasi .....	76
2.3. Konsiliasi .....	79
2.4. Arbitrase .....	83
3. Eksistensi ADR sebagai Sarana Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis .....	92
4. ADR dan Etika Bisnis .....	95
C. Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata melalui ADR .....	99
1. Alasan-alasan memilih penyelesaian sengketa melalui ADR .....	99
2. Prosedur dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata melalui ADR .....	103
2.1. Prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa dengan Negosiasi .....	104
2.2. Prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa dengan Mediasi .....	109
2.3. Prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa dengan Konsiliasi .....	114
2.4. Prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa dengan Arbitrase .....	117
3. Kekuatan Mengikat dari Putusan ADR .....	137
3.1. Kekuatan mengikat putusan Negosiasi .....	137
3.2. Kekuatan mengikat putusan Mediasi .....	140
3.3. Kekuatan mengikat putusan Konsiliasi .....	141
3.4. Kekuatan mengikat putusan Arbitrase .....	141
4. Pelaksanaan Putusan ADR .....	145
4.1. Pelaksanaan putusan Negosiasi .....	145
4.2. Pelaksanaan putusan Mediasi .....	147
4.3. Pelaksanaan putusan Konsiliasi .....	148
4.4. Pelaksanaan putusan Arbitrase .....	149
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	157
A. Gambaran Umum Bisnis Industri Pariwisata di Denpasar Bali .....	157
B. Hasil Penelitian .....	180

1. Alasan Pelaku Bisnis Industri Pariwisata Memilih ADR Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Bisnis di Denpasar .....	180
2. Prosedur Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata Melalui ADR.....	186
3. Kekuatan Mengikat Putusan Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata Melalui ADR dan Pelaksanaannya.....	209
....	
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	211
1. Alasan Pelaku Bisnis Industri Pariwisata Memilih ADR Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Bisnis di Denpasar .....	211
2. Prosedur Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata Melalui ADR .....	216
3. Kekuatan Mengikat Putusan Penyelesaian Sengketa Bisnis Industri Pariwisata Melalui ADR dan Pelaksanaannya.....	244
....	
BAB IV PENUTUP .....	265
A. Simpulan .....	265
B. Saran .....	267

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu bidang kegiatan pembangunan ekonomi nasional, hakekat pembangunan nasional kita adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Sasaran umum pembangunan ekonomi adalah tumbuh dan berkembangnya sikap dan tekad hidup yang produktif, bekerjasama dalam berkompetisi, berkompetisi dalam efisiensi, mencapai suatu bangsa Indonesia yang unggul, melalui peningkatan pengetahuan, ketrampilan di berbagai sektor ekonomi dan pengembangan sistem ekonomi yang demokratis.<sup>1</sup>

Pembangunan kepariwisataan sebagai bagian dari sektor ekonomi, dilanjutkan dan ditingkatkan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber dan potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan.

Penyelenggaraan kepariwisataan diarahkan untuk peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat melalui peningkatan penerimaan negara (devisa), perluasan dan pemerataan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mempercepat pembangunan daerah, memperkaya kebudayaan nasional dengan tetap melestarikan kepribadian bangsa dan terpeliharanya nilai-nilai

---

<sup>1</sup> Yusuf Paisal, 1999, *Sistem Ekonomi Pasar Berkeadilan Berdasarkan Demokrasi Ekonomi*, Cet. I Penerbit Yayasan Sembilan Bintang, Jakarta, hal. 41

agama. Penyelenggaraan kepariwisataan juga dapat mempererat persahabatan antar bangsa, memperhatikan kelestarian fungsi dan mutu lingkungan serta mendorong pengembangan, pemasaran dan pemberdayaan produk nasional melalui pemanfaatan segala potensi sumber daya alam maupun sumber daya manusia.

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi penting, bahkan sektor ini diharapkan akan menjadi penghasil devisa nomor satu. aspek ekonomi pariwisata tidak hanya berhubungan dengan kegiatan ekonomi yang langsung berkaitan dengan kegiatan pariwisata, seperti usaha perhotelan, restoran dan penyelenggaraan paket wisata. Banyak kegiatan ekonomi lainnya yang berhubungan erat dengan pariwisata, seperti transportasi, telekomunikasi dan bisnis eceran.

Penyelenggaraan kepariwisataan diperlukan keterpaduan peranan pemerintah, badan usaha dan masyarakat secara serasi, selaras dan seimbang agar dapat mewujudkan potensi pariwisata nasional yang memiliki kemampuan daya saing baik di tingkat regional maupun global. Potensi pariwisata nasional yang dimanfaatkan menjadi obyek dan daya tarik wisata dapat berupa keadaan alam, flora, fauna, kebudayaan nasional dan kebudayaan daerah baik yang berwujud ide, kehidupan sosial maupun berupa benda hasil karya manusia yang perlu dijaga kelestariannya dalam rangka memperkokoh jati diri bangsa dalam rangka perwujudan Wawasan Nusantara.

Penyelenggaraan kepariwisataan harus memberi manfaat secara merata bagi semua lapisan masyarakat di seluruh tanah air, di mana setiap

warga negara berhak memperoleh kesempatan berperan dan menikmati hasilnya secara adil dan sesuai dengan nilai-nilai kemanusiaan dan darma baktinya yang diberikan kepada bangsa dan negara melalui kegiatan usaha pariwisata.

Penyelenggaraan kepariwisataan melibatkan 4 (empat) komponen utama.<sup>2</sup>

1. Komponen Pemerintah; komponen pemerintah bercirikan mampu meningkatkan sumber dana terutama devisa sebanyak-banyaknya serta menciptakan lapangan kerja dan berusaha seluas-luasnya bagi seluruh warganya.
2. Komponen Penyelenggara Pariwisata; komponen penyelenggara pariwisata cenderung bertujuan agar usahanya dapat terselenggara dengan lancar dan memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya.
3. Komponen Masyarakat Penerima Pariwisata; komponen masyarakat penerima pariwisata sebagai pemelik wilayah dan pendukung serta pelaku budaya setempat cenderung bertujuan mengupayakan kelestarian wilayah dan kehidupan di alam budayanya agar tidak terancam dan tidak tercemar.
4. Komponen Wisatawan; komponen wisatawan, baik nusantara maupun mancanegara, cenderung berkeinginan untuk mendapatkan kepuasan dan kenyamanan selama berwisata.

Keempat komponen utama tersebut mempunyai kepentingan yang sama, yaitu membangun dan mengembangkan pariwisata, dan juga kepentingan yang berbeda-beda terutama dalam rangka pemuasan kebutuhan masing-masing. Oleh karena itu keempat komponen ini dapat saja berjalan bersama-sama dan dapat juga menimbulkan suatu konflik kepentingan yang dapat menimbulkan berbagai masalah. Konflik kepentingan ini juga tidak hanya terjadi antar komponen utama tadi, akan tetapi juga bisa terjadi dalam

---

<sup>2</sup> Gamal Suwanto, 2001, **Dasar-Dasar Pariwisata**, Penerbit Andi, Yogyakarta, Edisi Kedua, hal. 32-33. Bandingkan dengan Hari Hartoko, 1974, **Perkembangan Pariwisata Kesempatan Kerja dan Permasalahannya**, Majalah Prisma, Tahun III, Nomor 2 Februari, hal. 45

suatu komponen itu sendiri.

Untuk mengantisipasi dan mengatasi serta menjamin terselenggaranya kegiatan usaha industri pariwisata ini dengan baik dan terarah, maka kegiatan usaha ini telah diatur dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 1990, Lembaran Negara Tahun 1990 Nomor 78 dan penjelasannya dimuat di dalam Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 3427, dan berbagai peraturan pelaksanaannya. Pengertian Pariwisata di dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 9 Tahun 1990, disebutkan : "pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut". Kepariwisataan menurut Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, ditentukan : "kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata". Sedangkan "usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut" (Pasal 1 angka 5 Undang-Undang No.9 Tahun 1990). Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata (Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

Berdasarkan ketentuan tersebut, kegiatan usaha pariwisata meliputi penyediaan jasa pariwisata, seperti alat transportasi, penyediaan dan pengusahaan obyek wisata baik wisata alam maupun wisata buatan, dan pengadaan sarana pariwisata, seperti hotel, wisma, restoran, bar, penginapan,

permandian dan lainnya. Kesemuanya ini memerlukan dana yang cukup besar dan kerjasama semua komponen terkait.

Akan tetapi dalam perjalanan melakukan kerjasama, tentunya tidak dapat dihindari terjadinya peselisihan atau sengketa. Manusia dalam menjalani kehidupan bermasyarakat tidak selamanya berjalan mulus, terutama berkaitan dengan kegiatan bisnis. Merupakan hal yang wajar apabila dalam dunia bisnis pada suatu saat mengalami pertikaian atau konflik (*conflict*), sebab pertikaian atau konflik itu sendiri pada hakekatnya merupakan salah satu bentuk dari interaksi sosial dalam kehidupan masyarakat. Konflik akan berkembang menjadi sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan menyatakan rasa tidak puas pada pihak yang menimbulkan kerugian pada pihak lain, dalam hal ini mereka telah masuk dalam tahap untuk mencari penyelesaian sengketa (*solution*).<sup>3</sup>

Jika terjadi sengketa dalam kegiatan bisnis pada saat sekarang sudah tersedia dua jenis lembaga penyelesaian sengketa, yaitu lembaga penyelesaian sengketa secara *litigasi* (Pengadilan) dan lembaga penyelesaian sengketa secara *non litigasi* atau di luar lembaga peradilan (melalui ADR). Penyelesaian sengketa kerjasama di bidang usaha pariwisata ini, lembaga yang akan menyelesaikannya adalah tergantung dari kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Apabila penyelesaian sengketa secara litigasi (melalui pengadilan) dianggap kurang dapat menciptakan suasana kondusif bagi masyarakat bisnis,

---

<sup>3</sup> Selo Sumardjan, Soelomon Soemardi, 1964, *Setangkai Bunga Sosiologi*, Yayasan BP Fakultas Ekonomi UI, Jakarta, hal. 177

mereka dapat menggunakan penyelesaian sengketa secara *non litigasi* (penyelesaian sengketa di luar pengadilan). Masyarakat bisnis selalu menghendaki yang serba cepat sesuai dengan semboyan mereka "*time is money*". Oleh karena itu maka pelaku bisnis industri pariwisata pada umumnya memilih cara penyelesaian sengketa yang tidak terfokus pada pengadilan yaitu penyelesaian sengketa alternatif.

*Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan terobosan bagi penyelesaian sengketa secara non litigasi. Bidang ADR selalu mempelajari cara yang berbeda dalam penyelesaian sengketa, metode mencapai penyelesaian, manfaat yang diberikan bahkan bila mungkin dapat merancang metode atau cara-cara baru dalam menyelesaikan sengketa khususnya dalam bidang bisnis. Mengingat perkembangan penyelesaian sengketa melalui non litigasi semakin lama semakin berkembang di kalangan masyarakat bisnis, maka pemerintah dengan persetujuan DPR telah berhasil membentuk Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa. Upaya penyelesaian sengketa dengan cara *Alternative Dispute Resolution* (ADR) semakin dimanfaatkan oleh masyarakat pelaku bisnis sebab di samping mempercepat dan mempermudah proses penyelesaian sengketa, juga sudah jelas-jelas diatur oleh Undang-Undang.

Asumsi yang didasarkan pada pengamatan sementara atau observasi penulis bahwa cara penyelesaian sengketa melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam perkembangannya telah dilakukan oleh masyarakat, pelaku bisnis industri pariwisata dan wisatawan yang merasa dirugikan

kepentingannya, di Denpasar Bali. Hal ini dilandasi pada beberapa alasan penting antara lain bahwa Bali sebagai salah satu bagian dari pembangunan kepariwisataan nasional telah dikenal oleh masyarakat dunia atau internasional. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali yang umumnya datang dari negara-negara yang sudah maju dan modern sudah sering menggunakan ADR untuk menyelesaikan persengketaan yang terjadi diantara mereka, Sehingga jika timbul perselisihan antara pelaku bisnis industri pariwisata dengan pihak wisatawan, biasanya pihak wisatawan menghendaki untuk diselesaikan melalui ADR. Terutama dalam pengembangan pariwisata yang melibatkan kerjasama dengan pihak investor asing, pihak asing tersebut menghendaki agar perselisihan yang mungkin terjadi diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa, baik melalui negosiasi, mediasi maupun arbitrase. Sehubungan dengan itu pada bulan agustus 2001, *Center For Commercial Law and Economic (CCLE)* yang merupakan kerjasama Universitas Udayana Bali dengan *University of San Fransico School of Law* telah membentuk Lembaga alternatif Penyelesaian Sengketa Bali (LAPS Bali) yang beranggotakan orang-orang yang profesional dalam penyelesaian masalah/sengketa.

## **B. PERMASALAHAN**

Dari uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengapa pelaku bisnis industri pariwisata memilih ADR sebagai sarana penyelesaian sengketa bisnis di Denpasar Bali ?

2. Bagaimana prosedur pelaksanaan penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata melalui *Alternative Dispute Resolution*(ADR)?
3. Bagaimana kekuatan mengikat dari keputusan penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dan pelaksanaannya bagi para pihak yang bersengketa ?

Permasalahan-permasalahan tersebut di atas bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana sesungguhnya upaya penyelesaian sengketa bisnis yang dilakukan oleh para pelaku bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali pada akhir-akhir ini.

### C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kegiatan ekonomi pada hakekatnya adalah kegiatan menjalankan perusahaan, yaitu suatu kegiatan yang mengandung pengertian bahwa kegiatan yang dimaksud harus dilakukan :<sup>4</sup>

- Secara terus menerus dalam pengertian tidak putus-putus.
- Secara terang-terangan dalam pengertian sah (bukan illegal), dan
- Kegiatan tersebut dilakukan dalam rangka memperoleh keuntungan, baik untuk diri sendiri atau orang lain.

Kegiatan-kegiatan ekonomi tersebut lazimnya dikenal dengan istilah kegiatan “bisnis”. Yang dimaksud dengan kata “bisnis” adalah “usaha dagang”, “urusan” dan lain-lain. Sehingga bisnis itu secara umum berarti suatu kegiatan dagang, industri atau keuangan,. Semua kegiatan itu dihubungkan

---

<sup>4</sup> Sri Redjeki Hartono, 2000, *Kapita Selektta Hukum Ekonomi*, selanjutnya disebut (Sri Redjeki Hartono I, Mandar Maju Bandung, hal. 4

dengan produksi dan pertukaran barang dan atau jasa, dan urusan-urusan keuangan yang bertalian dengan kegiatan-kegiatan ini.<sup>5</sup>

Pada dekade terakhir ini perusahaan merupakan salah satu sendi utama dalam kehidupan masyarakat modern, karena perusahaan sebagai salah satu pusat kegiatan manusia guna memenuhi kebutuhan kehidupannya. Perusahaan juga merupakan salah satu wadah penyaluran tenaga kerja, maka dapat disebut perusahaan juga sebagai sumber pendapatan masyarakat. Hal terpenting dari itu semua sesuai dengan fungsinya maka perusahaan adalah sebagai wadah penanaman modal, baik domestik maupun modal asing bagaimanapun dan apapun bentuknya.

Perusahaan adalah seluruh kegiatan dalam bidang industri, baik jasa maupun barang termasuk distribusinya, meliputi perdagangan dan lain sebagainya, yang diselenggarakan oleh suatu badan usaha atau perorangan.<sup>6</sup>

Lazimnya kegiatan-kegiatan bisnis di Indonesia lebih dominan dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik oleh Perusahaan Negara dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), seperti Perum, Persero, dan Perjan serta Koperasi maupun perusahaan swasta dalam bentuk Perseroan Terbatas, Fa., CV. dan lain-lain.

Usaha Industri pariwisata merupakan salah satu kegiatan bisnis dalam rangka membangun ekonomi nasional. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata menggolongkan jenis-jenis usaha pariwisata ke dalam

---

<sup>5</sup> Munir Fuady, 1996, **Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek**, Buku Kesatu, Selanjutnya disebut (Munir Fuady I), PT. Citra Aditya Bakti Bandung, hal. 2

<sup>6</sup> Sri Redjeki Hartono, 2000, **Kapita Selekta Hukum Perusahaan**, selanjutnya disebut Sri Redjeki Hartono II, Mandar Maju, Bandung, hal. 28

3 (tiga) jenis usaha, yaitu : (a) usaha jasa pariwisata, (b) perusahaan obyek dan daya tarik wisata, dan (c) usaha sarana pariwisata (Pasal 7).

Sektor usaha pariwisata bagi negara Indonesia merupakan sektor kegiatan usaha andalan sebagai pemasuk devisa negara yang besar di sektor non migas. Hal ini sesuai dengan Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN), bahwa Kepariwisata Indonesia diarahkan sebagai sektor andalan. Sesuai dengan ditetapkannya target tersebut, maka pembangunan kepariwisataan Indonesia diharapkan akan mampu untuk dijalankan secara optimal melalui otonomi daerah, baik tingkat I maupun tingkat II.

Pembangunan kepariwisataan di Indonesia terdapat suatu strategi pembangunan yang membagi Indonesia menjadi 2 kawasan, yaitu Kawasan Barat Indonesia (KBI) dan Kawasan Timur Indonesia (KTI) sebagaimana yang telah dicanangkan oleh Bappenas. Adapun alasan utama pembagian ini adalah agar dapat menciptakan produk wisata secara utuh, memiliki nilai dan berdaya saing tinggi.<sup>7</sup>

Pelaksanaan pembangunan kepariwisataan di Indonesia memiliki banyak peluang dan tantangan yang kalau di lihat sebagai suatu totalitas memiliki posisi yang semakin kuat karena adanya diferensiasi produk yang cukup banyak. Namun dari 25 daerah tujuan wisata yang ada di Indonesia, konsentrasi pembangunan kepariwisataan hanya terjadi di beberapa daerah tujuan wisata saja, seperti Bali, DKI Jakarta, Riau, DI. Yogyakarta dan Sulawesi Selatan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Gamal Suwanto, Op. Cit, hal. 59-60

<sup>8</sup> Ibid.

Kegiatan bisnis pariwisata melibatkan beberapa unsur, yaitu : pelaku usaha pariwisata, pemerintah, masyarakat, dan wisatawan. Di samping itu terdapat pula pihak ketiga yang melibatkan diri dalam kegiatan bisnis pariwisata ini, yaitu investor yang menanamkan modalnya, yang kesemuanya melakukan kerjasama satu dengan lainnya. Dalam melakukan kegiatan usaha tersebut tidak selalu berjalan dengan mulus, akan tetapi suatu saat pasti terjadi suatu konflik kepentingan satu dengan lainnya. Konflik-konflik kepentingan ini membutuhkan cara penyelesaian yang terbaik, baik melalui lembaga *litigasi* (pengadilan) maupun lembaga *non litigasi* (penyelesaian sengketa secara *Alternative Dispute Resolution*).

#### **A. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (*litigasi*)**

Setiap negara hukum, negara membentuk lembaga formal yakni Badan Peradilan (*Judicial Power*) yang berfungsi untuk memeriksa, mengadili dan menyelesaikan sengketa/pelanggaran hukum yang terjadi dalam masyarakat. Dalam UUD 1945 lembaga tersebut dinamakan Kekuasaan Kehakiman, yang terdiri dari Mahkamah Agung (MA) dan lain-lain badan Kehakiman menurut undang-undang (Pasal 24 UUD 1945). Badan Kehakiman tersebut yaitu Peradilan Umum, Peradilan agama, Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara yang masing-masing mempunyai lingkungan kewenangan sendiri-sendiri (Pasal 10 UU. No. 14 Tahun 1970 Jo. UU. No. 35 Tahun 1999).

Penyelesaian sengketa melalui *litigasi* (di Pengadilan) di atur secara terperinci menurut sistem hukum dan asas-asas hukum peradilan

dalam suatu negara hukum dengan hukum acaranya. Tingkat pemeriksaan di tingkat pertama, tingkat banding dan Kasasi serta upaya hukum luar biasa melalui peninjauan kembali.

Penyelesaian sengketa melalui *litigasi* (pengadilan) akan menimbulkan permasalahan pengadilan mana yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang diajukan ke pengadilan. Hal ini ditentukan oleh wilayah hukum pengadilan dan jenis sengketa yang diajukan ke pengadilan. Sedangkan mengenai sengketa yang melibatkan antar warga negara atau antar badan hukum yang tunduk kepada hukum negara yang berbeda, pengadilan yang berwenang menyelesaikannya adalah pengadilan yang telah ditentukan oleh para pihak dalam perjanjiannya.

Penyelesaian sengketa melalui lembaga litigasi ini dalam kenyataannya bertele-tele dan memakan waktu yang cukup lama. cara penyelesaian yang demikian ini tidak sesuai dengan dunia bisnis yang menghendaki penyelesaian yang sederhana, cepat dan biaya ringan atau "*informal procedure and can be put in motion quickly*". Dalam arti bahwa penyelesaian sengketa tetap berada dalam jalur sistem yang formil dan resmi dibenarkan hukum yang lazim disebut : *formal and official law enforcement system*. Tidak dibenarkan cara penyelesaian melalui sistem yang tidak dibenarkan hukum atau *secondary enforcement system*.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Yahya Harahap M, 1995/1996, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pradilan (Alternative Dispute Resolution (Laporan Hasil Penelitian BPHN RI)*, Jakarta, hal. 10

Sistem penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya ringan telah dipancarkan sebagai suatu asas dalam peradilan Indonesia. Hal ini terlihat dalam Pasal 4 ayat (2) UU. No. 14 Tahun 1970 jo UU No.35 Tahun 1999, yang telah menjadikan sistem yang demikian sebagai fundamentum dalam pelaksanaan fungsi peradilan. Jadi secara teoritis, tuntutan dunia bisnis yang menghendaki penyelesaian sengketa secara informal sudah tertampung di dalam perundang-undangan Indonesia.

Namun dalam kenyataannya penyelesaian perkara dengan sederhana, cepat dan biaya ringan tidak bisa berjalan dengan baik, karena berhadapan dengan sistem yang lain yang membuat proses peradilan itu berlarut-larut. Memang ada beberapa perkara yang dapat diselesaikan secara cepat dan sederhana yaitu melalui perdamaian sesuai dengan ketentuan Pasal 130 HIR atau 154 RBg. Menurut ketentuan Pasal 130 ayat (1) HIR atau Pasal 154 R Bg ayat (1) ditentukan bahwa: hakim sebelum memeriksa perkara perdata tersebut, harus berusaha untuk mendamaikan kedua belah pihak, malahan usaha perdamaian itu dapat dilakukan sepanjang proses berjalan, juga dalam taraf banding di Pengadilan Tinggi (bandingkan dengan putusan Pengadilan Tinggi Bandung tertanggal 4 Oktober 1973 No.143/1973Perd./PTB dan tertanggal 27 Maret 1974 No.60/1974 Perd./PTB serta ketentuan Pasal 31 Rv).<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Retno Wulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, 1979, **Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek**, Alumni Bandung, hal. 36. Lihat juga Tresna R, 1975, **Komentar Atas Reglemen Hukum Acara Di Dalam Pemeriksaan Di Muka Pengadilan Negeri**, Pradnya Paramita, Jakarta, hal. 130

Apabila hakim berhasil untuk mendamaikan kedua belah pihak yang berperkara itu, lalu dibuatlah akta perdamaian dan kedua belah pihak dihukum untuk mentaati isi dari akta perdamaian tersebut. Akta perdamaian mempunyai kekuatan seperti suatu putusan hakim yang biasa yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Bagi pihak yang diwajibkan menyerahkan sesuatu atau membayar sejumlah uang tertentu, apabila ternyata tidak mau secara sukarela memenuhi kewajibannya, maka eksekusi dilakukan dengan cara biasa, artinya penyerahan barang dilakukan secara paksa, atau pelelangan dimuka umum terhadap barang-barang yang bersangkutan untuk memperoleh jumlah uang yang harus dibayar kepada pihak yang berhak menerima pembayaran termasuk biaya perkara.

Kritik yang umum dilontarkan kepada Pengadilan yang ditemukan dalam beberapa kepustakaan dari berbagai negara yang pada prinsipnya menyatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui litigasi sangat lambat, biaya perkara yang mahal, peradilan pada umumnya tidak responsif, putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, kemampuan para hakim bersifat generalis dan berbagai ungkapan yang mengurangi citra pengadilan.<sup>11</sup>

Pernyataan-pernyataan yang demikian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan di Indonesia sudah berkurang dibandingkan dengan kondisi-kondisi sebelumnya.

---

<sup>11</sup> Yahya Harahap, Laporan Hasil Penelitian, Op. Cit, hal. 13

## B. Penyelesaian Sengketa di luar Lembaga Pengadilan (*non litigasi*)

Dunia bisnis sekarang menghendaki cara penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif menuntut penyelesaian sengketa yang tidak formalitas dan cepat (*informal procedure and can be put in motion quickly*), tidak bertele-tele dan buang waktu (*waste of time*) dan murah (*inexpensive*). Selain dari pada itu, dunia bisnis menuntut penyelesaian sengketa yang dapat mengarahkan langkah ke depan bukan memperdebatkan masa lalu. Penyelesaian sengketa dapat membina hubungan yang lebih baik di antara para pihak, agar tetap terjalin hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Oleh karena itu penyelesaian sengketa bisnis bukan bertujuan menempatkan para pihak pada dua ujung sisi yang saling berlawanan dalam posisi sebagai pihak yang menang dan kalah. Tetapi yang diinginkan adalah pemecahan masalah yang memberi kepuasan kepada pihak-pihak yang bersengketa.<sup>12</sup>

Penyelesaian sengketa bisnis dengan cara yang demikian ini, di semua negara internasional sudah dikenal sejak dulu. Oleh karena itu dalam rangka menghadapi era perdagangan bebas ini, penyelesaian sengketa bisnis yang berskala regional dan internasional secara *Alternative Dipute Resolution* (ADR) sangat dibutuhkan dan merupakan pilihan bagi pelaku bisnis.

*Alternative Dipute Resolution* (ADR) sering diartikan sebagai *alternative to litigation* dan *alternative to adjudication*. Pemilihan dari

---

<sup>12</sup> Ibid. hal. 25

salah satu dari dua pengertian tersebut menimbulkan implikasi yang berbeda. apabila pengertian pertama yang menjadi acuan (*alternative to litigation*), seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk arbitrase, merupakan bagian dari ADR. Apabila ADR (di luar litigasi dan arbitrase) merupakan bagian dari ADR, pengertian ADR sebagai *alternative to adjudication* dapat meliputi mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau *kooperatif* seperti halnya negosiasi, mediasi, dan konsiliasi.<sup>13</sup>

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah untuk mencapai kesepakatan dari para pihak, yang memiliki perbedaan pandangan atau pendapat tentang sesuatu hal dan dilatarbelakangi oleh kepentingan yang sama diantara mereka.<sup>14</sup>

Mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga secara langsung ikut terlibat untuk menyelesaikan perselisihan para pihak. Pihak ketiga yang netral ditunjuk selaku mediator akan tetapi tidak berwenang untuk mengambil keputusan.<sup>15</sup>

Konsiliasi adalah pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus duduk bersama dalam perundingan dengan

---

<sup>13</sup> Suyud Margono, 2000, *ADR (Alternative Dispute Resolotion) dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukumnya*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hal. 36

<sup>14</sup> Mas Ahmad Santosa, 1997, *Negosiasi*, Majalah Musyawarah No. 1 Tahun 1. Lihat juga Agnes M Toar, dkk, *Seri Dasar Hukum Ekonomi 2, Arbitrase Di Indonesia*, Cet. 1, Ghalia Indonesia, hal. 19.

<sup>15</sup> Hotman Paris Hutapea, 1990, *Penyelesaian Sengketa Dagang di Luar Pengadilan*, Bahan Penataran Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum UNPAR, Bandung, hal. 4

para pihak yang berselisih akan tetapi lebih mengarah untuk mengupayakan agar para pihak mau bertemu dan berunding dalam rangka mengupayakan perdamaian, misalnya menyediakan fasilitas, dan servis demi lancarnya perundingan.<sup>16</sup>

Arbitrase adalah suatu proses yang mudah atau simpel yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka dimana keputusan berdasarkan dalil-dalil dalam perkara tersebut. Para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat.<sup>17</sup>

ADR adalah suatu pilihan penyelesaian suatu sengketa agar efektif dan efisien dengan cara sama-sama memperhatikan dan menjunjung tinggi hak untuk mendengar dan hak untuk didengar, sehingga proses dialog untuk mencari titik temu guna menyelesaikan sengketa dapat berjalan dengan baik. Jika tanpa kesadaran tentang pentingnya langkah ini, proses penyelesaian sengketa tidak berjalan dalam arti yang sebenarnya.

Menurut William Ury, dkk. dikutip oleh Suyud Margono, ada 3 (tiga) faktor utama yang mempengaruhi proses penyelesaian sengketa, yaitu :<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Ibid.

<sup>17</sup> M. Husseyin dan A. Supriyani Kardono, 1995, **Hukum dan Lembaga Arbitrase di Indonesia**, ELIPS, Kertas Kerja Hukum Ekonomi, Proyek Pengembangan Hukum Ekonomi dan Penyempurnaan Sistem Pengadaan, Kantor Menko Bidang Ekowasbang, Jakarta, hal. 2

<sup>18</sup> Suyud Margono, Op. Cit, hal. 35

1. kepentingan (*interest*),
2. hak-hak (*rights*), dan
3. status kekuasaan (*power*).

Pada proses penyelesaian sengketa ketiga faktor ini, para pihak lazimnya mempertahannya. Para pihak yang bersengketa menginginkan agar kepentingan-nya tercapai, haknya dipenuhi, dan kekuasaannya diperlihatkan, dimanfaatkan dan dipertahankan.

Menurut sejarah perkembangan ADR di negara tempat pertama kali dikembangkan (Amerika Serikat), pengembangan ADR dilatarbelakangi oleh kebutuhan sebagai berikut:<sup>19</sup>

1. Mengurangi kemacetan di pengadilan. Banyak kasus yang diajukan ke pengadilan menyebabkan proses pengadilan seringkali berkepanjangan sehingga memakan biaya yang tinggi dan sering memberikan hasil yang kurang memuaskan.
2. Meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa.
3. Memperlancar serta memperluas akses ke pengadilan.
4. Memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh semua pihak dan memuaskan.

Pemilihan cara dan prosedur penyelesaian sengketa itu berdasarkan kesepakatan bersama antara para pihak. apakah dilakukan melalui

---

<sup>19</sup> Ibid.

pengadilan (*litigasi*) atau dilakukan di luar pengadilan (melalui *non litigasi*) seperti negosiasi, mediasi dan arbitrase.

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian maka konsep hukumnya dititik beratkan pada upaya penyelesaian sengketa bisnis melalui ADR. Upaya penyelesaian sengketa dimaksud merupakan suatu langkah atau cara yang digunakan bagi para pihak (pelaku bisnis) untuk memecahkan permasalahan yang dihadapinya. Kajian mengenai kegiatan bisnis dan perusahaan menjadi penting dalam rangka melakukan telaah terhadap perilaku perusahaan dalam berbagai kondisi dan untuk prediksi masa depan perusahaan dan akibat-akibat hukum yang timbul.<sup>20</sup>

Jika istilah ADR dipahami, maka perlu diperhatikan kata alternatif itu sendiri. Dari istilah tersebut tercermin, bahwa tatacara ADR itu dapat merupakan pilihan (alternatif) bagi penyelesaian sengketa. Kata alternatif menunjukkan bahwa para pihak yang bersengketa itu bebas memilih bentuk dan tatacara apa yang terdapat di dalam ADR dan akan dipilih bagi penyelesaian sengketa.<sup>21</sup>

Menghadapi penyelesaian sengketa bisnis yang berskala nasional, regional dan Internasional dalam kancah perkembangan *Free Market, Free Trade, dan Free Competition*, semua negara telah menciptakan dan mengembangkan berbagai macam bentuk ADR. Diantaranya yang sudah

---

<sup>20</sup> Sri Redjeki Hartono, 1998, *Aspek Hukum Restrukturisasi Perusahaan*, Makalah Seminar Nasional Fakultas Hukum Undip Semarang, Selanjutnya disebut (Sri Redjeki Hartono III), hal. 1

<sup>21</sup> Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Pradilan dan P penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 169.

populer yaitu arbitrase, *Mini Trial*, Negosiasi, Konsiliasi, Mediasi, dan Mediasi arbitrase (*Med-arb*).<sup>22</sup>

Dewasa ini di mana-mana diestui adanya hak para pihak untuk membawa sengketa itu ke depan seorang atau beberapa orang yang bertindak sebagai arbiter. Pemilihan arbiter ini baik dilakukan dengan "klausula arbitrase" tetapi mungkin dengan "persetujuan arbitrase", yakni persetujuan para pihak untuk membawa sengketa ke depan arbitrase setelah terjadi perselisihan.

Ada beberapa pertimbangan yang mendorong para pihak dalam suatu kontrak untuk memilih arbitrase yaitu :<sup>23</sup>

- a. penghindaran terhadap publisitas,
- b. lebih murah dan cepat,
- c. diharapkan lebih objektif, karena jika tidak dengan arbitrase, ada kecenderungan dari pihak hakim untuk berpihak kepada para pihak yang mempunyai nasionalitas yang sama dengan para hakim,
- d. arbitrator atau para arbitrator dapat dipilih dari orang-orang ahli dalam bidang yang bersangkutan.

Badan-badan arbitrase ini ada yang bersifat nasional dan ada yang bersifat internasional dan ada pula yang bergerak khusus terhadap bidang tertentu. Di Indonesia, sejak tanggal 3 Desember 1977, terbentuklah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Pembentukan badan ini diprakarsai

---

<sup>22</sup> Ibid, hal. 144

<sup>23</sup> Munir Fuady, 1996, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek*, Buku Ketiga, selanjutnya disebut (Munir Fuady II), PT. Citra Aditya Bakti Bandung, hal. 149

oleh Kamar Dagang dan Industri (KADIN), ada pula Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), Pusat Penyelesaian Perselisihan Bisnis Indonesia (P3BI). Di Amerika Serikat terdapat *American Association for Arbitration di New York*. Di Netherland terdapat *Het Nederlandse Arbitrase Institute* yang berkedudukan di Rotterdam. Di Jepang ada *The Japan Commercial Arbitration Association* yang berkedudukan di Tokyo. Di Inggris dikenal *The British Institute of Arbitration* dan *The London Court of Arbitration*. Di samping itu dikenal pula misalnya *International Chamber of Commerce (ICC)* di Paris yang mempunyai sebuah *Court of Arbitration*.<sup>24</sup>

Indonesia pada tanggal 28 September 1968, dengan UU. No. 5 tahun 1968 telah meratifikasi *Convention on the Settlement of Investment Disputes between States and Nationals of other States*. Selanjutnya dengan Kepres No. 34 tahun 1981 (Oktober 1981) telah pula diratifikasi sebuah konvensi mengenai pengakuan dan pelaksanaan keputusan-keputusan arbitrase asing yaitu *Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards*, atau yang lebih dikenal dengan *The 1958 New York Convention*.

Untuk arbitrase internasional dapat pula melalui arbitrase UNCITRAL, yang dilahirkan melalui resolusi Majelis Umum PBB pada tanggal 15 Desember 1976. Pada tahun 1999 Indonesia juga telah

---

<sup>24</sup> Ibid, hal. 150

membentuk Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Dengan berlakunya Kepres dan Undang-undang tersebut, maka bagi Indonesia tidak ada halangan lagi untuk melaksanakan keputusan-keputusan arbitrase dari luar Indonesia. Hal yang demikian akan besar artinya dalam memperlancar lajunya praktek perdagangan Internasional dan penanaman modal asing.

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui, mengungkapkan dan mengkaji gambaran kasus yang diselesaikan secara *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di lingkungan industri pariwisata di Denpasar Bali
2. Ingin mengetahui dan mengkaji tentang mekanisme dan prosedur penyelesaian sengketa dalam bisnis industri pariwisata melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR).
3. Ingin mengetahui dan mengkaji tentang kekuatan hukum putusan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam penyelesaian sengketa antara perusahaan bisnis industri pariwisata, dan pelaksanaannya..

#### **E. KONTRIBUSI PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik bagi kepentingan akademisi maupun bagi kepentingan pelaku bisnis pariwisata.

1. Bagi akademisi, dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi ilmiah guna melakukan pengkajian lebih lanjut dan mendalam

tentang fenomena penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

2. Bagi pihak investor (penanam modal) dan masyarakat pelaku bisnis industri pariwisata di Bali dapat dijadikan masukan agar sengketa yang mungkin terjadi dalam kegiatan bisnis pariwisata dapat diselesaikan melalui ADR.

## **F. METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh data yang akurat, maka digunakan prosedur penelitian sebagai berikut :

### **1. Metode Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empirik. Pendekatan empirik dipergunakan karena melihat hukum itu tidak semata-mata sebagai suatu seperangkat aturan perundang-undangan yang bersifat normatif belaka, akan tetapi hukum dilihat sebagai perilaku masyarakat yang menggejala dan mempola dalam kehidupan masyarakat, selalu berinteraksi dan berhubungan dengan aspek kemasyarakatan seperti ekonomi, sosial dan budaya. Berbagai temuan lapangan yang bersifat individual akan dijadikan bahan utama dalam mengungkapkan permasalahan yang diteliti dengan berpegang pada ketentuan yang normatif.

## 2. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini akan dilaksanakan di beberapa perusahaan industri pariwisata, yaitu pada beberapa hotel berbintang dan Biro perjalanan wisata dan atau agen perjalanan wisata.

Penentuan sampel dilakukan secara purposif (purposive sampling), dalam pengertian bahwa sampel yang akan diteliti telah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Ronny Hanitijo Soemitro membagi jenis dan sumber data atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dengan membaca dan mengkaji bahan-bahan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian hukum terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier. Bahan hukum primer berupa: norma dasar Pancasila, UUD 1945, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi dan traktat. Bahan hukum sekunder berupa : rancangan peraturan perundang-undangan, buku-buku hasil karya para sarjana dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dan bahan hukum tertier berupa bibliografi dan indeks komulatif.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1982, **Metode Penelitian Hukum**, Selanjutnya disebut (Ronny Hanitijo Soemitro I), Ghalia Indonesia, hal. 52-53.. Lihat juga Sunaryati Hartono, 1994, **Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad Ke-20**, Alumni Bandung, hal. 151

Bahan hukum primer menurut Sunaryati Hartono dibagi lagi dalam *mandatory primary sources*, yaitu perundang-undangan yang dikeluarkan oleh penguasa dari wilayah hukum sendiri, dan *persuasive primary sources*, yaitu perundang-undangan dari propinsi yang berbeda atau putusan pengadilan dari wilayah hukum yang berbeda.<sup>26</sup>

Menurut Soeryono Soekanto data sekunder, antara lain mencakup: dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya. Sedangkan data primer diperoleh langsung dari sumber pertama dilapangan melalui penelitian, yaitu perilaku pelaku bisnis pariwisata..<sup>27</sup>

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah terdiri data sekunder dan data primer.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data kepustakaan dilakukan dengan jalan membaca dan mengkaji karya-karya ilmiah para sarjana, artikel-artikel dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan untuk pengumpulan data lapangan akan dilakukan dengan cara wawancara yang mendalam dan secara terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan peneliti.

---

<sup>26</sup> Sunaryati Hartono, *Ibid.*, hal 134.

<sup>27</sup> Soeryono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI, Press Jakarta, hal. 12

## **5. Instrumen Penelitian.**

Instrumen penelitian ini terdiri dari instrumen utama dan instrumen penunjang. Instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri, sedangkan instrumen penunjang adalah daftar pertanyaan terstruktur dan hasil wawancara dengan informan.<sup>28</sup>

## **6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif. Data yang telah dikumpulkan dan telah dicek keakuratannya, lalu diproses berdasarkan kualitas para informan dalam memahami dan menjawab hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata. Kemudian diakhiri dengan pengambilan kesimpulan.

## **G. SISTEMATIKA PENULISAN.**

Hasil penelitian yang diperoleh dan telah dianalisis kemudian dibuat suatu laporan akhir atau tesis dengan sistematika penulisan yaitu setelah Bab I seperti diuraikan di atas, maka dilanjutkan pada Bab II tentang: Tinjauan Pustaka yang berisi uraian kegiatan bisnis industri pariwisata, pengertian industri pariwisata, jenis-jenis kegiatan industri pariwisata; pengaturan bisnis industri pariwisata, pengertian sengketa dan ciri-ciri sengketa dalam bisnis industri pariwisata. ADR sebagai sarana menyelesaikan sengketa bisnis industri pariwisata, pengertian dan bentuk-bentuk ADR, eksistensi ADR sebagai sarana alternatif penyelesaian sengketa, ADR dan etika bisnis. Selanjutnya tentang penyelesaian sengketa bisnis industri pariwisata melalui

---

<sup>28</sup> Nasution S, 1992, *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*, Tarsito Bandung, hal. 9

ADR, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa melalui ADR, kekuatan mengikat dari putusan ADR dan pelaksanaannya.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum kegiatan bisnis industri pariwisata di Denpasar Bali; alasan memilih atau dasar pertimbangan pelaku bisnis industri pariwisata menyelesaikan sengketa melalui ADR, prosedur pelaksanaan, dan mekanisme penyelesaian sengketa melalui ADR, kekuatan mengikat dari putusan ADR bagi para pihak, dan pelaksanaannya.

Bab IV merupakan bab penutup yang berisi tentang simpulan dan saran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kegiatan Bisnis Industri Pariwisata.

##### 1. Pengertian bisnis industri pariwisata.

###### 1.1. Pengertian istilah bisnis.

Istilah bisnis dalam beberapa kepustakaan secara umum dikatakan sebagai kegiatan dagang. Munir Fuady mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kata bisnis adalah suatu “usaha dagang”, “urusan” ,dan lain-lain. Sehingga bisnis itu secara umum berarti suatu kegiatan dagang, industri atau keuangan. Semua kegiatan itu dihubungkan dengan produksi dan pertukaran barang atau jasa, dan urusan-urusan keuangan yang bertalian dengan kegiatan-kegiatan ini.<sup>29</sup>

Menurut Freidman, Jack P (dalam Munir Fuady), dikatakan “bisnis” diartikan sebagai perusahaan komersial, profesi, atau perdagangan yang didirikan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Suatu bisnis diciptakan oleh para entrepreneur yang menempatkan uangnya dalam “risiko” tertentu untuk mempromosikan usaha tertentu dalam motif untuk mendapatkan keuntungan yang besar.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Munir Fuady, I, Loc. Cit.

<sup>30</sup> Freidman, Jack P, 1987, dalam Munir Fuady I, Op. Cit. hal 2. Bandingkan dengan Amirizal, 1999, *Hukum Bisnis Risalah Teori dan Praktik*, Penerbit Jambatan, Jakarta, hal. 9.

Sri Redjeki Hartono berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bisnis adalah semua jenis kegiatan atau usaha yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan atau laba.<sup>31</sup> Sehingga dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa kajian terhadap kegiatan bisnis dan perusahaan mempunyai arti penting dalam berbagai hal, antara lain :<sup>32</sup>

*Pertama*; berhubungan dengan keberadaan atau eksistensi perusahaan di dalam masyarakat merupakan suatu hal yang mutlak, karena sifat ketergantungan diantara keduanya sangat besar. Masyarakat merupakan pemasuk semua sumber daya perusahaan dan sekaligus merupakan pengguna/konsumen sebagai hasil perusahaan. Perusahaan memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

*Kedua*; posisi perusahaan di dalam kegiatan ekonomi makro baik lokal, nasional, maupun internasional/global akan mempunyai posisi sentral. *Ketiga*; posisi perusahaan di dalam masa transisi dari pelaku ekonomi lokal/nasional menuju sebagai pelaku ekonomi global. Posisi transisi ini merupakan titik sentral mengenai berbagai masalah yang timbul atau berkembang yang sifatnya sangat kompleks, yang selalu akan timbul sampai dua dekade abad mendatang antara lain mengenai hak milik intelektual, alih teknologi, investasi dan perdagangan bebas.

*Keempat*; Setiap kegiatan dan perilaku perusahaan apapun bentuknya, selalu mempunyai pengaruh dan mempengaruhi masyarakat dan pihak ketiga.

---

<sup>31</sup> Sri Redjeki Hartono, III, Loc. Cit.

<sup>32</sup> Ibid, hal 1-2

Pada saat ini dan waktu mendatang kajian terhadap perusahaan dan kegiatan bisnis selalu mempunyai arti penting karena eksistensi dan peranannya di dalam masyarakat sangat besar. Keberadaan perusahaan dalam tata kehidupan masyarakat adalah sama besarnya dengan keberadaan masyarakat itu sendiri terhadap kegiatan bisnis.

## 1.2. Pengertian industri pariwisata

Istilah kata industri dan pariwisata merupakan dua istilah yang mempunyai makna yang berbeda-beda. Kata industri adalah suatu rangkaian perusahaan-perusahaan yang menghasilkan barang (produk) tertentu.<sup>33</sup>

Pariwisata yang berasal dari bahasa Sansekerta, sesungguhnya bukanlah berarti "*Tourism*" (Inggris). Kata Pariwisata menurut pengertian ini, sinonim dengan pengertian "*Tour*". Kata Pariwisata itu sendiri berasal dari dua suku kata yaitu Pari dan Wisata. Pari yang berarti banyak atau berkali-kali, berputar-putar atau lengkap, sedangkan wisata berarti perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata *travel* (Inggris).<sup>34</sup> Pengertian kata pariwisata menurut Nyoman S. Pendit adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bergerakinya manusia dan benda yang membawa dinamika di

---

<sup>33</sup> I Nyoman Erawan, 1994, *Pariwisata dan Pembangunan Ekonomi (Bali Sebagai Kasus)*, Upada Sastra, Denpasar, hal. 28.

<sup>34</sup> Richard Sihite, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Penerbit SIC, Surabaya, Cet. 5, hal. 46. Bandingkan juga Oka A. Yoeti, 1981, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa Bandung, hal. 103.

dalam kehidupan.<sup>35</sup> Pengertian pariwisata menurut H. Kodhyat adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu.<sup>36</sup>

Batasan yang lebih bersifat teknis dikemukakan oleh Hunziker dan K.Krapf dalam tahun 1942 (dalam Oka A.Yuti) sebagai berikut: "*Tourism is the totality of the relationship and phenomena arising from the travel and stay of strangers (Ortsfremde), provided the stay does not imply the establishment of a permanent resident*". Menurut pendapat beliau, yang dimaksud dengan kepariwisataan adalah keseluruhan daripada gejala-gejala yang ditimbulkan oleh perjalanan dan pendiaman orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, asalkan pendiaman itu tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dari aktifitas yang bersifat sementara itu.<sup>37</sup>

Saleh Wahab dari Mesir mengemukakan bahwa batasan pariwisata hendaknya memperlihatkan anatomi dari gejala-gejala yang terdiri dari tiga unsur, yaitu: manusia (*Man*), orang yang melakukan perjalanan wisata; ruang (*space*) sebagai daerah atau ruang lingkup

---

<sup>35</sup> Nyoman S. Pendit, 1981, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Pradnya Paramita, Jakarta, hal. 29.

<sup>36</sup> H. Kodhyat dalam James J. Spillane, 2001, *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*, Kanisius, Jogjakarta

<sup>37</sup> Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata .....*, Op. Cit, hal. 106.

tempat melakukan perjalanan; dan waktu (*Time*) yakni waktu yang digunakan dalam perjalanan dan tinggal di daerah tujuan wisata.<sup>38</sup>

Setelah melihat beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah merupakan suatu kegiatan manusia dengan gejala atau fenomena tertentu, sebagai akibat pergerakan atau perpindahan atau berdiam serta keluar dan masuknya orang-orang, yang bukan mencari nafkah bergerak dari suatu tempat ke tempat yang lain yang dapat membawa dinamika dalam kehidupan.

Jadi pariwisata merupakan suatu “aktivitas”, tetapi dilihat dari sudut ekonomi, aktivitas tersebut menciptakan permintaan yang memerlukan pemasaran bagi produk aktivitasnya. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan jasa pariwisata, masing-masing terpisah akan tetapi saling melengkapi. Produk-produk tersebut berupa barang-barang dan jasa-jasa, oleh karena itu kegiatan pariwisata lazim disebut dengan “*Industri Pariwisata*” atau *Tourism industry*”.<sup>39</sup>

Bagi suatu negara yang menganggap pariwisata sebagai suatu industri yang menghasilkan produk yang dikonsumsi di tempat tujuan, ini dapat dianggap sebagai suatu ekspor tidak kentara (*invisible exports*), dan manfaat yang diperoleh dapat berpengaruh positif dalam perekonomian, kebudayaan dan kehidupan sosial masyarakatnya.

---

<sup>38</sup> Ibid.

<sup>39</sup> Richard Sihite, Op. Cit, hal. 51-52.

Produk wisata sebenarnya bukan merupakan produk nyata, melainkan rangkaian jasa-barang yang tidak hanya mempunyai segi-segi ekonomis, tetapi juga segi sosial, budaya, serta alam.

Jasa-jasa yang diusahakan oleh berbagai perusahaan itu terkait menjadi suatu produk wisata. Sebagai industri, maka rangkaian perusahaan yang biasa merupakan unsur industri pariwisata ialah perusahaan-perusahaan penginapan, angkutan wisata, biro perjalanan, restoran dan perusahaan hiburan.

Produk wisata merupakan rangkaian berbagai jasa yang kait-mengait yang dihasilkan berbagai perusahaan, masyarakat dan alam. Jasa angkutan, jasa penginapan, jasa penyelenggaraan tour merupakan jasa-jasa yang disediakan oleh berbagai perusahaan. Jasa-jasa prasarana seperti jalan, keramahtamahan rakyat merupakan jasa-jasa yang disediakan masyarakat. Menikmati pemandangan alam, pantai, lautan merupakan jasa yang disediakan oleh alam. Kesemuanya merupakan rangkaian jasa-jasa yang diperlukan oleh wisatawan.

Menurut R.S. Darmajati : Industri Pariwisata adalah rangkuman dari berbagai macam usaha yang secara bersama-sama menghasilkan produk-produk jasa-jasa/layanan-layanan atau *services*, yang nantinya baik secara langsung atau secara tidak langsung akan dibutuhkan oleh wisatawan dalam perjalanannya.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Ibid, hal. 54.

Hunzieker dari Bern University memberikan definisi industri pariwisata sebagai berikut : *“Tourism enterprises are all bussines entitles which, by combining various means of production provides goods and services of specivically tourist nature”*<sup>41</sup>

Mengingat pengertian pariwisata sebagai industri, maka yang disebut sebagai industri pariwisata tidak lain adalah keseluruhan perusahaan-perusahaan jasa tersebut di atas. Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan traveller pada umumnya selama dalam perjalanan.

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang mampu meningkatkan devisa negara selain migas. Sektor pariwisata menduduki tempat sebagai penghasil devisa nomor enam. Sejak tahun 1969 pariwisata di Indonesia mulai mengalami perkembangan yang cukup baik.

Mengelola kepariwisataan menjadi suatu “industri” bagi negara Indonesia dapat dikatakan merupakan sesuatu yang relatif baru. Pengelolaan industri kepariwisataan di negara-negara ASEAN lainnya, sudah mulai dilakukan sejak tahun 1960-an. Sedangkan di Indonesia pembangunan industri pariwisata mulai dilakukan menjelang tahun 1970.

---

<sup>41</sup> Ibid.

Industri kepariwisataan merupakan mata rantai kegiatan yang sangat panjang, mulai dari kegiatan biro perjalanan, pengangkutan, perhotelan, restoran, kegiatan pemanduan, kerajinan rakyat, pemeliharaan dan pengembangan obyek wisata, kesenian daerah, dan seterusnya. Industri pariwisata juga membutuhkan hasil-hasil pertanian, peternakan, perikanan, bahan-bahan atau alat-alat bangunan, jadi sektor industri pariwisata dapat menggerakkan sektor-sektor ekonomi lainnya dengan jangkauan yang amat luas.

John M Bryden (dalam Nyoman Erawan) mengemukakan berbagai alasan, mengapa industri pariwisata akhir-akhir ini dianggap merupakan alat yang menarik untuk mensukseskan pembangunan ekonomi pada umumnya, yakni :<sup>42</sup>

- a. ekspor barang-barang tradisionalnya sebagai akibat lambatnya peningkatan permintaan, adanya saingan dari barang-barang hasil pertanian di negara-negara industri dengan segala macam proteksinya, adanya saingan dari barang-barang substitusi yang bersifat sintetis, karena perbedaan struktural antara negara-negara maju dengan negara-negara sedang berkembang yang mengakibatkan produktivitas di negara-negara yang sedang berkembang dihadapkan pada masalah pemasaran yang pertama tersebut naik dan diikuti oleh tingkat upah yang lebih tinggi sedang di negara yang kedua justru keadaan yang sebaliknya yang terjadi.
- b. Keinginan untuk mendifersifikasikan ekspor barang-barang hasil pertanian tradisional mereka dengan jalan mengekspor barang-barang yang sudah diolah banyak menemui kegagalan karena adanya proteksi oleh negara-negara maju di samping terbatasnya pasar di negara-negara ini yang diakibatkan oleh adanya produksi dalam negeri sendiri.
- c. Di pihak lain pariwisata menghadapi kondisi permintaan yang berbeda yakni merupakan industri yang akhir-akhir ini pertumbuhannya sangat pesat dan mempunyai elastisitas

---

<sup>42</sup> Jhon Bryden, 1973, dalam Nyoman Erawan, Op. Cit, hal 42-43.

pendapatan dari permintaan yang tinggi, di samping itu industri pariwisata ini kelihatannya belum dikenakan pembatasan yang berarti di berbagai negara.

Sehubungan dengan ketiga alasan tersebut di atas, maka Robert Cleverdor menambahkan satu alasan penting bagi dipromosikannya pariwisata dalam pembangunan ekonomi di negara berkembang, yaitu dapat mengurangi ketimpangan kesempatan kerja dan ketimpangan pendapatan antar daerah di dalam suatu negara tertentu, karena daerah yang cocok untuk pengembangan pariwisata umumnya terletak jauh dari pusat-pusat aktifitas perekonomian. Kegiatan pariwisata ini memiliki ciri-ciri yang tidak dimiliki oleh kegiatan sektor lain yakni konsumen datang ke produsennya., hingga di satu pihak akan memberikan pendapatan bagi usaha-usaha angkutan, di lain pihak akan menambah efek penggandaan yang timbul akibat adanya pengeluaran wisatawan di daerah produsen. Selanjutnya untuk daerah-daerah terbelakang yang memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata maka industri pariwisata mempunyai potensi yang sangat besar sebagai sektor utama (*leading sector*) dalam proses pembangunan pada umumnya.<sup>43</sup>

Menyimak dari empat alasan yang dikemukakan di atas, maka industri pariwisata adalah merupakan salah satu sektor pembangunan yang cukup memegang peranan penting dalam rangka peningkatan pendapatan negara non migas. Pembangunan sektor industri pariwisata

---

<sup>43</sup> Robert Cleverdor, 1979, dalam Nyoman Erawan, Ibid, hal. 43.

membuka peluang bagi investor-invertor asing untuk menanamkan modalnya di negara Indonesia, dengan berkembangnya industri pariwisata, maka peluang kerja bagi tenaga kerja Indonesia akan tersedia. Pembangunan industri pariwisata membuka peluang untuk adanya hubungan timbal balik yang erat antara negara Indonesia dengan negara-negara tetangganya, sekaligus peningkatan hubungan bisnis.

Industri pariwisata mempunyai beberapa sifat khusus, antara lain sebagai berikut :<sup>44</sup>

- a. Produk wisata mempunyai ciri bahwa ia tak dapat dipindahkan. Orang tak bisa membawa produk wisata pada langganan, tetapi langganan itu sendiri harus mengunjungi rumah, mengalami dan datang untuk menikmati produk wisata itu.
- b. Dalam pariwisata produksi dan konsumsi terjadi pada saat yang sama. Tanpa langganan yang sedang mempergunakan jasa-jasa itu tidak akan terjadi produksi.
- c. Sebagai suatu jasa, maka pariwisata memiliki berbagai ragam bentuk. Oleh karena itu di dalam bidang pariwisata tidak ada standar ukuran yang obyektif, sebagaimana produk lain yang nyata, misalnya ada panjang, lebar, isi kapasitas dan sebagainya seperti pada mobil.
- d. Langganan tidak dapat mencicipi produk itu sebelumnya, bahkan tidak dapat mengetahui produk itu sebelumnya, yang dapat dilihat hanya brosur-brosur, gambar-gambar.
- e. Dari segi usaha produk wisata merupakan usaha yang mengandung resiko besar. Industri wisata memerlukan penanaman modal yang besar, sedangkan permintaan sangat peka terhadap perubahan situasi ekonomi, politik, sikap masyarakat atau kesenangan wisatawan dan lain sebagainya. Perubahan-perubahan tersebut dapat menggoyahkan sendi-sendi penanaman modal usaha kepariwisataan karena bisa mengakibatkan kemunduran usaha yang deras, sedangkan sifat produk itu relatif lambat untuk menyesuaikan keadaan pasar.

---

<sup>44</sup> Prajogo, 1976, **Pengantar Pariwisata Indonesia**, Direktorat Jenderal Pariwisata Jakarta, hal. 44-45.

Adanya sifat khusus dari industri pariwisata tersebut, dapat dijadikan sektor andalan untuk dikembangkan dalam pelaksanaan pembangunan nasional.

### **1.3. Unsur-unsur Bisnis Industri Pariwisata.**

Berdasarkan batasan yang telah disebutkan diatas, maka di dalam bisnis industri pariwisata terdapat unsur bisnis, dan industri pariwisata. Unsur bisnis di sini terkandung makna adanya suatu kegiatan atau usaha yang bertujuan untuk mencari untung. Unsur industri pariwisata mengandung makna suatu usaha yang bergerak dibidang kepariwisataan. Kepariwisataan merupakan suatu pemahaman dan pendekatan multidimensi dengan aktifitas-aktifitas yang melibatkan kehidupan dan kegiatan-kegiatan ekonomi yang berbeda, sehingga tidaklah berlebihan jika pendefinisian kepariwisataan sulit dibakukan.

Sistem kepariwisataan yang kompleks ini menurut para pengelola usaha pariwisata untuk mampu :

- Mengontrol perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya,
- mengelola sumber daya manusia yang mampu menjaga mutu produk,
- mempelajari karakteristik pariwisata yang akan datang ke daerahnya.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Happy Marpaung, **Pengetahuan Kepariwisataan**, Op. Cit, hal. 13.

Memang dalam beberapa hal industri pariwisata mempunyai kemiripan dengan industri biasa, baik yang kecil, sedang maupun yang besar. Masing-masing mempunyai masukan berupa bahan mentah, tenaga, modal untuk menghasilkan suatu produk. Masing-masing perlu menyelenggarakan kegiatan pemrosesan, setelah selesai hasil pemrosesan perlu dipromosikan dan dipasarkan. Tetapi ada juga perbedaan hakiki antara industri pariwisata dengan industri biasa, dalam industri biasa agar konsumen menikmati industri itu, diperlukan pelayanan ekstra seperti pengepakan yang rapi, hantaran yang baik. Sedangkan dalam industri pariwisata konsumen (wisatawan) harus datang sendiri untuk menikmati entah itu peninggalan sejarah ataupun keindahan alam yang dikagumi dan lain-lain. Untuk pengorbanan yakni datang dengan ongkos sendiri itu, mau tak mau industri pariwisata (berbeda dengan industri biasa) sangat berkaitan dengan sektor-sektor lain seperti sektor kebersihan, keamanan, komunikasi dan ketepatan waktu.

Adapun cakupan unsur didalam bisnis industri pariwisata yaitu:

1. Daerah tujuan wisata dan atraksinya.
2. Transportasi.
3. Akomodasi dan restoran.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Richard Sihite, *Tourism Industry*, Op. Cit, hal. 66.

Ketiga unsur pokok tersebut diperlukan sarana untuk dapat melaksanakannya, juga akan berkembang dan bertambah dengan unsur lain sebagai pelengkap, antara lain :

- a. jasa-jasa pengelola daerah wisata melalui berbagai brosur dan acara-acara di daerah wisata tersebut,
- b. jasa-jasa perusahaan angkutan darat, laut dan udara serta lokal yang mengantarkan para wisatawan dari daerah tempat tinggalnya sampai ke tempat tujuan wisata, hingga kembali ke tempat asalnya,
- c. jasa-jasa pelayanan akomodasi, restoran, bar, fasilitas hiburan serta pelayanan lainnya.<sup>47</sup>

Berbagai unsur dalam mata rantai kegiatan industri pariwisata di atas harus dikelola dan digarap dengan baik, jika tidak ingin kalah bersaing dengan negara lain. Demi peningkatan industri pariwisata nasional, maka setiap unsur dalam mata rantai kegiatan pariwisata perlu dikembangkan secara bersama-sama dan terpadu. apabila salah satu unsur lemah, akibatnya dapat menggagalkan upaya pengelolaan keseluruhan mata rantai industri pariwisata.

## **2. Jenis-jenis Kegiatan Bisnis Industri Pariwisata.**

Kegiatan bisnis industri pariwisata meliputi beberapa kegiatan, yang satu dengan lainnya saling menunjang, produk-produk industri pariwisata tersebut berupa jasa-jasa atau layanan-layanan yang dihasilkan oleh masing-masing unit produksi di dalam industri pariwisata tersebut.

Adapun jenis-jenis kegiatan bisnis industri pariwisata menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan, dalam Pasal 7 disebutkan : Usaha pariwisata digolongkan ke dalam :

---

<sup>47</sup> Ibid.

- a) usaha jasa pariwisata.
- b) pengusahaan obyek dan daya tarik wisata;
- c) usaha sarana pariwisata.

Penyebutan urutan usaha pariwisata dalam pasal ini tidak berarti bahwa penempatan usaha yang satu lebih tinggi dengan yang lain, tetapi mempunyai kedudukan yang sama dalam usaha pariwisata (penjelasan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

### **2.1. Kegiatan bisnis jasa pariwisata**

Usaha jasa pariwisata meliputi penyediaan jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata (Pasal 8 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990). Jenis-jenis usaha jasa pariwisata, disebutkan di dalam Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, yaitu berupa:

- a. jasa biro perjalanan wisata;
- b. jasa agen perjalanan wisata;
- c. jasa pramuwisata;
- d. jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran;
- e. jasa impresariat;
- f. jasa konsultasi pariwisata;
- g. jasa informasi pariwisata.

Menurut AJ.Burkart bahwa Biro perjalanan adalah perusahaan distribusi di dalam industri pariwisata yang melayani permintaan, mengatur transportasi, akomodasi dan jasa-jasa lain yang diperlukan wisatawan di daerah tujuan wisata melalui agen-agen atau kantornya sendiri pada perorangan atau grup dalam harga tertentu.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Ibid, hal. 99

Menurut Nyoman S.Pendit, bahwa perusahaan biro perjalanan umum (wisata) dan agen perjalanan mempunyai dwifungsi, yaitu keagenan pariwisata dan pengaturan perjalanan. Tugasnya adalah membawa subjek pariwisata ke objek wisata, dengan jalan menyajikan objek tersebut bagi kebutuhan wisatawan sebagai subjek (dalam hal ini fungsinya adalah pengaturan perjalanan atau dengan jalan mengatur objek pariwisata yang dikehendaki oleh subjek pariwisata, disini fungsinya sebagai agen pariwisata atau agen perjalanan.<sup>49</sup>

Usaha jasa biro perjalanan wisata merupakan unsur utama di dalam kepariwisataan. Untuk menunjang kegiatan para wisatawan dibutuhkan kemudahan-kemudahan berupa penyediaan dan pelayanan sejumlah fasilitas promosi, perencanaan perjalanan, pemandu wisata, sarana pengangkutan atau transportasi, penyediaan daerah tujuan wisata dan rekreasi yang menarik dan menyenangkan. Juga di dalamnya termasuk fasilitas yang dibutuhkan untuk istirahat menginap seperti hotel dan penyediaan makanan dan minuman atau restoran dan lain-lain. Biro perjalanan wisata merupakan salah satu bagian dari usaha pariwisata yang memberikan layanan berupa penyediaan informasi beserta pelayanan tiket dan dokumen perjalanan yang dibutuhkan wisatawan di dalam melakukan perjalanannya.

Kegiatan usaha biro perjalanan wisata, di dalam Pasal 9 ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996

---

<sup>49</sup> Nyoman S. Pendit, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar*, Op. Cit, hal. 93

dimuat dalam Lembaran Negara Tahun 1996 Nomor 101 (selanjutnya disebut PP No.67 Tahun 1996), disebutkan meliputi jasa :

- a. perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, objek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata;
- b. penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui agen perjalanan wisata dan atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen;
- c. penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang di jual;
- d. penyediaan layanan angkutan wisata;
- e. pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata;
- f. pengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan;
- g. penyelenggaraan perjalanan ibadah agama; dan
- h. penyelenggaraan perjalanan insentif.

Kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh biro perjalanan wisata (Pasal 9 ayat (2) PP Nomor 67 Tahun 1996). Biro perjalanan wisata wajib memenuhi jenis dan kualitas komponen perjalanan wisata yang dikemas dan atau dijanjikan dalam paket wisata, dan memberikan pelayanan secara optimal bagi wisatawan yang melakukan pemesanan, pengurusan dokumen dan penyelenggaraan perjalanan melalui biro perjalanan wisata (Pasal 10 ayat (1) PP Nomor 67 Tahun 1996).

Biro perjalanan wisata bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan paket wisata yang dijualnya (Pasal 10 ayat (2) PP Nomor 67 Tahun 1996).

Agen perjalanan wisata adalah perusahaan yang melakukan kegiatan penjualan tiket (karcis), sarana angkutan, pemesanan sarana wisata; dan lain-lain.<sup>50</sup>

Kegiatan usaha jasa agen perjalanan wisata meliputi jasa pemesanan tiket angkutan udara, laut, dan darat baik untuk tujuan dalam negeri maupun luar negeri; perantara penjualan paket wisata yang dikemas oleh biro perjalanan wisata; pemesanan akomodasi, restoran dan tiket pertunjukan seni budaya, serta kunjungan ke objek dan daya tarik wisata; dan pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan (Pasal 15 PP Nomor 67 Tahun 1996). Agen perjalanan wisata dilarang melakukan perubahan terhadap komponen perjalanan wisata dalam paket wisata yang dikemas oleh biro perjalanan wisata; dan menyelenggarakan paket wisata (Pasal 17 PP Nomor 67 Tahun 1996). Biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata berada dibawah kepemimpinan ASITA (*Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies*) atau Asosiasi pariwisata.

Kegiatan usaha jasa pramuwisata meliputi penyediaan tenaga pramuwisata dan atau mengkoordinasikan tenaga pramuwisata lepas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan secara perorangan atau kebutuhan biro perjalanan wisata. Kegiatan mengkoordinasikan tenaga pramuwisata lepas hanya dapat dilakukan apabila persediaan tenaga

---

<sup>50</sup> Gamal Suwanto, Op. Cit, hal. 12

pramuwisata yang dimiliki badan usaha jasa pramuwisata tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Pengkoordinasian tenaga pramuwisata lepas harus dilakukan dengan tetap memperhatikan profesionalisme tenaga pramuwisata yang bersangkutan (Pasal 20 PP Nomor 67 Tahun 1996).

Pramuwisata adalah seorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan traveler lainnya tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu. Jenis pramuwisata berdasarkan bidang keahliannya ada empat yaitu:

1. pramuwisata umum (*General Guide*) yaitu yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa/penduduk serta memiliki ijin untuk memberikan bimbingan perjalanan atau penerangan kepariwisataan kepada wisatawan, menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu baik secara perorangan atau kelompok;
2. pramuwisata khusus (*Special Guide*) yang mempunyai pengetahuan khusus dan mendalam mengenai objek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, perdagangan, margasatwa dan lainnya; yang memiliki ijin untuk membimbing perjalanan atau penerangan kepariwisataan kepada wisatawan baik perorangan atau kelompok, menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu ;
3. pembimbing darmawisata (*Tour conductor*) adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan disuatu wilayah atau negara untuk memberikan bimbingan dan penerangan mengenai objek wisata kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi penduduk wilayah yang dijelajahi;
4. pramuwisata pengemudi (*Guide Driver*) yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan mengenai objek wisata kepada wisatawan, disamping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Ibid, hal 13-14

Mengenai kegiatan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran, disebutkan di dalam Pasal 24 ayat (1) PP Nomor 67 Tahun 1996 meliputi:

- a. penyelenggaraan kegiatan konvensi, yang meliputi:
  - 1) perencanaan dan penawaran penyelenggaraan konvensi;
  - 2) perencanaan dan pengelolaan anggaran penyelenggaraan konvensi;
  - 3) pelaksanaan dan penyelenggaraan konvensi;
  - 4) pelayanan terjemahan simultan;
- b. perencanaan dan penyelenggaraan program perjalanan insentif;
- c. perencanaan dan penyelenggaraan pameran;
- d. penyusunan dan pengkoordinasian penyelenggaraan wisata sebelum, selama dan sesudah konvensi;
- e. penyediaan jasa kesekretariatan bagi penyelenggaraan konvensi, perjalanan insentif dan pameran; dan
- f. kegiatan lain guna memenuhi kebutuhan peserta konvensi, perjalanan insentif dan pameran.

Kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c merupakan kegiatan pokok yang wajib diselenggarakan oleh badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran (Pasal 24 ayat (2) PP Nomor 67 Tahun 1996).

Badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran wajib memenuhi jenis dan kualitas jasa yang dikemas dan atau dijanjikan dalam penawaran penyelenggaraan konvensi, perjalanan insentif dan pameran. Badan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif dan pameran bertanggung jawab atas keselamatan wisatawan yang melakukan perjalanan wisata berdasarkan perjalanan insentif yang dijualnya (Pasal 25 PP Nomor 67 Tahun 1996).

Kegiatan usaha jasa impresariat meliputi: a. pengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan oleh artis, seniman dan olahragawan

Indonesia yang melakukan pertunjukan di dalam atau di luar negeri; b. pengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan hiburan oleh artis, seniman, dan olahragawan asing yang melakukan pertunjukan di Indonesia; c. pengurusan dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi bagi artis, seniman dan olahragawan yang akan mengadakan pertunjukan hiburan; dan d. penyelenggaraan kegiatan promosi dan publikasi pertunjukan (Pasal 28 PP Nomor 67 Tahun 1996).

Badan usaha jasa impresariat wajib melestarikan seni budaya Indonesia; memperhatikan nilai-nilai agama, adat istiadat, pandangan dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat serta mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum; dan mengurus perijinan yang diperlukan bagi penyelenggaraan pertunjukan hiburan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Badan usaha jasa impresariat bertanggung jawab atas keutuhan pertunjukan dan kepentingan artis, seniman dan atau olahragawan yang melakukan pertunjukan hiburan yang diselenggarakan badan usaha tersebut.

Usaha jasa konsultan pariwisata yaitu badan usaha yang didirikan untuk menyediakan jasa konsultasi dibidang kepariwisataan. Kegiatan usaha jasa konsultan pariwisata meliputi penyampaian pandangan, saran, penyusunan studi kelayakan, perencanaan, pengawasan, manajemen, dan penelitian di bidang kepariwisataan. Badan usaha jasa konsultan pariwisata harus menjamin dan bertanggung jawab atas jasa konsultasi yang diberikannya, dan terus

meningkatkan profesionalisme tenaga ahli yang bekerja pada perusahaannya (Pasal 30 –33 PP Nomor 67 Tahun 1996).

Usaha informasi kepariwisataan, meliputi penyediaan informasi mengenai objek dan daya tarik wisata, sarana pariwisata jasa pariwisata, transportasi, dan informasi lain yang diperlukan oleh wisatawan; penyebaran informasi tentang usaha pariwisata dan informasi lain yang diperlukan wisatawan melalui media cetak, media elektronik dan media komunikasi lain, pemberian informasi mengenai layanan pemesanan, akomodasi, restoran, penerbangan, angkutan darat dan angkutan laut. Penyelenggara jasa informasi kepariwisataan bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang disediakan (Pasal 36 dan 37 PP Nomor 67 Tahun 1996).

## **2.2. Pengusahaan Objek Wisata.**

Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Tanpa adanya daya tarik di suatu daerah tertentu, kepariwisataan sulit untuk dikembangkan. Pariwisata biasanya akan dapat lebih berkembang, apabila disuatu daerah terdapat lebih dari satu jenis objek dan daya tarik wisata.

Objek dan daya tarik wisata adalah merupakan suatu bentukan atau aktivitas dan fasilitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu. Daya tarik yang tidak atau belum dikembangkan hanya merupakan sumber daya potensial, dan belum dapat disebut

sebagai daya tarik wisata sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu misalnya penyediaan aksesibilitas atau fasilitas.<sup>52</sup>

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata meliputi kegiatan membangun dan mengelola objek dan daya tarik wisata beserta sarana dan prasarana yang diperlukan atau kegiatan mengelola objek dan daya tarik wisata yang telah ada. (Pasal 15 dan penjelasannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

Terdapat banyak jenis objek dan daya tarik wisata, secara garis besarnya dapat diklasifikasikan ke dalam : daya tarik wisata alam; budaya; dan buatan manusia. Menurut 16 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, disebutkan bahwa pengusahaan obyek dan daya tarik wisata dikelompokkan ke dalam : a. pengusahaan objek dan daya tarik wisata alam; b. pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya; c. pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus.

Perencanaan dan pengelolaan objek dan daya tarik wisata alam, budaya dan minat khusus harus berdasarkan pada kebijaksanaan pembangunan nasional maupun regional. Pendekatan dasar yang digunakan dalam perencanaan pengembangan objek dan daya tarik wisata yaitu konservasi lingkungan (*environmental planning approach*).

Kelompok pengusahaan objek dan daya tarik wisata alam antara lain : pantai, wisata tirta/bahari, pegunungan, daerah liar dan

---

<sup>52</sup> Happy Marpaung, **Pengetahuan Pariwisata**, Op. Cit, hal. 41.

terpencil, taman dan daerah konservasi. Termasuk ke dalam kelompok pengusaha daya tarik wisata alam adalah:

- a. pengelolaan dan pemanfaatan taman nasional, antara lain: Taman Nasional Ujung Kulon, Taman Nasional Bali Barat dan Taman Nasional Bromo Tengger;
- b. pembangunan dan pengelolaan taman wisata, antara lain: Taman wisata Batu raden, Taman wisata candi Borobudurdan Prambanan;
- c. pembangunan dan pengelolaan taman hutan raya, antara lain Taman Hutan raya curug Dago Bandung, Kebon raya Bogor;
- d. pengelolaan taman laut, antara lain :Taman Laut Takabonerate, Taman Laut Banda, dan Taman Laut Bunaken (penjelasan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

Pantai merupakan objek dan daya tarik wisata yang banyak diminati, hal ini erat kaitannya dengan aktifitas seperti berjemur matahari, berenang, selancar, berperahu, ski air, berjalan-jalan di tepi pantai, dan lain-lain. Secara umum untuk pengembangannya diperlukan aksesibilitas menuju lokasi dan tempat parkir yang memadai, dipantai tidak boleh terdapat bangunan, kecuali fasilitas-fasilitas non permanen. Fasilitas lain seperti tempat bilas, MCK, dan penitipan barang diletakan di belakang pantai. Penataan zonasi, penataan alami, penentuan batas bangunan dari garis pantai dan pelaksanaan prinsip-prinsip konservasi merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan.

Objek dan daya tarik wisata tirta/ bahari, termasuk wisata laut, danau dan sungai. Zonasi dalam hal ini diperlukan tidak hanya untuk daerah pantai, tetapi juga area perairan. Hal ini untuk menghindari adanya konflik penggunaan area untuk aktifitas yang berbeda, misalnya untuk berenang dan berperahu, menyelam dan memancing.

Pengawasan terhadap konservasi harus dilakukan terutama penggunaan area bawah laut, seperti pelarangan pengambilan ikan hias, terumbu karang serta pengawasan limbah.

Jenis objek dan daya tarik wisata pegunungan berhubungan dengan menikmati pemandangan, mendaki, berkemah, dan lainnya. Fasilitas yang perlu disediakan antara lain aksesibilitas, dengan jalur pemandangan yang indah, lahan perkemahan, tempat berteduh, fasilitas pelayanan, akomodasi dan lain-lain. Selanjutnya mengenai flora dan fauna yang unik dan menarik dapat menjadi objek dan daya tarik penting, yang harus dilindungi sebagai daerah konservasi seperti taman nasional, suaka alam, suaka margasatwa. Bentuk pengembangan lain yang berhubungan dengan flora dan fauna ini antara lain, taman safari, kebun binatang; dan *botanic garden*.

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya merupakan usaha pemanfaatan seni budaya bangsa untuk dijadikan sasaran wisata. Termasuk ke dalam pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya adalah:

- a. pengelolaan peninggalan sejarah, antara lain candi, keraton, dan prasasti;
- b. pengelolaan dan atau pembangunan museum, antara lain Museum Wayang, Museum Kereta api, dan Museum Perangko;
- c. pembangunan dan atau pengelolaan pusat-pusat kesenian dan budaya, antara lain, sanggar tari, sanggar seni pentas, dan sanggar seni lukis;
- d. pembangunan dan pengelolaan taman rekreasi, Taman Mini Indonesia Indah, Taman Impian Jaya ancil;
- e. pembangunan dan pengelolaan tempat hiburan, antara lain Wayang Orang Sriwedari;

- f. pembangunan dan pengelolaan taman satwa, antara lain, Kebun binatang, Taman Safari, dan Taman Buaya;
- g. pengelolaan monumen, antara lain Monumen Nasional, Monumen Perjuangan, Monumen Yogya Kembali (penjelasan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

Pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus merupakan usaha pemanfaatan sumber daya alam dan potensi seni budaya bangsa untuk menimbulkan daya tarik dan minat khusus sebagai sasaran wisata. Termasuk ke dalam pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus adalah :

- a. pengelolaan lokasi-lokasi wisata buru, antara lain berburu babi hutan dan berburu rusa;
- b. pengelolaan wisata agro, antara lain perkebunan teh, perkebunan coklat, kopi dan perkebunan bunga;
- c. pembangunan dan pengelolaan wisata tirta, antara lain hotel apung, dermaga marina, dan olah raga air;
- d. pengelolaan lokasi-lokasi wisata petualangan alam, antara lain, mendaki gunung, menelusuri sungai air deras;
- e. pembangunan dan pengelolaan wisata gua, antara lain Gua Lawa dan Jatijajar;
- f. pembangunan dan pengelolaan wisata kesehatan, antara lain sumber air panas mineral dan pembuatan jamu;
- g. pemanfaatan pusat-pusat dan tempat-tempat budaya, industri, dan kerajinan, antara lain desa industri dan padepokan seni tari (penjelasan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

Penyelenggara pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus harus menjaga kelestarian lingkungan, mempekerjakan pramuwisata atau tenaga ahli yang dibutuhkan dan menyediakan fasilitas serta bertanggung jawab atas keamanan, keselamatan wisatawan. apabila dalam kegiatan minat khusus mempunyai resiko tinggi, penyelenggara wajib memberikan perlindungan asuransi (Pasal 56 PP Nomor 67 Tahun 1996).

### 2.3. Kegiatan Bisnis Sarana Pariwisata.

Wisatawan merupakan orang-orang yang mengadakan perjalanan dari suatu negara ke negara lain atau dari suatu daerah ke daerah lain di dalam suatu negara untuk sementara waktu saja. agar merasa nyaman di dalam perjalanannya, maka ia memerlukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, semenjak ia berangkat sampai di tempat tujuan hingga kembali ke rumahnya, untuk ini dibutuhkan sarana yang lengkap memberikan kepastian dan kenyamanan bagi wisatawan tersebut.

Banyak hal yang memerlukan perhatian dalam kaitannya dengan pengembangan kepariwisataan diantaranya mengenai prasarana dan sarana kepariwisataan. Prasarana kepariwisataan (*tourism infrastructures*) adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang serta dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang beraneka ragam (*heterogeen*).<sup>53</sup> Misalnya, agar semua sarana atau alat pengangkutan dapat berfungsi dengan baik, diperlukan prasarana jalan, jembatan, pompa bensin, dan lain-lain.

Sarana kepariwisataan sebagaimana dikemukakan oleh Saleh Wahab (dalam Richard Sihite) adalah semua bentuk perusahaan yang dapat memberikan pelayanan pada wisatawan, tetapi hidup dan

---

<sup>53</sup> Richard Sihite, Op. Cit, hal. 141.

kehidupannya tidak selamanya tergantung pada wisatawan.<sup>54</sup> Menurut pengertian ini tanpa wisatawan, perusahaan tersebut tetap hidup karena masyarakat membutuhkannya, seperti *entertainment, night club, concert*, bioskop, dan sebagainya.

Usaha sarana pariwisata dapat berupa jenis-jenis usaha:

- a. penyediaan akomodasi;
- b. penyediaan makan dan minum;
- c. penyediaan angkutan wisata;
- d. penyediaan sarana wisata tirta;
- e. kawasan pariwisata. (Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990).

Kegiatan usaha akomodasi dapat berupa: usaha hotel, usaha pondok wisata, usaha bumi perkemahan, usaha persinggahan; dan karavan. Kegiatan usaha hotel meliputi : penyediaan kamar tempat menginap; penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum; pelayanan pencucian pakaian/ binatu; penyediaan fasilitas akomodasi dan pelayanan lain yang diperlukan bagi penyelenggaraan kegiatan usaha hotel. Kegiatan usaha pondok wisata pada dasarnya sama dengan usaha hotel. Kegiatan usaha bumi perkemahan meliputi penyediaan lahan untuk perkemahan, tempat parkir, sarana air bersih, tempat mandi, penerangan; penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum, olah raga dan rekreasi. Demikian juga usaha persinggahan

---

<sup>54</sup> Ibid.

dan karavan, kegiatannya pada prinsipnya sama dengan usaha bumi perkemahan.

Kegiatan usaha makan dan minum yaitu restoran, bar, rumah makan; jasa boga, dapat pula dilengkapi dengan pertunjukan atau hiburan. Selanjutnya kegiatan usaha penyediaan angkutan wisata meliputi penyediaan sarana angkutan wisata yang laik dan aman serta penyediaan tenaga pengemudi. Kemudian mengenai kegiatan usaha sarana wisata tirta meliputi rekreasi menyelam untuk menikmati keindahan flora dan fauna dibawah air laut; dan penyediaan sarana untuk rekreasi di pantai, perairan laut, sungai, danau dan waduk. Kegiatan usaha kawasan pariwisata meliputi penyewaan lahan yang telah dilengkapi dengan prasarana sebagai tempat untuk menyelenggarakan usaha pariwisata; dan penyewaan fasilitas pendukung lainnya.

Menurut Richard Sihite, ada tiga bagian yang penting sarana kepariwisataan, yaitu: sarana pokok kepariwisataan, sarana pelengkap kepariwisataan dan sarana penunjang kepariwisataan.<sup>55</sup> Sarana pokok kepariwisataan menyediakan fasilitas pokok yang ikut menentukan keberhasilan suatu daerah menjadi daerah tujuan wisata, yaitu perusahaan-perusahaan yang menyediakan fasilitas pelayanan kepada wisatawan di tempat yang dituju, termasuk ke dalam kelompok ini : *travel agent* dan *tour operator*, *tourist transportation*, hotel dan

---

<sup>55</sup> Ibid, hal. 142.

akomodasi lainnya, *catering trade*; objek wisata dan atraksi wisata. Sarana pelengkap pariwisata yaitu perusahaan-perusahaan yang menyediakan fasilitas untuk rekreasi, sebagai pelengkap sarana pokok kepariwisataan agar wisatawan dapat lebih lama tinggal di daerah tujuan wisata, seperti sarana olah raga, sarana ketangkasan. Sarana penunjang adalah perusahaan yang dapat menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok, tujuannya agar wisatawan lebih banyak membelanjakan uangnya di tempat yang dikunjungi.

Sedangkan Nyoman S. Pendit mengelompokkan perusahaan sarana pariwisata tersebut sebagai berikut:

- a. perusahaan akomodasi dengan segala bentuk corak dan lokasinya;
- b. tempat peristirahatan khusus bagi pengunjung yang sakit beserta kliniknya;
- c. perusahaan pengangkutan pariwisata;
- d. perusahaan manufaktur seperti perusahaan kerajinan tangan atau yang menghasilkan barang-barang kesenian;
- e. toko-toko yang menjual barang-barang souvenir;
- f. Landasan hukum kepariwisataan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang lembaga yang khusus untuk promosi pariwisata yaitu perkumpulan yang khusus mengatur kebersihan dan kerapihan serta kenyamanan objek-objek wisata.<sup>56</sup>

Menurut I Gede Pitana, dikatakan pariwisata mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian suatu daerah, mempunyai peranan positif dalam penciptaan pendapatan bagi masyarakat, penciptaan lapangan kerja, sumber penghasil devisa, meningkatkan ekspor khususnya barang kerajinan; dan mengubah

---

<sup>56</sup> Lihat Nyoman S. Pendit, *Ilmu Pariwisata*, Op. Cit, hal. 76-97

struktur perekonomian secara berimbang.<sup>57</sup> Manfaat maksimal hanya dapat dicapai apabila pertumbuhannya selaras dengan usaha pemeliharaan dan pengembangan sektor-sektor lain. Berhasilnya pemeliharaan dan pengembangan tersebut harus ditunjang oleh kerjasama antara unsur-unsur kepariwisataan dan partisipasi masyarakat.

### **3. Pengaturan Bisnis Industri Pariwisata.**

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 mengatur tentang Kepariwisata yang bersifat nasional, dimuat di dalam Lembaran Negara Tahun 1990 Nomor 78, dan penjelasannya dimuat di dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427, ini sebagai dasar hukum dalam rangka pembinaan dan penyelenggaraan kepariwisataan, khususnya yang menyangkut objek dan daya tarik wisata, usaha pariwisata, peran serta masyarakat serta pembinaannya. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, memberikan ketentuan yang bersifat pokok dalam penyelenggaraan kepariwisataan, sedangkan pelaksanaannya lebih lanjut diatur dengan Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden dan peraturan perundangan lainnya.

Peraturan pelaksanaan lebih lanjut dari Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, antara lain sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tanggal 8 November 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata.

---

<sup>57</sup> Gede Pitana, 1998, *Pelangi Pariwisata Bali*, PT. Bali Post Denpasar, hal. 45.

2. Keputusan Menteri Pariwisata, pos dan Telekomunikasi Nomor KM 112/ PW.102/ MPPT-96 Tanggal 7 November 1996 Tentang Usaha Manajemen Hotel Jaringan Internasional.
3. Keputusan Direktur Jendral Pariwisata Nomor Kep.06/ VI/ 97 Tanggal 13 Juni 1997 Tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha Manajemen Hotel Jaringan Internasional.
4. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM.103/ UM.201/ MPPT Tanggal 6 September 1991 tentang Usaha Jasa Impresariat.
5. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor 104/ PW.304/ MPPT-91 Tanggal 6 September 1991 tentang Ketentuan Usaha Bar.
6. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : KM.106/ UM.001/MPPT-91 Tanggal 6 September 1991 tentang Usaha Jasa Informasi Pariwisata.
7. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.107/ PW.107/ MPPT-91 Tanggal 6 September 1991 tentang Usaha Jasa Konsultan Pariwisata.
8. Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 4/UM208/MPPT/89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Konsultasi Wilayah Tujuan Wisata.
9. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.018/ HM.703/ MPPT-91 Tanggal 6 September 1991 tentang Ketentuan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran.
10. Keputusan Direktur Jendral Pariwisata Nomor : Kep.07/ K/ III/ 90 Tanggal 29 Maret 1990 tentang Lencana Pramuwisata dan Pengatur wisata.
11. Keputusan Direktur Jendral Pariwisata Nomor : Kep.-18/ U/ II/ 88 Tanggal 25 Februari 1990 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha Objek Wisata.

12. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali No.528 Tahun 1993  
Tentang Kawasan Pariwisata di Bali.

#### 4. Sengketa Dalam Bisnis Industri Pariwisata.

Seperti diketahui kegiatan bisnis pada umumnya, termasuk kegiatan bisnis industri pariwisata tidak selamanya berjalan dengan baik dan lancar. Bukan suatu hal yang aneh, apabila pada suatu saat di dalam dunia bisnis mengalami konflik kepentingan yang dapat menjadi sengketa, walaupun para pelaku bisnis sudah berupaya untuk menjaga hubungan baik dan menghindari terjadinya sengketa tersebut.

Oleh karena itu perlu diketahui pengertian sengketa dan asal mula terjadinya sengketa serta ciri-ciri sengketa bisnis industri pariwisata yang akan diuraikan lebih lanjut dibawah ini.

##### 4.1. Pengertian dan Asal Mula Terjadinya Sengketa.

Pengertian istilah "sengketa", secara etimologis berarti pertentangan, perselisihan, perbantahan, pecekokan.<sup>58</sup> Kata sengketa, perselisihan, pertentangan di dalam bahasa Inggris sama dengan "*conflict*" atau "*disagreement*" atau "*dispute*".<sup>59</sup>

Menurut Joni Emirzon, pengertian kata konflik atau sengketa atau pertentangan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerja sama. Bentuk konflik atau sengketa akan dapat terlihat apakah

---

<sup>58</sup> Badudu Zain, 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Sinar Harapan, Jakarta, hal. 233.

<sup>59</sup> Jhon M. Echols & Hasan Shadily, 1996, *Kamus Inggris-Indonesia & Indonesia Inggris*, Gramedia Jakarta, hal. 138

konflik kepentingan, hukum, sosial, kegiatan bisnis atau perdagangan, dan lain-lain.<sup>60</sup>

Ronny Hanitijo Soemitro mengartikan konflik adalah situasi (keadaan) dimana dua orang atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan, dan tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuan masing-masing.<sup>61</sup>

Berdasarkan pengertian sengketa tersebut diatas, maka dapat disimpulkan sengketa yaitu adanya perbedaan faham atau perselisihan pendapat atau ketidak jelasan suatu hubungan hukum maupun rumusan perjanjian, yang dihadapi oleh dua pihak atau lebih dan perlu dicarikan cara penyelesaiannya., ini biasanya diawali oleh perasaan tidak puas yang bersifat subjektif dan tertutup.

Asal mula dari sengketa dapat dikaitkan dengan suatu kejadian adanya pihak yang merasa dirugikan. Kejadian ini dapat dialami oleh perorangan maupun kelompok, perasaan tidak puas ini akan muncul ke permukaan, apabila pihak yang merasa dirugikan mengemukakan pernyataan tidak setuju yang disampaikan kepada pihak kedua.

---

<sup>60</sup> Joni Emerson, 2001, **Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 21.

<sup>61</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, **Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik**, CV. Agung Semarang, hal. 36. Bandingkan dengan I Gusti Ngurah Gorda, 1994, **Manajemen Sumberdaya Manusia**, Widya Kriya Gematama, Denpasar, hal. 186.

konflik kepentingan, hukum, sosial, kegiatan bisnis atau perdagangan, dan lain-lain.<sup>60</sup>

Ronny Hanitijo Soemitro mengartikan konflik adalah situasi (keadaan) dimana dua orang atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan, dan tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuan masing-masing.<sup>61</sup>

Berdasarkan pengertian sengketa tersebut diatas, maka dapat disimpulkan sengketa yaitu adanya perbedaan faham atau perselisihan pendapat atau ketidak jelasan suatu hubungan hukum maupun rumusan perjanjian, yang dihadapi oleh dua pihak atau lebih dan perlu dicarikan cara penyelesaiannya., ini biasanya diawali oleh perasaan tidak puas yang bersifat subjektif dan tertutup.

Asal mula dari sengketa dapat dikaitkan dengan suatu kejadian adanya pihak yang merasa dirugikan. Kejadian ini dapat dialami oleh perorangan maupun kelompok, perasaan tidak puas ini akan muncul ke permukaan, apabila pihak yang merasa dirugikan mengemukakan pernyataan tidak setuju yang disampaikan kepada pihak kedua.

---

<sup>60</sup> Joni Emerson, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 21.

<sup>61</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, CV. Agung Semarang, hal. 36. Bandingkan dengan I Gusti Ngurah Gorda, 1994, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Widya Kriya Gematama, Denpasar, hal. 186.

Persoalan akan selesai apabila pihak kedua memberikan tanggapan yang memuaskan kepada pihak pertama. Sebaliknya apabila pihak kedua menunjukkan perbedaan pendapat, maka akan terjadi sengketa.

Proses sengketa mulai karena tidak adanya titik temu antara para pihak. Secara potensial, dua pihak yang mempunyai pendirian atau pendapat yang berbeda beranjak menuju ke situasi sengketa. Secara umum, seseorang tidak akan memilih untuk mengutarakan pendapat yang dapat mengakibatkan konflik terbuka. Hal ini disebabkan oleh adanya konsekwensi yang tidak menyenangkan, dimana ia (pribadi atau sebagai wakil kelompoknya) harus menghadapi situasi yang kurang menguntungkan, sehingga dapat merubah kedudukan yang stabil dan aman. Sehingga sengketa yang terjadi harus dicarikan cara penyelesaiannya secara baik-baik.

#### **4.2. Ciri-ciri Sengketa Bisnis Industri Pariwisata.**

Masyarakat Indonesia berada pada persimpangan jalan, transisi dari masyarakat agraris pedesaan menuju ke industri perkotaan. Hal ini menyebabkan terjadinya benturan nilai, nilai-nilai tradisional yang dipegang teguh oleh generasi pendahulu mulai luntur, sedangkan nilai-nilai baru (modern) belum sepenuhnya terbentuk dan diterima (Emil Salim dalam Makalah Hasil Penelitian PT Qipra Galang Kualita, 1997) menyebutnya sebagai kekosongan sistem nilai masyarakat Indonesia sekarang. Kekosongan ini memudahkan terjadinya kesalahpahaman

membaca rambu-rambu perkembangan zaman, kemelut batin dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi, yang pada gilirannya dapat menjadi sengketa antar perorangan atau kelompok masyarakat.<sup>62</sup>

Sengketa bisnis sarat dengan unsur keuangan, perbankan modern, peraturan perundang-undangan, etika, pemenuhan kontrak dan sebagainya. Sengketa dapat dianggap sebagai *growth industry* dalam dunia yang sangat mementingkan unsur keuntungan (*profit*).<sup>63</sup>

Untuk lebih mengenal proses sengketa, dapat diperhatikan ciri-ciri khas yang menggambarkan kesulitan-kesulitan yang terjadi di dalam proses mencapai konsensus atau perdamaian.

Banyak unsur-unsur negatif yang muncul di dalam situasi sengketa, berikut ini akan diuraikan ciri-ciri yang dapat dilihat, antara lain :

1. pihak-pihak yang bersangkutan hanya memikirkan kepentingan diri sendiri;
2. tujuan utama adalah untuk menang sehingga proses untuk mencapai kesepakatan tidak diutamakan;
3. pihak yang menduduki posisi yang lebih kuat menggunakan kekuatannya untuk memperoleh hasil yang lebih menguntungkan dirinya;
4. pihak yang kuat memaksa pihak yang lemah untuk tunduk;

---

<sup>62</sup> Isna Marifa, dkk, 1997, *Pelebagaan Penyelesaian Sengketa Melalui Perundingan dan Arbitrase di Indonesia*, Makalah Hasil Penelitian, PT. Qipra Galang Kualita, Jakarta, hal. 10.

<sup>63</sup> Ibid, hal. 5.

5. perasaan tidak percaya pada pihak lain yang mewarnai semua perundingan;
6. gejala untuk memboikot proses perdamaian atau perundingan;
7. dan kesediaan untuk menyelusuri jalur penyelesaian yang memberikan jalan keluar yang diinginkan.<sup>64</sup>

Proses penyelesaian sengketa yang efektif harus mempunyai mekanisme dan cara untuk menanggulangi akibat dari ciri-ciri tersebut diatas. Setiap perjanjian bisnis selalu mengandung resiko terjadinya sengketa, resiko tersebut akan lebih besar jika sejak semula tidak diupayakan pencegahannya.

Perjanjian yang sejak semula tidak dibarengi dengan analisis yang matang, akan mengandung resiko lebih besar untuk terjadinya sengketa. Oleh karena itu dalam kegiatan bisnis khususnya dibidang industri pariwisata, cara yang paling tepat untuk menghindari terjadinya sengketa yaitu dengan mempersiapkan dan merencanakan dengan baik segala sesuatu yang berkaitan dengan perjanjian itu. Tindakan dan upaya yang demikian itu dalam dunia bisnis disebut: "*a good planning to avoid dispute or good planning can avoid lawsuit*"<sup>65</sup>

Menghadapi kegiatan transaksi bisnis baik yang berskala nasional, regional maupun internasional, jalan yang terbaik untuk menghindari

---

<sup>64</sup> Ibid, hal .6

<sup>65</sup> Yahya Harahap, Laporan Hasil Penelitian Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (ADR), Op. Cit, hal 22.

sengketa adalah melalui perencanaan yang baik. Sengketa dapat menghadirkan resiko merugikan yang tidak dikehendaki dan dapat mengacaukan prediksi-prediksi bisnis. Hal ini penting untuk diperhatikan terutama dikaitkan dengan visi bisnis yang mendasari kegiatan demikian itu, yaitu efisiensi dan *profit*.<sup>66</sup>

Pada umumnya yang sering menimbulkan terjadinya sengketa, selalu bersumber dari akibat perumusan perjanjian yang tidak jelas. Masing-masing pihak memberi penafsiran yang berbeda tentang tujuan dan pemenuhan perjanjian, apabila kita berhati-hati sejak awal, maka dapat memperkecil terjadinya sengketa.

Ciri-ciri sengketa bisnis industri pariwisata yaitu : (1) dilematis, artinya disatu sisi perlu ditangani secara hukum, tetapi dilain pihak dikhawatirkan dapat berdampak buruk pada nama baik perusahaan, karena industri pariwisata bersandar pada kegiatan usaha jasa dan *image*; (2) bersifat tertutup, tidak dipublikasikan; (3) umumnya diselesaikan melalui jalur negosiasi.<sup>67</sup> Jenis-jenis sengketa yang biasanya terjadi di dalam kegiatan bisnis industri pariwisata, berkisar pada masalah hubungan kerjasama antara pelaku bisnis industri pariwisata, seperti antara biro perjalanan wisata dengan hotel, hotel dengan agen perjalanan wisata, maupun antara wisatawan dengan biro perjalanan maupun dengan

---

<sup>66</sup> Ida Bagus Wyasa Putra, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perdata Internasional Dalam Transaksi Bisnis Internasional*, Refika Aditama, Bandung, hal. 77. Lihat Juga Sudargo Gautama, 1983, *Kapita Selekta Hukum Perdata Internasional*, Alumni Bandung, hal. 72.

<sup>67</sup> Yahya Harahap, *Laporan Hasil Penelitian*, Loc.Cit.

hotel. Pada umumnya hubungan kerjasama dibuat dalam bentuk tertulis, demikian juga paket wisata yang ditawarkan kepada wisatawan dibuat dengan *agreement* secara tertulis, sehingga apabila ada tuntutan bertumpuh pada perjanjian tertulis yang sudah disepakati para pihak.

Jadi berdasarkan jenis-jenis sengketa yang biasanya terjadi di dalam kegiatan bisnis industri pariwisata tersebut di atas, maka dapat diketahui lebih jelas ciri-ciri sengketa bisnis industri pariwisata.

## **B. Alternative Dispute Resolution(ADR) Sebagai Sarana Menyelesaikan Sengketa Bisnis Industri Pariwisata.**

### **1. Pengertian dan Sejarah Perkembangan ADR.**

Istilah *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan suatu pengertian konsep yang mendeskripsikan berbagai bentuk mekanisme penyelesaian sengketa lain dari pada proses pengadilan, antara lain *negotiation* (negosiasi), *conciliation* (konsiliasi), *mediation* (mediasi), *fact finding* (pencari fakta), dan *arbitration* (arbitrase).<sup>68</sup>

Menurut *Black Law Dictionary*, disebutkan bahwa ADR sebagai *“term refers to procedures setting dispute by means other than litigation; e.g. by arbitration, mediation, minitrial. Such procedures, which are usually less costly and more expeditious, divorcee action, in resolving*

---

<sup>68</sup> Takdir Rahmadi, 1996, **Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Lingkungan**, Makalah Penataran Hukum Lingkungan, UNAIR, Surabaya, hal. 1.

*motor vehicle and medical malpractice tort claims, and in other disputes that would likely otherwise involve court litigation”.*<sup>69</sup>

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mengartikan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli (Pasal 1 angka 10).

Penggunaan istilah *Alternative Dispute Resolution* (untuk uraian selanjutnya ditulis ADR), di dalam bahasa Indonesia belum ada kesamaan pendapat, beberapa penulis menggunakan istilah Alternatif Penyelesaian Sengketa, ada yang menggunakan istilah Mekanisme Penyelesaian Sengketa alternatif (MPSA); Mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Kooperatif (MPSSK); ada yang menggunakan istilah perundingan untuk mewakili negosiasi, mediasi dan konsiliasi, dan istilah arbitrase untuk terjemahan arbitration, ini untuk mewakili istilah proses-proses penyelesaian sengketa non litigasi.<sup>70</sup>

Apabila istilah ADR dipahami, maka kata kuncinya yaitu kata *alternative*, di dalam hal ini tercermin bahwa tata cara ADR itu dapat merupakan pilihan (alternatif) bagi penyelesaian sengketa, para pihak

---

<sup>69</sup> Henry Campbell, 1990, **Black Law Dictionary**, ST. Paul, Min West Publishing Co, sixth Edition, hal. 78.

<sup>70</sup> Isna Marifa, dkk, Op. Cit. hal. 4. Bandingkan Pryatna Abdurrasyid, 1996, **Penyelesaian Sengketa Komersial (Nasional dan Internasional) di Luar Pengadilan**, Bahan Ceramah Pencangkakan Dosen Hukum Ekonomi ELIPS PROJECT, UI, Jakarta, 9 September 1996, hal. 2.

dapat memilih bentuk dan tata cara yang ada di dalam ADR tersebut. Pada dasarnya, ADR memberi kesempatan bagi penyelesaian sengketa dengan prinsip bahwa suatu perbedaan pendapat tidak perlu berakhir dengan menangnya satu pihak dan kalahnya pihak yang lain. ADR memungkinkan pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak dengan sasaran untuk memelihara jangka panjang.

Sejarah perkembangan ADR yang akan diuraikan dalam tesis ini, yaitu perkembangan ADR secara umum dan perkembangan ADR di Indonesia. Konsep ADR atau alternatif Penyelesaian Sengketa yang muncul di Amerika Serikat pada akhir dekade 1970 sebagai reaksi atas kejenuhan pada budaya litigasi yang sangat kuat dan ketidak puasan terhadap sistem pengadilan disana. Konsep ini kemudian diadaptasi oleh negara-negara lain, mulanya yang berbudaya Anglo Saxon, kemudian ke negara di belahan bumi sebelah timur.<sup>71</sup>

Kejenuhan terhadap budaya litigasi dan ketidak puasan terhadap sistem pengadilan di Amerika Serikat, didasarkan pada adanya proses pengadilan yang bersifat adversarial atau atas dasar saling bermusuhan antara para pihak. Hasil dari proses litigasi tersebut menempatkan satu pihak sebagai pemenang (*a winner*) dan pihak lain sebagai pihak yang kalah (*a looser*), di samping itu proses melalui litigasi terikat dan tunduk pada ketentuan hukum formal yang kaku dan ketat, para pihak di dalam

---

<sup>71</sup> Ibid, hal. 1.

persidangan seringkali memperdebatkan prosedur hukum acara sampai berlarut-larut.

Metoda-metoda ADR dikembangkan untuk mencapai tujuan, antara lain, yaitu :

1. untuk mengurangi kemacetan di pengadilan, banyaknya kasus yang diajukan ke pengadilan menyebabkan proses pengadilan seringkali berkepanjangan, biaya mahal, hasil kurang memuaskan;
2. untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa;
3. untuk memperlancar jalur ke keadilan (*access to justice*).
4. untuk memberi kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh semua pihak. (Golberg et al, 1985).<sup>72</sup>

Jauh sebelum tahun 1982 dalam suatu artikel *The New York Times* (dalam Hotman Paris Hutapea) disebutkan "*In a quiet revolution against the traditional practice of commercial law, many companies are now showing serious interest in finding ways to resolve business disputes without going to trial*".<sup>73</sup> Adanya permasalahan - permasalahan tersebut telah mendorong para pengacara dan konsultan hukum di negara-negara maju, untuk menciptakan suatu upaya penyelesaian perkara atau sengketa di luar pengadilan yang lebih praktis dan menitik beratkan pada kepentingan bisnis para pihak yang berperkara. Metoda yang dikembangkan ini disebut Alternative Dispute Resolution, biasa disingkat ADR.

Data pada tahun 1987 menunjukkan bahwa di Amerika Serikat, 20 (dua puluh) negara bagian telah mengeluarkan peraturan dalam rangka

---

<sup>72</sup> Ibid.

<sup>73</sup> Hotman Paris Hutapea, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Op. Cit, 11.