

BAB IV

ASURANSI KECELAKAAN BAGI WISATAWAN DOMESTIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSIAN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG- UNDANG NOMOR 10 TAHUN 2009 TENTANG KEPARIWISATAAN

A. Penerapan Asuransi Kecelakaan Bagi Wisatawan Domestik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Pengelola objek wisata Dufan, akan memberikan kompensasi seperti biaya pengobatan bagi korban perahu terbalik pada wahana permainan arung jeram Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol. Korban sudah dibawa ke rumah sakit, pihak Dufan akan beri kompensasi bagi para korban. Hingga saat ini dirinya belum mengetahui penyebab pasti terbaliknya perahu yang ditumpangi oleh lima orang tersebut. Namun, pihaknya memastikan sebelum memulai permainan, para pegawai selalu melakukan pengecekan keselamatan sesuai dengan SOP. Untuk penyebabnya kita menunggu polisi, tapi yang jelas kita selalu kedepankan SOP.

Menurut Pasal 5 ayat (2) dan (3) Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen wajib untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen yang ingin menikmati jasa wahana yang ada di Dufan wajib membeli tiket sesuai dengan harga yang telah ditentukan oleh pihak Dufan. Namun, pada hari Rabu tanggal 20 Juli 2011, sekitar pukul 18.00 WIB, wahana permainan Tornado di Dufan di Ancol Jakarta Pusat mengalami macet pada ketinggian sekitar 4-5 meter dalam posisi miring. 15 (lima belas) orang pengunjung yang menaiki wahana tersebut

terjebak di dalamnya, belum ada tindakan tanggung jawab dari pihak Dunia Fantasi. Pihak pengunjung sebagai konsumen telah dirugikan secara psikologis dan materil karena permainan Tornado tidak sesuai harapan konsumen. Pengelola usaha tempat wisata Dunia Fantasi harus mengganti kerugian konsumen yang diderita pengunjung sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Mulai hari ini, Sabtu (2/4/2011), Dunia Fantasi (Dufan) Taman Impian Jaya Ancol mempersembahkan sebuah layanan premium untuk tamu istimewa dengan guest premium ticket, Premium Dufan. Premium Dufan adalah sebuah layanan lengkap dengan memanfaatkan fasilitas khusus pada gerbang masuk di 12 wahana favorit. Ke-12 wahana favorit yang mendapatkan akses khusus tersebut adalah Kora-kora, Hysteria, Alap-alap, *Teater Simulator-Journey to the Center of the Earth*, Arung Jeram, Halilintar, Istana Boneka, Baku Toki, Bianglala, Perang Bintang, Niaga, dan Tornado. Premium Dufan juga memberikan fasilitas khusus untuk anak-anak berusia di bawah 110 CM (*children playground*), ruang istirahat privat untuk ibu hamil lengkap dengan ruang nursery, serta ruangan khusus untuk lansia (*lounge room*), yang juga dilengkapi dengan mushala dan fasilitas internet. Selain itu, Dufan juga menyediakan petugas khusus yang akan melayani pengunjung premium, mulai dari pintu masuk, *lounge*, hingga di pintu masuk wahana.

Langkah sosialisasi dan guna memberikan informasi selengkapnya mengenai Premium Dufan kepada pengunjung, Dufan telah menyediakan *guest relation premium* di beberapa lokasi. Layanan *premium* dapat diperoleh pengunjung di loket *Premium Dufan* di gedung *Specta Dufan Taman Impian* setiap hari, dengan harga Rp 250.000 untuk Senin-Jumat dan Rp 300.000 pada Sabtu dan Minggu, serta hari libur lainnya (*weekend and public holiday*). Sebagai *theme park* ternama, Dufan berusaha memahami keinginan konsumen dengan memberikan *service excellent* kepada pengunjung, salah satunya melalui Premium Dufan.

Terbakarnya Wahana Rama-Shinta dan kantor PT Pantura di area Dunia Fantasi (Dufan) diduga terkait dengan klaim asuransi dan kasus Ancol. Wahana Rama-Shinta selama ini merugi. Karena itu, diduga wahana itu sengaja dibakar agar mendapat klaim. Insiden itu juga sudah dikoordinasikan dengan pihak kepolisian. Penyebab terbaliknya perahu karena ketidakstabilan ombak buatan. Tidak ada SOP yang dilanggar. Wahana arung jeram adalah wahana yang ada perahu dan ombaknya. Jika mengacu prosedur, semua telah dijalankan sesuai SOP. Namun, goyangan air yang menyerupai ombak kecil membuat goyang yang kurang stabil hingga membuat penumpangnya terjatuh.

Tidak ada korban jiwa dalam insiden tersebut. Lima orang penumpang tersebut mengalami luka ringan dan dalam pemulihan. luka lecet yang dialami saat ini sudah ditangani di rumah sakit terdekat, dan sedang dalam pemulihan. Semua biaya pengobatan kelima penumpang tersebut ditanggung pihak pengelola.

Keselamatan dan kenyamanan pengunjung menjadi perhatian utama dan seluruh wahana Dufan telah dioperasikan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), diantaranya adalah bahwa setiap wahana sebelum dioperasikan dilakukan *daily checking*, dan secara periodik dilakukan overhaul serta Dunia Fantasi telah mendapat Sertifikasi ISO 9001-2000 sejak tahun 2002 dan telah diupdate menjadi ISO 9001-2008.

Pihak Dufan dalam melakukan kegiatan harian operasional wahana, sangat berhati – hati dan apabila terjadi gangguan maka akan dilakukan langkah – langkah evakuasi yang mengutamakan keamanan dan kenyamanan pengunjung sesuai SOP yang ditetapkan dan standarisasi manual / panduan pabrik manufacturer wahana tersebut.

Terjadi kondisi *emergency* / situasi tidak normal pada wahana, antara lain : gangguan pasokan listrik, maka semua sistem keselamatan penumpang wahana tetap berfungsi normal, seperti : sistem pengaman tubuh tetap terkunci pada posisinya dan dilengkapi dengan kunci pengaman manual yang hanya bisa dilepas dengan bantuan petugas untuk selanjutnya semua penumpang wahana diturunkan secara manual sesuai SOP oleh petugas, sebelum wahana bisa dihidupkan kembali dengan sumber listrik cadangan (*genset*).

Wisatawan yang berkunjung ke Palabuhanratu wajib memiliki tiket, selain sebagai bukti, tiket tersebut untuk klaim asuransi jika yang bersangkutan terkena musibah. Memang bagi wisatawan yang berkunjung ke Pantai Palabuhanratu, kalau mengalami kecelakaan sampai meninggal dunia, pihak Dinas Pariwisata

sudah kerjasama dengan pihak asuransi, makanya tiket kunjungan harus disimpan, untuk bukti klaim asuransi nanti.

Pantai Pelabuhan Ratu adalah salah satu tujuan wisata di Kabupaten Sukabumi. Sejumlah tempat seperti Karanghawu, Loji, Cimaja, dan Ciselok kerap dikunjungi ribuan wisatawan domestik, terutama saat libur lebaran. Namun, tingginya angka kunjungan itu kerap disertai dengan tingginya angka kecelakaan. Kerap terjadi wisatawan terseret arus laut dan hanyut.

Pada libur lebaran 2018 lalu, angka kecelakaan mencapai 34 kasus, 2 di antaranya menelan korban jiwa. Kecelakaan-kecelakaan tersebut biasanya terjadi karena para pengunjung mengabaikan imbauan dan larangan untuk tidak berenang di lokasi rawan tenggelam. Kasus kecelakaan di pantai Pelabuhan Ratu akibat mengabaikan sejumlah imbauan dan larangan itu bahkan pernah menewaskan Duta Besar Bulgaria untuk Indonesia pada tahun 1965.

Masyarakat sekitar biasanya mengaitkan sejumlah musibah itu dengan keberadaan Nyai Roro Kidul sebagai penguasa laut selatan Jawa. Kepercayaan ini sebetulnya bukan hanya di Pelabuhan Ratu, tapi hadir pula di beberapa pesisir selatan Jawa Barat lain seperti Cianjur Selatan dan Ciamis Selatan. Bahkan, kepercayaan tersebut ada juga di pesisir pantai selatan Jawa Tengah dan Jawa Timur, termasuk Yogyakarta.

Musibah yang kerap terjadi di pantai Pelabuhan Ratu tentu sulit dijelaskan oleh akal sehat jika dikaitkan dengan sosok supranatural yang selama ini hidup di alam pikiran masyarakat. Namun, secara ilmiah, kecelakaan-kecelakaan tersebut dapat dijelaskan lewat uraian tentang kondisi dan karakteristik oseanografis pantai

Pelabuhan Ratu yang secara umum sama dengan pantai-pantai lain di sepanjang pesisir selatan Jawa.

Karakteristik umum oseanografi pantai selatan Jawa Barat adalah kondisi Samudera Indonesia dengan ciri berombak besar, batimetri laut dalam, dan tinggi gelombang dapat mencapai lebih dari tiga meter. Keadaan arus pada perairan dipengaruhi oleh pasang-surut, angin, densitas serta pengaruh masukan air dari muara sungai.

Kecepatan arus pantai selatan Jawa pada bulan Februari sampai Juni bergerak ke arah timur, dan bulan Juli hingga Januari bergerak ke arah barat. Pada bulan Februari, arus pantai mencapai 75 cm/detik, kemudian melemah hingga kecepatan 50 cm/detik selama bulan April hingga Juni. Sementara itu, pada bulan Agustus arus pantai berganti arah ke barat dengan kecepatan 75 cm/detik kemudian menurun hingga kecepatan 50 cm/detik sampai bulan Oktober.

Kondisi di Pelabuhan Ratu yang kecepatan arusnya lebih tinggi. Saat musim barat, arus bergerak dengan kecepatan 0,0015-0,065 meter/detik, dan di musim timur arus bergerak antara 0,002-0,083 meter/detik.

Ridwan (21) Keluarga korban kecelakaan laut mengaku bingung untuk proses klaim asuransi kecelakaan laut yang menimpa Gunawan (15) yang meninggal dunia akibat terseret ombak saat berenang di Pantai Istiqomah, Citepus, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat pada Selasa (27/6/2017) lalu.

Awalnya tidak mengetahui jika salah satu syarat untuk mengajukan klaim asuransi harus memiliki bukti tiket retribusi atau tanda masuk saat melintas di pos retribusi. Saya bingung, pada saat kesana waktu itu saya membayar Rp 8.000 tapi

tidak diberikan tiket retribusi. Beberapa hari setelah jasad adik ipar saya itu ditemukan memang ada yang menghubungi dari Palabuhanratu bicarakan masalah asuransi tapi tidak menghubungi lagi, saya juga enggak nanya dia siapa.

Ridwan menceritakan saat itu ia berangkat dua motor dari kediamannya di Kampung Cisoempak, Desa Sukakersa, Kecamatan Parakansalak. Dia mengaku membayar retribusi di pos retribusi Cikidang sebesar Rp 16 ribu. "Saya dengan istri sementara Almarhum Gunawan berboncengan dengan Teguh (15) temannya. Waktu masuk pos retribusi kita dimintai uang, saya yang bayar dua motor itu tapi saya tidak menerima tiket retribusinya. Mereka bilang lanjut, lanjut gitu aja," lanjutnya.

Gunawan mengaku sempat menceritakan hal itu ke aparat kepolisian saat mengurus jasad sang adik namun tidak mendapat tanggapan lebih jauh. Gunawan dan Teguh terseret ombak pada Selasa (27/6/2017). Jasad Teguh langsung ditemukan saat itu juga, sementara Gunawan sempat hilang hingga akhirnya ditemukan pada Kamis (29/6).

Pihak Dinas Pariwisata (Dispar) sendiri membenarkan jika salah satu syarat untuk klaim asuransi adalah memiliki tiket retribusi. "Kita kerjasama dengan perusahaan asuransi Jasaraharja Putra, dalam satu tiket retribusi sudah disisihkan untuk asuransi Rp 500 per orang.

Terkait adanya oknum yang tidak memberikan tiket di pos retribusi, Sutiawan menyebutnya sebagai kebocoran dan menganggap sebagai kesalahan dari pengunjung. Petugas itu ibaratnya simalakama, di sisi lain dipungut di jalan raya itu kan jalan umum ada pengendara yang cuma lewat, mau ke keluarganya

padahal bermain atau berwisata ada juga terang-terangan enggak mau membayar dengan alasan tadi atau yang membayar tidak sesuai dengan tarif tiket mungkin begitu yang kita tahu.

Terkait adanya korban meninggal yang tidak memiliki retribusi, pihak Dispar dipastikan tetap akan memberikan bantuan. "Nanti gimana teknisnya kita bantu. Berkembangnya kehidupan manusia dan semakin majunya teknologi sekarang mengakibatkan pertanggung jawaban memegang peranan penting dalam lalu lintas dagang dan kehidupan sosial yang serba modern. Bahkan pertanggung jawaban sudah merupakan keharusan. Keharusan di sini berarti setiap orang baik kecil maupun besar, lelaki maupun wanita sejak lahir hingga meninggal tidak terlepas dari risiko.

Risiko itu bisa berupa kematian, kehilangan harta, cacat tetap dan lain-lain yang mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri maupun orang/keluarga yang ditinggalkannya. Karena itu orang sudah pasti berusaha sedapat mungkin mengurangi atau menghindari kerugian.

Undang-Undang Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014, kedua Undang-Undang tersebut berperan penting dalam perlindungan asuransi kecelakaan diri. Dimana pelaksanaan klaim asuransi kecelakaan diri bagi wisatawan di Dunia Fantasi (Dufan) Jakarta dan Trans Studi Bandung tidak ada suatu hambatan apapun terutama dalam hal pembayaran premi dan pembayaran klaim, sehingga bisa dikaitkan dengan Undang-Undang Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014.

Akibat hukum bagi pengelola wisata Dunia Fantasi (Dufan) Jakarta dan Trans Studi Bandung terkait dengan tingkat keamanan fasilitas sudah diatur dalam

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataannya khususnya Pasal 26, dan apabila itu lalai atau karena kesengajaan tidak memperhatikan fasilitas yang ada maka pihak pengelola pariwisata Dunia Fantasi (Dufan) Jakarta dan Trans Studi Bandung dapat dikenakan sanksi pidana seperti yang tercantum dalam KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) Bab XXI Tentang Menyebabkan Mati Atau Luka-Luka Karena Kealpaan, Pasal 359, Pasal 360 ayat (1) dan Pasal 360 ayat (2).

B. Upaya Yang Dapat Dilakukan Apabila Asuransi Kecelakaan Bagi Wisatawan Domestik Tidak Dibayar

Di objek wisata Pelabuhan Ratu Peristiwa terjadinya kecelakaan laut (Laka Laut) yang mengakibatkan korban jiwa dan mempertanyakan asuransi kecelakaan. Jadi, kalau dulu di tiketnya itu dicantumkan. Sekarang tidak dimunculkan karena motor yang Rp 8 ribu itu sudah ikut asuransi. Yang jadi permasalahannya sekarang tidak semua yang lewat itu pengunjung wisata, ada penduduk lokal juga yang mau bersilaturahmi dengan keluarganya, penduduk lokal yang mau silaturahmi ini tidak mau bayar, terus pada akhirnya penduduk lokal mau ke Pelabuhanratu, terus berenang. misalkan berenang penduduk lokal tidak punya tiket, tidak mau bayar itu, terus penduduk lokal kecelakaan.

Asuransi kecelakaan diri tidak terbatas pada pemberian perlindungan diri namun juga dapat memberikan perlindungan bagi orang-orang terdekat, seperti keluarga, pasangan, dan anak-anak wisatawan domestik dari hal-hal yang tidak diinginkan akibat dari kecelakaan diri yang mungkin menimpa wisatawan domestik. Jadi, Suatu hal yang penting untuk memiliki asuransi kecelakaan diri bagi seseorang yang menjadi tumpuan hidup keluarganya.

Asuransi kecelakaan diri sering disebut sebagai *border line insurance product*, produk asuransi yang berada pada garis batas pemasaran asuransi kerugian dan asuransi jiwa, maksudnya adalah asuransi kecelakaan diri dapat dipasarkan oleh perusahaan asuransi jiwa maupun perusahaan asuransi kerugian. Produk asuransi kecelakaan diri termasuk ke dalam asuransi varia, di mana asuransi tersebut tidak diatur dalam KUHD dan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Asuransi varia muncul sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang tumbuh dan dirasakan oleh masyarakat atas peristiwa-peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian terhadap jiwa maupun harta kekayaannya. Berkembangnya kebutuhan atas perlindungan terhadap harta kekayaan maupun jiwa manusia tersebut di atas menimbulkan adanya asuransi campuran yang merupakan penggabungan sifat antara asuransi kerugian dengan asuransi sejumlah uang.

Asuransi campuran yang salah satu produknya adalah asuransi kecelakaan diri, termasuk ke dalam golongan asuransi varia. Asuransi kecelakaan diri termasuk ke dalam asuransi sukarela. Menurut perjanjian asuransi yang ditutup antara dua pihak yang berkedudukan sama tinggi secara sepakat dan sukarela, karena dirasakan sendiri akan kebutuhan, dimana tertanggung membutuhkan pengasuransian itu dan penanggung secara sukarela bersedia menutup asuransi itu.

Asuransi kecelakaan diri menganut prinsip-prinsip yang dianut oleh asuransi jiwa atau asuransi sejumlah uang, yaitu prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan, prinsip itikad baik dan prinsip sebab akibat. Asuransi kecelakaan

diri seperti halnya asuransi jiwa tidak menganut ketentuan Pasal 284 KUHD tentang subrogasi. Dalam asuransi jiwa, pembayaran sejumlah uang dari penanggung kepada tertanggung bukanlah merupakan suatu ganti rugi melainkan suatu jumlah yang telah disepakati sebelumnya oleh penanggung dan tertanggung.

Perkembangan asuransi kecelakaan diri dimulai sejak timbulnya industrialisasi, yaitu ketika diketemukannya kereta api sebagai alat angkutan dan dalam hal ini menimbulkan kecelakaan – kecelakaan yang membuat para pengguna jasa khawatir akan keselamatan dirinya. Selain itu perkembangan asuransi kecelakaan diri juga dipicu karena Asuransi *Workmen's Compensation Act* (Asuransi Kecelakaan berdasarkan Undang-Undang kecelakaan kerja), yang hanya memberikan kompensasi yang minim, maka kebutuhan akan perlindungan diri terhadap kematian atau cacat akibat dengan santunan yang memadai semakin dibutuhkan.

Pada saat ini, di Indonesia telah berkembang produk tambahan asuransi kecelakaan diri, yaitu asuransi perjalanan pesawat udara, asuransi kecelakaan diri anak sekolah dan asuransi perjalanan wisata. Para ahli asuransi saat ini juga telah mengembangkan produk asuransi kecelakaan diri dijual dengan bekerja sama dengan pihak perbankan, misalnya dalam perjanjian kredit di mana nasabah bank wajib mengasuransikan dirinya dalam asuransi kecelakaan diri plus normally death (meninggal dunia biasa).

Pelaksanaan pengajuan klaim asuransi kecelakaan diri bagi wisatawan domestik di kawasan objek Wisata Pantai Rancabuaya Kabupaten Garut dan Pantai Pelabuhan Ratu Sukabumi hingga pembayaran jaminan asuransi sudah

sesuai dengan MoU perjanjian antara dinas pariwisata dan perusahaan asuransi. Korban yang berhak menerima santunan/ganti rugi klaim asuransi jika berada pada ruang lingkup kawasan objek wisata di Kabupaten Garut dan Sukabumi, telah membayar tiket masuk yang sudah termasuk premi sebesar Rp.250,00 serta kecelakaan yang terjadi merupakan kriteria yang ditanggungkan.

Pelaksanaan perjanjian kerjasama tersebut tunduk pada ketentuan dan syarat-syarat yang tercantum dalam Polis Asuransi Pelayanan Umum dimana Tertanggung harus melampirkan dokumen bukti untuk memperoleh santunan/ganti rugi, pelaksanaan klaim asuransi wisatawan kecelakaan diri hingga meninggal dunia terjadi perbedaan pembayaran jaminan asuransi dikarenakan penyebab dari kematian yang kurang diketahui dan persyaratan dokumen yang kurang lengkap.