



Analysis Of The Implementation Of Order And Security Enforcement By Cinema Management In Palembang City

Analisis Pelaksanaan Penegakan Ketertiban Dan Keamanan Oleh Pengelola Bioskop Di Kota Palembang

Nopita Sari ¹

¹⁾ Universitas Sereho Lahat

Email:¹⁾ noptasari406@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [29 Juni 2026]

Revised [23 Oktober 2026]

Accepted [25 Oktober 2026]

KEYWORDS

Public Order, Operational
Security, Manager
Responsibility, Consumer
Protection, Cinema.

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan upaya penegakan ketertiban dan keamanan oleh pengelola bioskop di Kota Palembang, khususnya di CGV Transmart Palembang, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan usaha hiburan dan perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola CGV Transmart Palembang telah melaksanakan upaya penegakan ketertiban dan keamanan melalui langkah preventif, represif, dan penerapan Standard Operating Procedure (SOP). Upaya tersebut meliputi pengawasan pengunjung, pemeriksaan tiket, pengamanan area bioskop, pengaturan antrean, serta penanganan gangguan ketertiban di dalam studio. Faktor pendukung meliputi adanya SOP yang jelas, fasilitas keamanan yang memadai, dan koordinasi antar petugas. Sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan pengawasan aktif di dalam studio, tingginya jumlah pengunjung pada jam tertentu, dan ketergantungan pada laporan pengunjung dalam mendeteksi gangguan keamanan. Dengan demikian, diperlukan penguatan sistem pengawasan dan peningkatan manajemen risiko guna menciptakan keamanan dan kenyamanan pengunjung secara optimal.

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the implementation of order and security enforcement efforts by cinema management in Palembang City, particularly at CGV Transmart Palembang, and to analyze the supporting and inhibiting factors in its implementation. This research uses an empirical juridical method with a qualitative descriptive approach. Data were obtained through interviews, field observations, and literature studies related to entertainment business regulations and consumer protection laws. The results show that CGV Transmart Palembang management has implemented order and security enforcement through preventive, repressive, and Standard Operating Procedure (SOP) approaches. These efforts include visitor supervision, ticket inspection, cinema area security, queue management, and handling disturbances inside the studio. Supporting factors include clear SOPs, adequate security facilities, and coordination among officers. Meanwhile, inhibiting factors include limited active supervision inside the studio, high visitor density at certain times, and dependence on visitor reports in detecting security disturbances. Therefore, strengthening the supervision system and improving risk management are necessary to create optimal security and comfort for visitors.

PENDAHULUAN

Perkembangan kehidupan masyarakat modern membawa perubahan yang sangat signifikan terhadap pola aktivitas sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. Salah satu perubahan yang paling terlihat adalah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana hiburan sebagai bagian dari gaya hidup urban. Hiburan tidak lagi dipandang sekadar sebagai sarana rekreasi, tetapi juga menjadi kebutuhan sosial masyarakat dalam memperoleh kenyamanan, relaksasi, dan interaksi sosial di tengah padatnya aktivitas kehidupan sehari-hari. Dalam konteks tersebut, bioskop hadir sebagai salah satu fasilitas hiburan modern yang memiliki tingkat minat masyarakat cukup tinggi.

Bioskop sebagai tempat hiburan publik memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan tempat usaha lainnya. Aktivitas di dalam bioskop melibatkan kerumunan masyarakat dalam jumlah besar, mobilitas pengunjung yang tinggi, penggunaan teknologi operasional yang kompleks, serta aktivitas yang berlangsung dalam ruang tertutup. Kondisi tersebut menyebabkan bioskop memiliki potensi risiko terhadap gangguan ketertiban dan keamanan apabila tidak dikelola secara profesional dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Di Kota Palembang, perkembangan pusat hiburan modern mengalami peningkatan yang cukup pesat seiring pertumbuhan pusat perbelanjaan dan kawasan komersial. Salah satu bioskop modern yang cukup ramai dikunjungi masyarakat adalah CGV Transmart Palembang. Keberadaan bioskop ini menjadi bagian penting dalam menyediakan sarana hiburan bagi masyarakat, khususnya kalangan remaja,

keluarga, dan komunitas pecinta film. Namun demikian, tingginya jumlah pengunjung dalam aktivitas operasional bioskop berpotensi menimbulkan berbagai persoalan, seperti kepadatan antrean, gangguan ketertiban selama pemutaran film, pelanggaran aturan klasifikasi usia penonton, hingga risiko keamanan apabila terjadi keadaan darurat. Oleh karena itu, pengelola bioskop memiliki tanggung jawab hukum dan tanggung jawab sosial untuk menjaga keamanan, kenyamanan, dan ketertiban pengunjung selama menggunakan fasilitas hiburan tersebut.

Secara normatif, tanggung jawab pengelola bioskop dalam menjaga ketertiban dan keamanan memiliki dasar hukum yang cukup jelas. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Selain itu, Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2009 tentang Perfilman juga mengatur kewajiban penyelenggara bioskop dalam memperhatikan klasifikasi usia penonton dan keamanan penyelenggaraan perfilman.

Dalam konteks pemerintahan daerah, ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat merupakan urusan wajib pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk mengawasi pelaksanaan usaha hiburan agar tidak menimbulkan gangguan terhadap masyarakat maupun pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Pengelola bioskop sebagai pelaku usaha juga dituntut untuk menerapkan sistem keamanan operasional yang baik melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), pengawasan terhadap pengunjung, penyediaan petugas keamanan, serta kesiapan penanganan keadaan darurat. Apabila terjadi kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap pengunjung, maka pengelola dapat dimintai pertanggungjawaban hukum baik secara perdata, administratif, maupun pidana.

LANDASAN TEORI

Wanprestasi

Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yaitu wanprestatie yang berarti tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan (Muhammad, 1981). Dalam hukum perdata, wanprestasi merupakan suatu keadaan ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati bersama. Wanprestasi pada dasarnya merupakan bentuk pelanggaran terhadap hubungan hukum perikatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak lain serta memunculkan kewajiban ganti rugi sesuai ketentuan hukum perdata (Sari & Nugroho, 2023).

Menurut Abdulkadir Muhammad (1981), wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, terlambat melaksanakan kewajiban, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Pendapat tersebut diperkuat oleh penelitian terbaru yang menyatakan bahwa wanprestasi merupakan bentuk kelalaian atau pelanggaran kontrak yang dapat menimbulkan akibat hukum berupa pembatalan perjanjian, pembayaran ganti rugi, maupun pemenuhan prestasi secara paksa berdasarkan ketentuan KUHPerdata (Pratama, 2022).

Dalam konteks perlindungan konsumen, pengelola bioskop dapat dianggap melakukan wanprestasi apabila tidak mampu memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan tertib kepada pengunjung sebagai konsumen jasa hiburan. Misalnya, apabila pengelola lalai menjaga keamanan operasional sehingga menyebabkan kerugian terhadap pengunjung, maka hal tersebut dapat menjadi dasar pertanggungjawaban hukum..

Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha agar tercipta hubungan usaha yang adil dan bertanggung jawab (Shofie, 2003). Perlindungan konsumen juga menjadi bagian penting dalam pembangunan sistem ekonomi yang sehat dan berkeadilan karena konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa (Putri & Ramadhan, 2024).

Menurut Yusuf Shofie (2003), perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam sistem hukum ekonomi karena konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi ekonomi maupun informasi. Oleh sebab itu, negara berkewajiban memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen melalui peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan adanya kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang aman dan bertanggung jawab kepada konsumen.



Dalam operasional bioskop, perlindungan konsumen berkaitan dengan hak pengunjung untuk memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, tertib, dan sesuai standar keamanan. Pengelola bioskop wajib memastikan bahwa seluruh fasilitas hiburan dapat digunakan secara aman oleh masyarakat.

Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha

Tanggung jawab hukum pelaku usaha merupakan kewajiban hukum yang melekat pada setiap pelaku usaha untuk menanggung akibat hukum atas kegiatan usaha yang dijalankannya apabila menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Menurut Shidarta (2006), tanggung jawab pelaku usaha dapat berupa tanggung jawab perdata, administratif, maupun pidana. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Konsep tanggung jawab pelaku usaha pada dasarnya menempatkan pelaku usaha sebagai pihak yang wajib menjamin keamanan dan kualitas pelayanan kepada konsumen. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada kerugian material, tetapi juga mencakup aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen selama menggunakan jasa yang disediakan (Rahmawati, 2023).

Dalam konteks bioskop, pengelola sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan operasional, ketertiban pengunjung, dan kenyamanan lingkungan bioskop. Pengelola juga bertanggung jawab terhadap segala bentuk gangguan keamanan maupun kerugian yang dialami pengunjung akibat kelalaian dalam pengelolaan.

Ketertiban dan Keamanan Publik

Ketertiban umum merupakan kondisi kehidupan masyarakat yang berjalan sesuai dengan norma hukum dan norma sosial sehingga tercipta suasana yang aman dan tertib. Sedangkan keamanan publik berkaitan dengan perlindungan masyarakat dari ancaman bahaya, gangguan, maupun risiko keselamatan.

Menurut Muchsan (2007), ketertiban umum merupakan keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah dan masyarakat melaksanakan aktivitas secara aman dan teratur berdasarkan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, ketertiban dan keamanan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan tempat hiburan seperti bioskop.

Dalam konteks pengelolaan bioskop, ketertiban dan keamanan publik menjadi tanggung jawab penting yang harus dipenuhi oleh pengelola usaha. Pengawasan terhadap pengunjung, penerapan standar operasional prosedur, serta kesiapan penanganan keadaan darurat merupakan bagian dari upaya menciptakan kondisi yang aman dan nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna jasa hiburan. Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa keamanan publik dalam sektor pelayanan hiburan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan fasilitas publik (Saputra & Hidayat, 2024).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum yang mengkaji bagaimana ketentuan hukum diterapkan dalam praktik kehidupan masyarakat serta melihat kesesuaian antara norma hukum dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (Soekanto, 2019). Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai pelaksanaan tanggung jawab pengelola bioskop terhadap keamanan dan ketertiban pengunjung sebagai bentuk perlindungan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di CGV Transmart Palembang sebagai lokasi penelitian utama. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa CGV Transmart Palembang merupakan salah satu bioskop dengan tingkat kunjungan masyarakat yang cukup tinggi di Kota Palembang sehingga relevan untuk diteliti dalam konteks penerapan sistem keamanan, kenyamanan, dan ketertiban operasional terhadap pengunjung sebagai konsumen jasa hiburan. Selain itu, bioskop tersebut juga memiliki sistem operasional modern yang memerlukan pengelolaan keamanan dan pelayanan konsumen secara optimal.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- Data Primer, diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen bioskop, petugas Operasional, dan petugas keamanan serta melalui observasi langsung di lokasi penelitian.

- Data Sekunder, diperoleh melalui studi kepustakaan berupa buku hukum, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- Wawancara
- Observasi
- Studi kepustakaan

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan data, menguraikan hasil penelitian, kemudian membandingkan praktik di lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di CGV Transmart Palembang, diketahui bahwa pengelola bioskop telah melaksanakan berbagai upaya dalam menjaga keamanan dan ketertiban pengunjung. Upaya tersebut terlihat dari adanya petugas keamanan, pemeriksaan tiket masuk, penggunaan kamera pengawas (CCTV), serta pengawasan terhadap aktivitas pengunjung selama operasional bioskop berlangsung. Pengelola juga menerapkan standar operasional pelayanan guna menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi konsumen jasa hiburan.

Selain itu, fasilitas yang disediakan oleh pihak bioskop dinilai cukup memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem pemesanan tiket yang tertib, serta petugas pelayanan yang membantu pengunjung apabila terjadi kendala selama kegiatan menonton berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola bioskop telah berupaya memenuhi hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Yusuf Shofie (2003), perlindungan konsumen bertujuan memberikan kepastian hukum bagi konsumen agar memperoleh hak-haknya secara adil dan seimbang dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Dalam konteks bioskop, bentuk perlindungan tersebut diwujudkan melalui penyediaan fasilitas yang aman, tertib, dan sesuai standar pelayanan publik.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi lapangan masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan keamanan dan ketertiban. Pada jam-jam tertentu, khususnya saat akhir pekan atau penayangan film populer, kondisi bioskop menjadi lebih ramai sehingga pengawasan terhadap pengunjung menjadi kurang optimal. Selain itu, masih terdapat potensi gangguan ketertiban seperti keributan antar pengunjung, keterlambatan penanganan keluhan konsumen, serta risiko kehilangan barang pribadi milik pengunjung.

Apabila dikaitkan dengan konsep wanprestasi, kondisi tersebut dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi pengelola bioskop apabila terbukti lalai dalam memenuhi kewajibannya terhadap konsumen. Menurut Abdulkadir Muhammad (1981), wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diperjanjikan. Dalam hal ini, hubungan hukum antara pengunjung dan pengelola bioskop terjadi ketika konsumen membeli tiket dan menggunakan jasa hiburan yang disediakan oleh pihak bioskop.

Pengelola bioskop sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada konsumen. Apabila terjadi kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap pengunjung, maka pengelola dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Shidarta (2006) yang menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab perdata atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Selain itu, ketertiban dan keamanan publik juga menjadi aspek penting dalam operasional bioskop. Menurut Muchsan (2007), ketertiban umum merupakan keadaan yang memungkinkan masyarakat melaksanakan aktivitas secara aman dan teratur berdasarkan hukum yang berlaku. Oleh karena itu, pengelola bioskop wajib menjaga kondisi lingkungan bioskop agar tetap aman, tertib, dan kondusif bagi seluruh pengunjung.



Dalam praktiknya, pengelola CGV Transmart Palembang telah melakukan beberapa langkah preventif, seperti menempatkan petugas keamanan di area tertentu, melakukan pengawasan melalui CCTV, dan memberikan imbauan kepada pengunjung untuk menjaga ketertiban selama berada di dalam studio. Akan tetapi, upaya tersebut masih perlu ditingkatkan melalui penambahan petugas keamanan pada jam ramai, peningkatan sistem pengawasan, serta penyediaan prosedur penanganan keadaan darurat yang lebih efektif.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan keamanan dan ketertiban di CGV Transmart Palembang pada dasarnya telah berjalan cukup baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek pengawasan dan perlindungan konsumen agar hak-hak pengunjung dapat terpenuhi secara optimal sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengelola CGV Transmart Palembang telah melaksanakan upaya keamanan dan ketertiban pengunjung melalui penyediaan petugas keamanan, penggunaan CCTV, dan penerapan standar operasional pelayanan.
2. Perlindungan konsumen di lingkungan bioskop telah diterapkan melalui pelayanan yang aman, nyaman, dan tertib, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pengawasan pada saat kondisi ramai pengunjung.
3. Pengelola bioskop sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami pengunjung apabila terjadi kelalaian dalam pelaksanaan keamanan dan pelayanan.

Saran

1. Sebaiknya pihak pengelola bioskop meningkatkan sistem pengawasan dan keamanan, terutama pada jam operasional yang ramai.
2. Sebaiknya pengelola bioskop menambah jumlah petugas keamanan dan memperkuat pengawasan melalui CCTV di area tertentu.
3. Sebaiknya pemerintah dan instansi terkait meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di tempat hiburan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Muchsan. 2007. Sistem Pengawasan terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia. Yogyakarta: Liberty.
- Pratama, Andi. 2022. "Tinjauan Hukum Wanprestasi dalam Perjanjian Perdata di Indonesia." Jurnal Hukum dan Keadilan, Vol. 4 No. 2.
- Putri, Rina dan Ramadhan, F. 2024. "Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Jasa Hiburan." Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8 No. 1.
- Putri, Rina dan Ramadhan, Fajar. 2024. "Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Jasa Hiburan." Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8 No. 1.
- Pratama, Andi. 2022. "Tinjauan Hukum Wanprestasi dalam Perspektif Hukum Perdata." Jurnal Rechtsvinding, Vol. 12 No. 1.
- Rahmawati, Dwi. 2023. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." Jurnal Lex Administratum, Vol. 11 No. 3.
- Rahmawati, Dwi. 2023. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen." Jurnal Lex Administratum, Vol. 11 No. 3.
- Sari, Melinda dan Nugroho, A. 2023. "Analisis Wanprestasi dalam Perspektif Hukum Perdata." Jurnal Rechtsvinding, Vol. 12 No. 1.

Shidarta. 2006. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.

Shofie, Yusuf. 2003. Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.