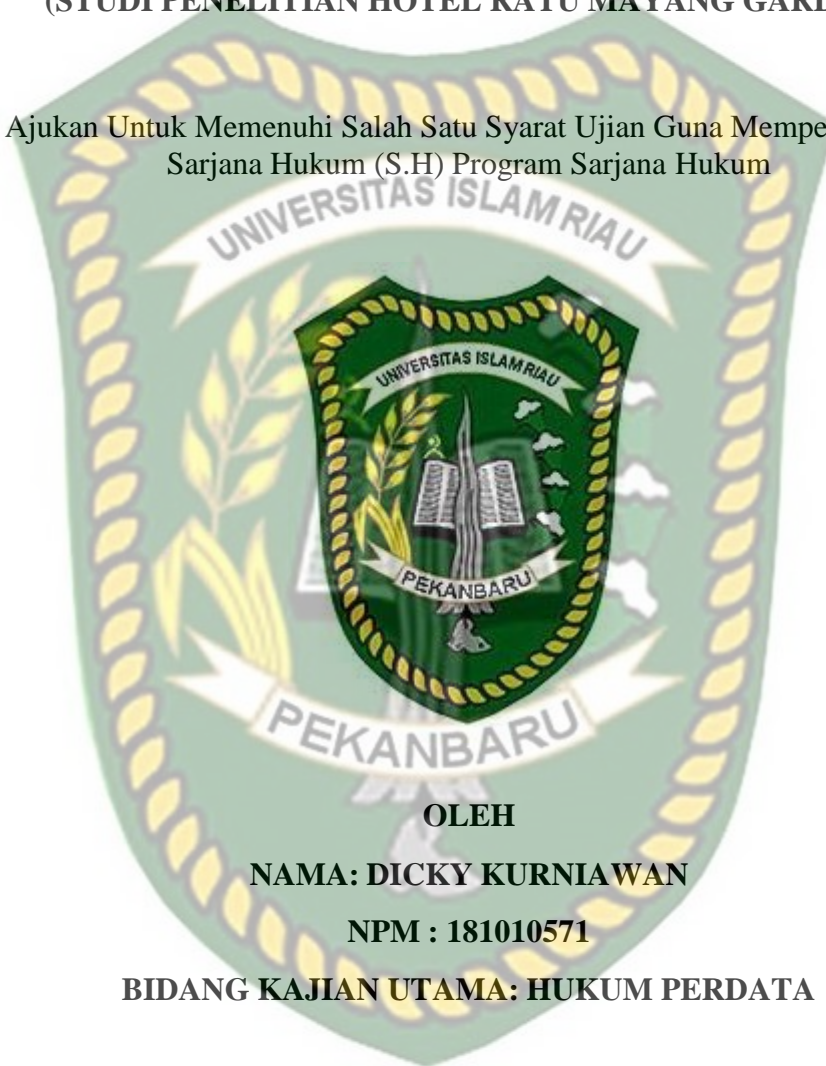


SKRIPSI

**PERTANGGUNG JAWABAN PENGELOLA HOTEL TERHADAP
KONSUMEN ATAS HILANG NYA BARANG DI DALAM KAMAR HOTEL
BERDASAR KAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(STUDI PENELITIAN HOTEL RATU MAYANG GARDEN)

Di Ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H) Program Sarjana Hukum



OLEH

NAMA: DICKY KURNIAWAN

NPM : 181010571

BIDANG KAJIAN UTAMA: HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : DICKY KURNIAWAN

NPM : 181010571

Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 15-11-1999

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Perdata

Judul : PERTANGGUNG JAWABAN PENGELOLA HOTEL TERHADAP KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG DIDALAM KAMAR HOTEL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PENELITIAN HOTEL RATU MAYANG GARDEN)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 29 Juni 2022

Yang menyatakan



1000
METERAI
KEMPEL
8E124AJX927128987

DICKY KURNIAWAN

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU



ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Dicky Kurniawan

181010571

Dengan Judul :

Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilang Nya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasar Kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
(Studi Penelitian Hotel Ratu Mayang Garden)

No. Reg : 1192/I/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1865277703/28 %

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 01 Juli 2022

Prodi Ilmu Hukum



Harvia Santri

Harvia Santri, S.H., M.H.



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA 2021/2022

NPM : 181010571
 Nama Mahasiswa : DICKY KURNIAWAN
 Dosen Pembimbing : 1. 2.
 Program Studi : ILMU HUKUM
 Judul Tugas Akhir :
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) :
 Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
	Selasa 07 - 06 - 2022	Perbakan setelah Seminar	Spesifikasi uraian kasus di latar belakang	ef
	Kamis 09 - 06 - 2022	BAB I	Penambahan materi	ef
	Selasa 14 - 06 - 2022	BAB II	Sistem penulisan dan tambah materi Hotel	ef
	Kamis 16 - 06 - 2022	BAB II dan III	Perbaiki footnote wawancara	ef
	Selasa 21 - 06 - 2022	BAB III	Spesifikasi dalam pembahasan	ef
	Kamis 23 - 06 - 2022	BAB III	Spasi dalam penulisan dan pembahasan	ef
	Selasa 28 - 06 - 2022	BAB IV	lampiran wawancara Daftar Pustaka	ef
	Rabu 29 - 06 - 2022	BAB I, II, III, IV	ACC.	ef

Pekanbaru,.....
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTGXMDEWNTCX

(Signature)
 (SELVI HARTIA SANTRI, S.H., M.H.)

Catatan :

- Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
- Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
- Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
- Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
- Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopiannya dilampirkan pada skripsi.
- Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERTANGGUNG JAWABAN PENGELOLA HOTEL TERHADAP
KONSUMEN ATAS HILANGNYA BARANG DIDALAM KAMAR HOTEL
BERDASAR KAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI PENELITIAN HOTEL RATU MAYANG GARDEN)**

DICKY KURNIAWAN

NPM: 181010571

Pembimbing

Lidia Febrianti, S.H.,MH

**Mengetahui
Dekan**

Dr.M.Musa, S.H.,M.H

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 238/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/X/2018
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Lidia Febrianti, S.H., M.H.
NIP/NPK : 19 03 02 727
Pangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : DICKY KURNIAWAN
NPM : 18 101 0571
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum / Hukum Perdata
Judul skripsi : Pertanggungjawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 29 Juni 2022
Dekan


Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

ABSTRAK

Ketatnya persaingan di bidang usaha jasa perhotelan membuat setiap pengelola hotel berupaya memberikan rasa aman dan nyaman sebaik-baiknya bagi para konsumennya. Hubungan antara produsen (perusahaan yang menghasilkan barang dan atau jasa) dengan konsumen (pemakai barang atau jasa) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Perlindungan konsumen adalah suatu bagian dari hukum yang berisi asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berisi bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya dan usaha yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”.

Berlakunya Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen di Indonesia memiliki harapan yang lebih baik dari pada sebelumnya, karena dengan adanya Undang-Undang tersebut konsumen memiliki landasan dan lembaga perlindungan konsumen berhak memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen serta membuat para produsen lebih bertanggung jawab.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang di dalam kamar hotel dan bagaimana tanggung jawab pengelola terhadap konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dan juga penelitian ini mengelola data yang ada dengan menggunakan analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang di dalam kamar hotel ditinjau dari Undang-undang No 8 Tahun 1999 belum sepenuhnya diterapkan oleh pihak hotel, hal ini karena penerapan klausula baku yang digunakan oleh pihak hotel Ratu Mayang Garden. Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa hotel di Hotel Ratu Mayang Garden berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Ratu Mayang Garden berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Pertanggungjawaban pihak Hotel Ratu Mayang Garden terhadap kehilangan barang konsumen dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh karyawan yang lalai dari pihak perusahaan kemudian diadakan musyawarah mufakat antara pelanggan yang merasa dirugikan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Hotel

ABSTRACT

The tight competition in the hospitality service business makes every hotel manager strive to provide the best possible sense of security and comfort for his customers. The relationship between producers (companies that produce goods and or services) with consumers (users of goods or services) is a continuous and continuous relationship. Consumer protection is a part of the law that contains principles or rules that regulate and protect the interests of consumers.

This is stated in Law number 8 of 1999 concerning consumer protection which contains that "consumer protection is all efforts and efforts that guarantee legal certainty to provide consumer protection". With the enactment of Law number 8 of 1999 concerning consumer protection, consumers in Indonesia have better expectations than before, because with this law consumers have a foundation and consumer protection institutions have the right to empower and protect consumer interests and make producers more efficient.

The formulation of the problem in this research is how is the legal protection for consumers for the loss of goods in the hotel room and how is the responsibility of the manager to consumers for the loss of consumer goods in the hotel room. The research carried out is legal research that is descriptive in nature and uses primary data types by conducting interviews and secondary data by processing data from primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials, and also this research manages existing data using qualitative analysis.

From the results of the study, it is known that legal protection for consumers for the loss of goods in hotel rooms in terms of Law No. 8 of 1999 has not been fully implemented by the hotel, this is because of the application of standard clauses used by the Ratu Mayang Garden hotel. Legal protection for consumers of hotel services at the Ratu Mayang Garden Hotel is based on Article 4 letter a which states "the right to comfort, security and safety in consuming goods or services" and legal protection for service consumers at the Ratu Mayang Garden Hotel based on Article 4 letter h which states "the right to receive compensation, compensation, or replacement, if the goods or services received are not in accordance with the agreement or not as they should be". The responsibility of the Ratu Mayang Garden Hotel for the loss of consumer goods by apologizing to the customers who have been harmed by negligent employees from the company then holding a consensus meeting between customers who feel aggrieved.

Keywords: Consumer Protection, Responsibility, Hotel

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi dan membimbing penulis dengan segala ketulusan, kesederhanaan, serta kasih sayangnya. Serta memberikan dukungan baik moral maupun materiil dan doa yang senantiasa dipanjatkan untuk penulis
2. Kakak dan Abang Penulis Ghea karina S.E, dan Andri Haryadi S.H, yang selalu membantu saya ketika menyelesaikan skripsi ini
3. Rekan-rekan tercinta Rafina, benny, Rafi, Rama, Doni, Taufik, Addryyan, Dhiko yang telah memberikan semangat, dukungan dan pengalaman yang luar biasa dalam memberikan motivasi, kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia, berkat dan hikmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilang Nya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasar Kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Penelitian Hotel Ratu Mayang Garden) ” Disamping itu juga penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (SH) yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis juga mendapatkan dukungan baik materi maupun moril dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. M.Musa. S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
5. Bapak S. Parman., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Bapak Zulkarnaini Umar SH.,M.H.,selaku ketua depertemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;

7. Ibu Lidia Febrianti, S.H., M.H. Selaku Pembimbing dalam penelitian ini, yang telah meluangkan waktu dan sumbangan pemikiran dalam memberikan bimbingan, dan saran kepada penulis, ketekunan serta ketelitian yang diperlihatkan selama ini merupakan sesuatu yang amat patut dihargai serta membangkitkan semangat dan rasa percaya diri.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan penegetahuan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis selama menimba Ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
9. Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang tidak bisa disebut satu persatu yang mana telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi bagi penulis;

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi. Guna memberikan kesempurnaan dari hasil penelitian ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini. Atas bantuan yang diberikan oleh para pihak, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua, Aamiin ya robbal alamin.

Dicky Kurniawan

Npm: 181010571



Pekanbaru, 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SK PEMBIMBING SKRIPSI	vi
SK PENGUJI SKRIPSI	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
D. Tinjauan Pustaka	10
1. Pengertian hukum perdata	10
2. Teori kepastian hukum	14

3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	17
4. Hukum perlindungan konsumen undang undang nomor 8 tahun 1999.....	24
5. Fungsi dan Peran Hotel	26
E. Konsep Operasional	31
F. Metode Penelitian.....	32
BAB II TINJAUAN UMUM	38
A. Tinjauan Umum Pertanggung Jawaban.....	38
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	41
C. Tinjauan Umum Hotel Ratu Mayang Garden.....	50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Konsumen Di Dalam Kamar Hotel	52
B. Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Di Dalam Kamar Hotel Ratu Mayang Garden	63
BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN I	94
LAMPIRAN II.....	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam hal komunikasi maupun transportasi semakin pesat, mengakibatkan masyarakat sering berpergian dari daerah satu ke daerah yang lain bahkan berpergian antar negara untuk sekedar berwisata ataupun untuk melakukan aktivitas bisnis.

Hotel adalah tempat untuk menginap yang diharapkan terwujud seperti rumah ideal atau *a home away from home*. Selain untuk tempat menginap, hotel juga menjadi tempat wisata dengan nuansa yang berbeda dan sebagai tempat untuk menenangkan diri. Banyak hotel sekarang ini menyediakan berbagai macam fasilitas sesuai dengan kebutuhan para pengunjung.¹

Ketatnya persaingan di bidang usaha jasa perhotelan membuat setiap pengelola hotel berupaya memberikan rasa aman dan nyaman sebaik-baiknya bagi para konsumennya. Perusahaan jasa layanan hotel dan restoran harus segera berbenah diri untuk bisa bersaing khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap para konsumen/pelanggannya, sebab apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap apa yang diterimanya, maka pelanggan tersebut akan meninggalkan penyedia jasa yang bersangkutan dan menjadi pelanggan di tempat lain, yang pada akhirnya akan sangat menurunkan kredibilitas/reputasi yang bersangkutan.

¹ A.A.G.P Widanaputra, Herkulanus Bambang Suprasto, Dodik Aryanto, dan Ratna Sari. Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, hal 5

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari beberapa ikatan yaitu antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Dalam mengatur hubungan hukum ada berbagai cara yang beraneka ragam. Kadang hanya dirumuskan kewajiban seperti pada hukum pidana yang sebagian dari peraturan-peraturannya terdiri dari kewajiban-kewajibannya. Sebaliknya, seiring juga hukum merumuskan beberapa peristiwa tertentu yang merupakan syarat munculnya hubungan hukum.²

Perlindungan konsumen adalah suatu bagian dari hukum yang berisi asas atau kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berisi bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya dan usaha yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”. Maka dari itu jika membahas mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan dan kepastian agar terpenuhinya hak konsumen.

Berlakunya Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen di Indonesia memiliki harapan yang lebih baik dari pada sebelumnya, karena dengan adanya Undang-Undang tersebut konsumen memiliki landasan dan lembaga perlindungan konsumen berhak memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen serta membuat para produsen lebih bertanggung jawab. Di sisi lain dengan berlakunya Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut besar juga kemungkinan

² Sudikno Mertokusumo. Mengenal Hukum (Suatu Pengantar). Yogyakarta. Cahaya Atma Pustaka. 2010. Hlm: 50

bagi para pelaku usaha atau produsen melakukan suatu pelanggaran yang berdampak buruk bagi kepentingan konsumen karena masih banyak pihak yang tidak melakukan tanggung jawab nya yakni dengan melakukan suatu pelanggaran hukum dengan mencari kelemahan yang ada pada Undang-Undang yang berlaku.

Hubungan antara produsen (perusahaan yang menghasilkan barang dan atau jasa) dengan konsumen (pemakai barang atau jasa) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut bisa terjadi karena memang pada awalnya keduanya saling menghendaki dan saling mempunyai ketergantungan antara yang satu dengan yang lain.

Produsen membutuhkan dan bergantung atas kebutuhan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa adanya konsumen, tidak mungkin produsen dapat melakukan keberlangsungan usaha yang di kelolanya. Sebaliknya, konsumen juga sangat bergantung kebutuhan nya dari hasil yang di produksi oleh produsen. Mereka saling ketergantungan karena saling membutuhkan, hal tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus serta berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan produsen dan konsumen yang terjadi sejak proses produksi, pendistribusian, pemasaran dan penawaran terus berlanjut. Kegiatan tersebut merupakan suatu rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya terhadap beberapa pihak tertentu saja.

Perlunya Undang-Undang perlindungan konsumen tidak lain dan tidak bukan karena lemahnya posisi konsumen di bandingkan dengan posisi produsen atau si pemilik usaha. Tujuan hukum perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan juga hukum ini akan menjadikan produsen melakukan usahanya dengan tanggung jawab yang penuh. Namun, tujuan tersebut hanya bisa dicapai apabila hukum perlindungan konsumen bisa di terapkan secara konsisten dan konsekuen. Untuk mewujudkan harapan tersebut maka perlu di penuhi beberapa syarat, antara lain:

1. Hukum perlindungan bagi konsumen harus adil begitu pula bagi produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab tetapi juga melindungi hak untuk melakukan usahanya dengan jujur.
2. Kesadaran konsumen terhadap hak-hak nya harus di tingkatkan.
3. Para aparat pelaksana hukum nya harus diberikan pengetahuan dan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab
4. Mengubah sistem penilaian dalam masyarakat ke arah sikap tindakan yang mendukung dengan adanya pelaksanaan perlindungan konsumen.

Jika persyaratan diatas telah di penuhi maka hal tersebut akan mengangkat harkat dan martabat, sehingga mereka juga dapat diakui sebagai subjek dalam sistem perekonomian nasional. Untuk melindungi konsumen sebagai pengguna akhir dari produk barang atau produk jasa, dibutuhkan beberapa aspek hukum agar konsumen bisa di lindungi dengan adil sejak awal proses produksi.

Hubungan antara produsen dan konsumen menciptakan hubungan secara personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Produsen sebagai perusahaan yang menjual produk barang atau memberikan pelayanan jasa secara komersil kepada konsumen memiliki tanggung jawab yang besar atas produknya tersebut. Seperti hotel, yang mana hotel berdasarkan keputusan menteri parpostel nomor KM94/HK103/MPPT Tahun 1987 adalah salah satu jenis akomodasi yang di pergunakan sebagian atau keseluruhan untuk jasa pelayanan penginapan untuk konsumen, penyedia makanan dan minuman serta jenis jasa lainnya yang berguna bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.³

Dalam perjanjian sering juga dibuat ketentuan yang bersifat membatasi tanggung jawab produsen yang biasa disebut “klausula eksonerasi” biasanya klausula tersebut sering di jumpai dalam jasa penginapan, jual beli, parkir kendaraan, serta hal yang sering dialami sehari-hari. Dalam bentuk jasa sewa juga sering dijumpai klausula yang tertulis “segala resiko kehilangan barang atau kerusakan adalah tanggung jawab pribadi”. Dalam klausula ini produsen membebaskan diri dari kewajiban yang seharusnya di tanggung yang mana kemungkinan terdapat kehilangan terhadap benda konsumen itu sendiri, barang itu tidak dipertanggung jawabkan dengan mengganti kerugian dan si produsen itu tidak mau menerimanya. Kerugian di titik beratkan kepada konsumen.

³ Keputusan Menteri Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel

Perjanjian yang ada berguna untuk saling mengikatkan diri antara para pihak, sesuai dengan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari bunyi pasal tersebut sangat jelas terkandung asas:

1. Konsensualisme adalah perjanjian itu telah terjadi jika telah ada konsensus antara pihak yang mengadakan kontrak.
2. Kebebasan berkontrak, berarti seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas mengenai apa yang di perjanjikan, bebas pula menentukan bentuk kontraknya.
3. *Pact sun servanda*, artinya kontrak itu merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Dalam hal ini mengenai pertanggung jawaban dan keselamatan atas tamu hotel menjadi satu hal yang menarik untuk dibahas pada penelitian ini. Salah satu nya yang terjadi di salah satu hotel yang ada di Pekanbaru yaitu Hotel Ratu Mayang Garden yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman. Hotel ratu mayang garden adalah Badan Usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan penginapan berupa kamar yang biasa nya di lengkapi dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum yang lain.

Ada pengaduan pengunjung hotel yang salah satunya merujuk tentang kehilangan suatu barang berharga milik korban yaitu perhiasan berupa gelang dan cincin yang di taksir kerugiannya mencapai enam juta lima ratus ribu rupiah (Rp. 6.500.000,-). Namun pihak hotel tidak bersedia mengganti rugi dengan alasan berlindung di balik

klausula baku yang menyatakan bahwa hotel tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan barang milik tamu hotel. Padahal pasal 18 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen sudah melarang pelaku usaha menerapkan klausula baku. Faktanya klausula baku yang yang dilarang tersebut hingga sampai saat ini masih dicantumkan oleh pelaku usaha tanpa adanya sanksi yang dikenakan⁴.



Gambar 1 klausula baku di hotel ratu mayang garden

⁴ Syamsudin, Muhammad. 2017. Jurnal Yudisial. Perlindungan Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku



Gambar 2 klausula baku dihotel ratu mayang garden

Berdasarkan uraian di atas maka, saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilang Nya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasar Kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Penelitian Hotel Ratu Mayang Garden)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang masalah sebelumnya, maka yang menjadi pokok masalah di dalam rencana penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang di dalam kamar hotel?

2. Bagaimana tanggung jawab pengelola terhadap konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan dengan pokok-pokok masalah sebelumnya sehingga bisa disimpulkan tujuan penelitian atas berikut:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang di dalam kamar hotel.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab pengelola terhadap konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel.

2. Manfaat penelitian

Manfaat penulis dengan penelitian ini berguna dalam mengkaji dua aspek yaitu aspek teoritis dan praktis, sebagai berikut:

- a. Secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk dapat menambah ilmu dan wawasan dibidang ilmu hukum, khususnya mengenai Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilang Nya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasar Kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Penelitian Hotel Ratu Mayang Garden)

- b. Secara praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kepentingan negara,bangsa dan masyarakat dalam prinsip ilmu Hukum Perdata sebagai bahan bacaan atau rujukan terkait

Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilang Nya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasar Kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Penelitian Hotel Ratu Mayang Garden)

D. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian hukum perdata

Pada dasarnya menurut isinya hukum dibedakan menjadi dua macam, yaitu hukum publik dan hukum private (Hukum Perdata). Menurut sudikno merto kusumo mengartikan hukum perdata adalah hukum antar perorangan yang mengatur hak dan kewajiban perorangan yang satu dengan yang lain dalam hubungan kekeluargaan dan dalam pergaulan masyarakat. Pelaksanaan hukum diserahkan kepada masing-masing pihak.⁵

Hukum perdata merupakan hukum yang mengatur hubungan antara orang atau antar perorangan. Istilah perdata secara umum bisa di artikan sebagai segala hukum yang mengatur tentang kepentingan perorangan. Oleh karena itu masalah yang di atur dalam hukum perdata pertama kali adalah tentang perorangan yaitu masalah status dalam hubungan keluarga, masalah dengan benda sebagai objek kepentingan perorangan, dan perikatan yang dilakukan dalam memenuhi kepentingan ekonominya.⁶

⁵ Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Bandung, 2014, hlm: 1

⁶ Djoko Imbawani Atmadjaja, *Hukum Perdata*, Setara Press, Malang, 2016, h. 1

Hukum perdata adalah serangkaian peraturan-peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang lain, dengan menitikberatkan kepada kepentingan perorangan.

Aspek Hukum Perdata Dalam Perlindungan Konsumen

1. Pihak konsumen mendapatkan kepastian akan adanya suatu perlindungan dari adanya atau pencantuman isi kontrak baku pada suatu perjanjian. Perlindungan tersebut dikarenakan kontrak baku yang dicantumkan harus mengikuti ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Kontrak baku yang dicantumkan tidak boleh :
- b. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- c. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- d. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan dan tanggung jawab

2. Pertanggungjawaban Kontraktual dalam UUPK

Contractual Liability atau pertanggungjawaban kontraktual adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang atau jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diproduksinya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian, di dalam contractual liability terdapat suatu perjanjian atau kontrak (langsung) antara pelaku usaha dengan konsumen.

Selain itu pelaku usaha dilarang mencantumkan suatu kontrak baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti. Terhadap pencantuman kontrak baku pada perjanjian dengan pola *e-commerce*, akan melahirkan pertanggung jawaban kontrak baku tersebut.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang semula menjadi harapan konsumen dan ditakuti para pelaku usaha (produsen) karena ancaman sanksinya, setelah dua tahun dinyatakan berlaku, ternyata tidak menunjukkan indikasi yang signifikan bahwa Undang-Undang tersebut telah memberikan perlindungan kepada konsumen. Meskipun ketidak efektifan suatu perbuatan pada umumnya disebabkan oleh tiga faktor, yaitu pelaku perbuatan (struktur), substansi perbuatan (substansi), dan masyarakat yang tunduk pada perbuatan (budaya), yang hanya mempersoalkan substansi perbuatan itu, Khususnya Pasal 18 Ayat (1) yang melarang pencantuman klausa baku, karena pasal tersebut banyak mengandung cacat sehingga perbuatan itu tidak dapat atau sukar untuk ditaati, kecuali jika dibuat kesempurnaannya.

Oleh karena itu, agar efektif, perlu dilakukan penyempurnaan terhadap Pasal 18 Ayat (1) UUPK serta pasal-pasal lain yang mengandung cacat. Demikian pula, larangan penempelan tidak boleh hanya diterapkan pada klausula baku tetapi juga klausa nonstandar yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK.

Selain Kesempurnaan Undang-Undang (UUPK) agar konsumen tidak dirugikan oleh produsen, yang harus dilakukan adalah pendidikan konsumen, persatuan konsumen, dan pelaksanaan itikad baik.⁷

Dalam kontrak baku tidak jarang pelaku usaha mengalihkan kewajiban-kewajiban, yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya kepada konsumen. Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab didasarkan dari jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada dapat dibedakan menjadi 2 pertanggung jawaban atas dasar kesalahan yaitu terjadi karena adanya wanprestasi, atau timbul karena perbuatan melawan hukum yaitu tindakan karena kelalaian atau tidak berhati-hati⁸. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut dengan exoneration clause atau exemption clause, yang pada umumnya sangat memberatkan atau bahkan cenderung merugikan konsumen. Ketidak seimbangan pengaturan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam kontrak itulah yang oleh UUPK diatur dalam pasal 18 UUPK. Pasal ini pada dasarnya melarang pencantuman exoneration clause yang berbentuk klausula baku dalam suatu kontrak baku.

⁷ Ahmadi, Miru. 2001. Larangan Penggunaan Klausula Baku Tertentu Dalam Perjanjian Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha. Fakultas Hukum UI

⁸ Putri, Olivia Gunawan, Hendro Saptono, Suradi, 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkenaan Dengan Kerusakan Dan Kehilangan Barang-Barang Dalam Kendaraan Pada Saat Parkir Di Lahan Secure Parking

2. Teori kepastian hukum

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan sebuah jaminan agar hukum tersebut harus tetap dijalankan dengan cara yang baik. Kepastian hukum harus memiliki upaya pengaturan hukum dalam perundang-undangan yang dibuat pihak yang berwenang dan berwibawa, sehingga aturan itu memiliki aspek yuridis yang dapat menjamin bahwa kepastian hukum berfungsi sebagai salah satu peraturan yang harus ditaati.⁹

Kepastian hukum menurut Jan Michil Otto mengartikan sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu:

- 1) Tersedia aturan-aturan yang jelas, konsisten dan mudah diperoleh dan diakui karena (kekuasaan) negara.
- 2) Instansi penguasa yaitu pemerintah menerapkan aturan hukum secara konsisten dan juga tunduk taat kepadanya
- 3) Warga secara prinsipil menyesuaikan perilaku dan perbuatan mereka terhadap aturan yang ada.
- 4) Hakim peradilan yang mandiri dan tidak berfikir menerapkan aturan hukum secara konsisten sewaktu mereka menyelesaikan sengketa hukum.
- 5) Keputusan peradilan secara konkrit dilakukan.¹⁰

Kepastian hukum secara normatif yaitu dimana peraturan dibuat dan di Undang-Undang kan secara jelas karena mengatur secara logis dan jelas. Jelas

⁹ Asikin Zainal. Pengantar Tata Hukum Indoneisa. Rajawali Press. Jakarta. 2012

¹⁰ Soeroso. Pengantar Ilmu Hukum. PT Sinar Grafika. Jakarta. 2011

yang dimaksud adalah tidak menimbulkan keraguan dan menjadi sistem norma yang tidak berantakan yang bisa memunculkan konflik antar norma, kepastian hukum ini menentukan dimana hukum itu harus jelas dan berlakunya pun harus jelas.¹¹

Kepastian hukum adalah suatu keadilan yang berisikan jaminan dan norma-norma yang menegakan keadilan, guna sebagai aturan yang akan ditaati, penegakan hukum nya harus lah bersungguh sungguh agar mendapatkan fungsi sebagaimana yang diinginkan. Menurut Gustav Radbruch kepastian hukum dan keadilan hukum adalah suatu bagian yang saling mempengaruhi dari hukum tersebut. Beliau berpendapat tentang kepastian hukum ialah kepastian hukum harus dilihat dan diperhatikan, harus dijaga agar ketertiban dan keamanan negara masih dalam penegakan dan perlindungan Hukum. Bukan hanya hukum positif saja yang harus di taati tapi nilai-nilai dalam norma juga harus dilaksanakan agar masyarakat memahami satu dengan yang lain nya dan menciptakan keadilan dan kebahagiaan.

- a. Hukum perlindungan konsumen undang-undang Nomor 8 Tahun 1999:

Pengertian hukum perlindungan konsumen:

Menurut Prof.dr. Mochtar Kusumatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah semua asas-asas yang mengatur tentang penyediaan

¹¹ Soedjono Dirjosisworo. Pengantar Ilmu Hukum. Depok. 2016. Hlm: 11

suatu barang barang dan atau jasa jasa, antara penyediaan dan penggunaan dalam kehidupan masyarakat.¹²

Kepastian hukum untuk memberikan suatu perlindungan terhadap konsumen yaitu berupa perlindungan terhadap hak-hak dari konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus guna memberikan harapan agar para pelaku usaha tidak melakukan tindakan sewenang wenang yang akan merugikan hak-hak konsumen.¹³

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen di rencanakan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, secara tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk menyelenggarakan kegiatan usaha nya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menciptakan perlindungan konsumen yang memudahkan akses dan informasi serta kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya
3. Meningkatkan kualitas barang dan kualitas pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dan praktek usaha yang merugikan.

¹² <http://www.repositori.uma.ac.id> diakses tanggal 9 Januari 2022

¹³ Happy Susanto. Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan. Visimedia. Jakarta. 2008. Hlm: 4

5. Memadukan penyelenggaraan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang perlindungan lainnya.¹⁴

3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan antar konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi. Kegiatan usaha pelaku usaha tidak berkembang tanpa ada konsumen dan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi jika tidak ada kegiatan usaha dari pelaku usaha. Konsep kunci hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan, produksi tidak akan ada artinya jika tidak ada yang mengkonsumsinya dan sebaliknya produk barang dan/atau jasa yang terbukti aman dan memuaskan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.¹⁵

Perhatian terhadap perlindungan konsumen sangat diperlukan mengingat setiap orang, pada suatu waktu, apakah sendiri maupun kelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Oleh karena itu dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

¹⁴ Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen. Kencana. Jakarta. 2013. Hlm: 32

¹⁵ Ridwan Khairandy, Hukum Kontrak Indonesia dalam Prespektif Perbandingan (Bagian Pertama) FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 6.

merupakan upaya pemberdayaan dalam rangka perlindungan konsumen. Dengan adanya UUPK kecenderungan kewajiban berhati-hati pada pembeli (*caveat emptor*) mulai diarahkan sebaliknya kepada pelaku usaha yang perlu hati-hati (*caveat venditor*).¹⁶

Ada tiga hal yang perlu dicatat sehubungan dengan tanggung jawab produsen yaitu berdaya saing tinggi, barang yang makin bermutu dan bernilai tambah yang tinggi. Ketiga hal ini berkaitan dengan masalah tanggung jawaban produsen, karena adanya kesadaran dari para produsen terhadap tanggung jawabnya secara hukum akan berakibat pada adanya sikap penuh kehati-hatian (*precision*), baik dalam menjaga kualitas produk, penggunaan bahan, maupun dalam kehati-hatian kerja. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya.¹⁷ Rendahnya kualitas produk atau adanya cacat (*defect*) pada produk yang dipasarkan sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen, disamping akan menghadapi tuntutan kompensasi (ganti rugi) juga akan berakibat bahwa produk tersebut akan kalah bersaing dalam merebut pasar.

Suatu perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini, khususnya di negara-negara maju, adalah makin meningkatkan perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen. Apabila di masa-masa yang lalu pihak produsen atau

¹⁶ Sidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Grasindo, 2004, hlm. 50

¹⁷ E. Saefullah, Tanggung Jawab Produe (Product Liability) dalam Era Perdagangan Bebas (Hukum Perlindungan Konsumen), Bandung: Mandar Maju, 2000, hlm. 42.

industriawan yang dipandang sangat berjasa bagi perkembangan perekonomian negara mendapat perhatian lebih besar, maka dewasa ini perlindungan terhadap konsumen lebih mendapat perhatian sesuai dengan meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Pihak konsumen yang dipandang lebih lemah perlu mendapatkan perlindungan hukum lebih besar dibandingkan masa-masa yang lalu.¹⁸

Product liability telah menarik perhatian yang meningkat dari berbagai kalangan, baik kalangan industri, konsumen, pedagang, industri asuransi, pemerintah, dan para ahli hukum. Namun demikian, hukum tentang product liability yang berlaku di setiap negara berbeda-beda. Dengan makin berkembangnya perdagangan internasional, maka permasalahan product liability pun menjadi masalah yang melampaui batas-batas negara. Sehubungan dengan itu di berbagai negara, khususnya di negara-negara maju dan di dunia internasional telah dilakukan pembaharuan-pembaharuan hukum yang berkaitan dengan product liability terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkan di masyarakat.

Dalam mengantisipasi produk-produk barang atau jasa yang merugikan atau mencelakakan konsumen, sebagai negara peserta perdagangan bebas telah mengintroduksi doktrin product liability dalam tata hukumnya seperti Jepang,

¹⁸ Yuyut Prayuti, "Penerapan Doktrin Product Liability sebagai asas Pertanggung Jawaban Produsen dalam Perlindungan Konsumen", Tridharma. Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah IV. Tahun XXIII, Nomor 10, Mei 2011. Hlm. 9.

Inggris, Belanda, Amerika Serikat, dan Masyarakat Ekonomi Eropa serta negara- negara lain yang sudah terbiasa menjadikan hukum sebagai alat rekayasa sosial menuju kepastian hukum yang berkeadilan sosial. Realitas penegakan hukum menunjukkan bahwa secara sadar atau tidak disadari, hukum melegitimasi ketidakadilan sosial ekonomi, misalnya struktur hukum sangat memungkinkan pengusaha/produsen menindas konsumen sebagai salah satu pelaku ekonomi.¹⁹

Melalui doktrin ini, telah diharapkan adanya “deregulasi” doktrin perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPerdata) dinegara-negara tersebut sehingga semakin menyeimbangkan kedudukan dan peran konsumen terhadap pengusaha, sekalipun salah satu asas negara hukum telah menegaskan bahwa setiap orang memiliki kedudukan yang sama/seimbang di mata hukum.

Akibat dari rendahnya kesadaran dan pengetahuan konsumen atas hak-hak yang seharusnya didapatkan dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai lahan transaksi yang tidak beriktikad baik serta melupakan kewajiban dan tanggung jawabnya. Hal tersebut membuat hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sering menimbulkan permasalahan. Permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha menempatkan konsumen pada posisi yang lemah.

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian

¹⁹ Yusuf Shofi, Perlindungan Konsemen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya. Bandung: Citra Adhitya Bakti, 2000, hlm. 248.

sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur: perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang. Dalam hal terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu:

Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai:

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor);
2. Penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen);
3. Penyalur barang atau jasa; Sedang dalam kelompok kedua terdapat:
 - a. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain; atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial); dan
 - b. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non komersial).

Dalam literatur ekonomi kelompok pertama disebut sebagai pengusaha (dalam hukum perlindungan konsumen umumnya disebut produsen), sedang kelompok kedua disebut sebagai konsumen. Walaupun demikian, apabila dicermati, maka kelompok kedua sub (1) pada dasarnya adalah pengusaha juga

karena barang/jasa yang mereka peroleh ditujukan untuk membuat barang/jasa lain dan/atau untuk diperdagangkan. Kecuali bilamana barang yang dimaksud adalah barang yang dipergunakan sebagai alat produksi bukan sebagai bahan baku.

Dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (contractual liability). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

Hubungan langsung yang dimaksud pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan perjanjian jualbeli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Salah satu bentuk perjanjian tertulis yang banyak dikenal adalah perjanjian baku, yaitu bentuk baperjanjian yang banyak dipergunakan jika salah satu pihak sering berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.

Perjanjian baku yang banyak ditemukan dalam praktik pada dasarnya dilakukan berdasarkan atas asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) B.W., yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sedangkan pengertian sah adalah telah memenuhi syarat sahnya perjanjian berdasarkan Pasal 1320 B.W., sebagai berikut:

- (a.) Kata sepakat mereka yang mengikatkan diri;
- (b.) Adanya kecakapan untuk mengadakan perikatan;
- (c.) Mengenai suatu objek tertentu; dan
- (d.) Mengenai causa yang dibolehkan.

Namun demikian, dipenuhinya keempat syarat diatas belum menjamin sempurnanya perjanjian yang dimaksud, karena masih ada ketentuan lain yang harus diperhatikan untuk menentukan apakah perjanjian tersebut sah tanpa ada alasan pembatalan, sehingga perjanjian tersebut mengikat sebagaimana mengikatnya undang-undang. Ketentuan yang dimaksud adalah kesempurnaan kata sepakat, karena apabila kata sepakat diberikan dengan adanya paksaan, kekhilafan atau penipuan, maka perjanjian tersebut tidak sempurna sehingga masih ada kemungkinan dibatalkan.

2) Hubungan tidak langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dengan produsen.

Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan perikatan, akan tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Sumber perikatan yang berupa undang-undang ini masih dapat dibagi lagi dalam undang-undang saja dan undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu sesuai hukum dan yang melanggar hukum.

Berdasarkan pembagian sumber perikatan di atas, maka sumber perikatan yang terakhir, yaitu undang-undang karena perbuatan manusia yang melanggar hukum merupakan hal yang penting dalam kaitan dengan perlindungan konsumen.

Perbuatan melanggar hukum dalam B.W. diatur dalam Pasal 1365, yaitu sebagai berikut: Tiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut.

4. Hukum perlindungan konsumen undang undang nomor 8 tahun 1999

Hukum perlindungan konsumen adalah melindungi dan mengatur konsumen dalam masalah dan hubungan penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya di masyarakat.

Menurut prof.dr. Moctar kusumatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah semua kaidah asas mengatur tentang penyediaan suatu barang dan jasa, antara penyediaan dan penggunaan didalam berkehidupan²⁰

Pengertian konsumen menurut A.Z Nasution, konsumen ialah setiap orang yang mendapatkan barang atau kebutuhan pribadi, rumah tangga atau keluarga dan tidak untuk kepentingan komersial.

Az.nasution mengatakan ialah hukum konsumen dan kaidah-kaidah atau asas-asas bersifat melindungi dan mengatur hak konsumen. Hukum konsumen juga di artikan sebagai semua kaidah dan asas-asas hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara pihak yang berkaitan satu sama lain yang berkaitang dengan konsumen dan barang atau jasa di masyarakat.²¹

Asas dan tujuan perlindungan konsumen:

Adapun Asas-Asas perlindungan konsumen sebagaimana pasal 2 undang undang 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen :

- 1) Asas manfaat ialah semua hal upaya dalam Penegakan Perlindungan Konsumen harus mendapatkan keuntungan atau manfaat yang bagus untuk kepentingan produsen maupun konsumen.
- 2) Asas keadilan ialah suapaya kontribusi semua masyarakat Indonesia di wujudkan supaya melakukan terbaik dan memberi

²⁰ <https://www.uir.ac.id> diakses tanggal 9 Agustus 2020

²¹ A.Z.Nasution,Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Penghantar, Media Jakarta,2001, hal 30

segala kesempatan kepada Konsumen dan para pelaku usaha untuk memperoleh hak nya dan melakukan kewajibannya secara adil²²

3) Asas keseimbangan dimaksud memberikan keseimbangan antara keperluan konsumen dan pelaku usaha dalam spritual maupun materil:

4) Asas keselamatan dan keamanan konsumen dimaksud memberi keamanan dan jaminan dalam hal pengguna atau pemakai yang di konsumsi oleh konsumen.

5) Asas kepastian hukum ialah para produsen dan konsumen saling mengetahui tentang hukum oleh sebab itu mereka bisa mewujudkan kerja sama yang baik.²³

5. Fungsi dan Peran Hotel

Hotel berfungsi sebagai suatu sarana untuk kebutuhan tamu sebagai tempat tinggal sementara. Hotel bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum bagi masyarakat, tetapi juga sebagai tempat untuk melangsungkan upacara, konferensi dan lain-lain sehingga penyediaan fasilitasnya pun sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan para tamu.

Fungsi utama dari hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan atau pelancong) sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya. Pada umumnya kebutuhan utama para tamu dalam hotel

²² Wirjono Prodjodikoro. Azaz-Azaz Hukum Perjanjian. Bandung. 2000, hlm 117

²³ <http://www.dspace.uir.ac.id> diakses pada tanggal 9 agustus 2020

adalah istirahat, tidur, mandi, makan, minum, hiburan dan lain-lain. Namun dengan perkembangan dan kemajuan hotel sekarang ini, fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, namun fungsinya bertambah sebagai tujuan konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya semacam itu yang tentunya menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap. Dengan demikian fungsi hotel sebagai suatu sarana komersial berfungsi bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum tetapi juga sebagai tempat melangsungkan berbagai macam kegiatan sesuai dengan tujuan pasar hotel tersebut. Dalam menunjang pembangunan negara, usaha perhotelan memiliki peran antara lain:

1. Meningkatkan industri rakyat dimana hotel banyak memakai barang-barang yang diproduksi oleh industri rakyat, seperti meubel, bahan pakaian, makanan, minuman dan lain sebagainya.
2. Menciptakan lapangan kerja.
3. Membantu usaha pendidikan dan latihan.
4. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara.
5. Meningkatkan devisa negara.
6. Meningkatkan hubungan antar bangsa²⁴

Peranan hotel dewasa ini, adalah sebagai salah satu mata rantai yang menggerakkan pertumbuhan dan pengembangan sektor pariwisata, bisnis, lapangan kerja, serta pengembangan dan pelestari seni dan budaya masyarakat

²⁴ Sri Endar. Akomodasi Perhotelan. Jakarta. 2011 hal. 20

dalam arti yang luas. Peningkatan produksi produktifitas kerja serta kelangsungan kegiatan usaha secara kesinambungan hanya dimungkinkan apabila terbentuk suatu hubungan kerja yang secara dinamis, harmonis, selaras, serasi dan seimbang antara pengusaha dan pekerja sehingga terciptalah ketenangan usaha dan ketenangan kerja²⁵. Dengan kata lain, bisnis pariwisata adalah sektor yang memberikan multiplier effect terhadap industri lain (makanan, akomodasi, transportasi, hiburan, pameran) sehingga investasi yang dikembangkan harus ditempatkan pada pemain-pemain pariwisata yang memang memiliki kompetensi untuk bersinergi dengan komponen pariwisata lainnya²⁶

Hotel sebenarnya merupakan tempat tinggal sementara bagi para pelaku bisnis, wisatawan, olahragawan, pemimpin-pemimpin negara, pejabat birokrasi pemerintahan dan masyarakat umum lainnya. Jadi tamu hotel datang dari beraneka ragam latar belakang profesi, kehidupan, dan budaya. Hotel juga salah satu jenis akomodasi yang secara jelas mempergunakan sebagian jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Selain itu concierge merupakan bagian paling penting dari departemen hotel karna yang pertama kali menyambut tamu adalah concierge atau ballboy²⁷. Lokasi hotel biasanya dipilih di lingkungan daerah yang merupakan pusat-pusat bisnis, obyekobyek wisata alam, wisata agro,

²⁵ Lidia febrianti, 2017. Pelaksanaan Pengaruh Pekerja Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan , Vol. 1 No. 1 (2017): UIR Law Review

²⁶ Ni Wayan Suwithi, Industri Perhotelan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, 2013, hal 16

²⁷ Adi, Wisnu. 2015. Jurnal Khasanah Ilmu. Peranan Belboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatig. Akpar Yogyakarta.

pusat-pusat budaya/adat istiadat masyarakat, pusat pemerintahan, keagamaan, dan sebagainya. Jadi fungsi hotel bukan lagi hanya sekedar sebagai tempat menginap atau istirahat bagi para tamu, tetapi juga telah mempunyai banyak fungsi, antara lain sebagai tujuan pertemuan pejabat-pejabat penting antar negara, tempat konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional, ajang pameran dan promosi bisnis, ajang festival seni dan budaya dan kegiatan lain semacam itu yang tentunya memerlukan berbagai sarana dan prasarana yang semakin lengkap.²⁸

Penelitian terdahulu

Penelitian yang dilakukan tidak terlepas dari penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya guna untuk bahan perbandingan dan kajian pada penelitian ini. Adapun penelitian yang dijadikan perbandingan dengan penelitian terdahulu terdapat pada tabel dibawah ini.

I.I Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1	Aan Riska A.F.S. (2015)	Alisis Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Barang Milik	bagaimana pelaksanaan perjanjian antara pemilik hotel dengan penyewa ?	pelaksanaan perjanjian sesuai kesepakatan perjanjian, namun dalam perjanjian mengenai bentuk bentuk tanggung

²⁸ Ibid., hal. 19-22

		Penyewa Arcade		jawab pihak hotel tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan pasal 1545 KUHPerdara
2	Dena Radiansyah (2012)	Tanggung jawab pelaku usaha jasa perhotelan terhadap konsumen ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa perhotelan terhadap kerugian yang diderita konsumen atas hilangnya perlengkapan mobil yang diparkir dilingkungan hotel	dasarnya hotel Santosa dalam melaksanakan kegiatan jasa perhotelan secara normatif belum sepenuhnya melaksanakan ketentuan yang diatur dalam pasal 19 ayat (1),(2),(3) dan ayat (4) UUPK, namun dalam pelaksanaannya pihak hotel tetap memberikan ganti rugi untuk menjaga kepercayaan konsumen meskipun ganti rugi yang diberikan

				tidak selalu sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita konsumen
--	--	--	--	---

Sumber: data penelitian 2022

E. Konsep Operasional

Untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman pada penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan batas terminology yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab adalah Kewajiban seseorang untuk menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan.²⁹
2. Hubungan Hukum adalah Hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan ini ada hak dan kewajiban pihak pertama yang berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.³⁰
3. Perlindungan Hukum adalah Segala usaha untuk memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang mana dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.³¹

²⁹ Andi Hamzah. *Kamus Hukum*. Ghalia Indonesia. 2005

³⁰ R. Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta. 2001. hlm:269

³¹ Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. Bandung. Citra Adtya Bakti. 2005. Hlm: 48

4. Konsumen adalah Setiap orang pemakai barang atau jasa yang ada atau tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³²
5. Pelaku Usaha adalah Setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan memiliki kedudukan atau melakukan kegiatan baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³³
6. Hukum adalah himpunan peraturan (perintah dan larangan) yang mengurus tata tertib suatu masyarakat dan harus ditaati oleh masyarakat.³⁴
7. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, bisa digunakan dan disediakan untuk setiap orang guna memperoleh pelayanan dan penginapan juga beserta makanan dan minuman.³⁵

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris yang dilakukan dengan cara mengkaji sumber kelengkapan atau *observasi research* yaitu dengan cara *survey*. Dalam penelitian empiris bertujuan untuk memberikan

³² Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafik. Jakarta. 2008. Hlm:27

³³ Ahmad miru dan Sutarman Yudo. Hukum Perlindungan Konsumen. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004. Hlm:9

³⁴ Satjipto Raharjo. Ilmu Hukum. Bandung. Citra Adtya Bakti. 2005. Hlm:38

³⁵ Sk. Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/ Phb. 77

makna juga menjelaskan yang sesuai dengan teori tentang tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang dikamar hotel.

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang mana menggambarkan dan menjelaskan serta menganalisa peraturan yang berlaku kemudian di hubungkan dengan peraturan dan pengaturan tanggung jawab pengelola hotel terhadap hilangnya barang didalam kamar hotel ratu Mayang Garden.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang penulis pilih untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan yang terjadi yaitu pada Hotel Ratu Mayang Garden yang terdapat di wilayah jalan Jenderal Sudirman Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut dari masalah yang diteliti. Populasi dalam penelitian adalah pihak pelaku usaha dan konsumen Hotel Ratu Mayang Garden yaitu :

1. 1 orang GM Hotel Ratu Mayang Garden
2. 512 orang konsumen atau penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristik nya hendak di teliti. Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan

menggunakan metode random sampling. Menurut Sugiyono Random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.³⁶ Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebagai berikut:

1. GM Hotel Ratu Mayang Garden berjumlah 1 orang.
2. Konsumen atau penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden berjumlah 3 orang.

I.II Tabel Populasi dan sample

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	General manager Hotel Ratu Mayang Garden	1	1
2	Konsumen atau penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden	512	3
	Jumlah	513	4

Sumber data olahan Penulis Tahun 2021

4. Data dan sumber data

³⁶ Sugiyono. 2001. Metode Penelitian. Bandung: CV Alfa Beta hlm.57

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua jenis data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari responden pada saat melakukan penelitian dilapangan, disini yang dilakukan penulis adalah penulis langsung melakukan tanya jawab kepada responden dan juga berdasarkan kitab undang-undang Hukum Perdata, dan peraturan Perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen

2. Data sekunder

Data sekunder adalah dokumen-dokumen yang diperoleh melalui kepustakaan yang sifatnya mendukung data primer.

3. Data tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan juga mengarah kan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa bahan dari internet

5. Alat pengumpulan data

Adapaun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan proposal ini meliputi:

- a. Observasi, yaitu aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan, memahami dan mengamati langsung dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melakukan suatu penelitian dilapangan.

- b. Wawancara, yaitu sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan pendapat dari seorang narasumber secara langsung untuk mendapatkan gambaran umum masalah.
- c. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data tertulis.

6. Analisis data

Untuk memberikan penilaian pada penelitian ini, maka dimanfaatkan data yang terkumpul. Kemudian data yang ada ditelaah dan dijadikan acuan pokok dalam memecahkan masalah yang ada dengan mempergunakan analisis kualitatif

7. Metode penarikan kesimpulan

Penarikan seluruh kesimpulan yang didalamnya terdapat data yang ditemukan dan didapatkan dalam suatu penjelasan yang sepasti pastinya oleh penulis. Dimana penulis akan menunjukkan suatu gambaran ke adaan nyata dalam objek atau kasus yang ditemukan ditempat atau lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Semua data yang didapatkan oleh penulis dilakukan secara wawancara langsung kepada pelaku usaha yang berlokasi di Pekanbaru tepatnya hotel Ratu Mayang Garden. Penulis menanyakan beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh pelaku usaha.

Pada tahap akhir peneliti mengambil kesimpulan menggunakan metode deduktif dalam hal ini penulis menarik kesimpulan dari sifat umum ke hal

yang bersifat khusus, yang dikatakan umum adalah lebih ke teori yang digunakan sedangkan yang dikatakan khusus disini yaitu lebih ke kasus nya.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Pertanggung Jawaban

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas segala sesuatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul suatu tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi/hukuman dalam hal suatu perbuatan yang bertentangan.³⁷ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa:

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.”

Menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Tanggung jawab dalam artian *accountability* yaitu berkaitan dengan keuangan atau pembukuan atau yang berkaitan dengan pembayaran. *Accountability* biasa juga disebut sebagai kepercayaan. Tanggung jawab dalam artian *responsibility* yaitu berkaitan dengan akibat dari suatu perbuatan.

³⁷ Hans Kelsen (a) , 2007, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, BEE Media Indonesia, Jakarta, hlm. 81

Responsibility juga diartikan kewajiban untuk memperbaiki suatu kesalahan yang pernah dibuat. Tanggung jawab dalam artian *Liability* yaitu menanggung segala kerugian yang terjadi akibat perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. *Liability* dapat juga diartikan kewajiban membayar ganti rugi yang diderita.

Prinsip tentang pertanggung jawaban merupakan hal yang sangat penting, dalam berbagai kasus pelanggaran. Di perlukan ketelitian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan berapa jauh tanggung jawab yang dia dapatkan atau yang harus dibebankan kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

Secara umum, ada beberapa prinsip tanggung jawab dalam hukum yang dapat di bedakan sebagai berikut:

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah prinsip yang berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Hukum Perdata, khusus nya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini mengatakan bahwa, seseorang baru bisa di mintakan pertanggung jawaban secara hukum jika adanya suatu unsur kesalahan yang dilakukan. Pasal 1365 KUHPerdata, yang dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya 4 unsur yaitu:

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Kesalahan adalah suatu unsur yang bertolak belakang dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang saja, tetapi juga bertentangan dengan kepatuhan dan ke sopanan dalam masyarakat.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Pada prinsip ini tergugat selalu di anggap bertanggung jawab sampai dia dapat memberikan bukti jika ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dasar pemikiran dari teori beban pembuktian adalah dimana seseorang di anggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat memberikan bukti yang sebaliknya. Hal ini bertentangan pula dengan asas hukum praduga tidak bersalah. Namun, jika di terapkan pada kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika di gunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk memberikan bukti salah itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan atau mellihatkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk di gugat balik untuk pelaku usaha, jika dia gagal menunjukan bukti dari kesalahan si tergugat.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Pada prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya ada dalam ruang lingkup transaksi konsumen yang terbatas contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan yaitu dimana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan yang biasa nya dibawa oleh penumpang atau konsumen adalah tanggung jawab dari mereka sendiri. Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada

prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi, artinya bagasi kabin atau bagasi tangan tetap dapat diberikan pertanggung jawaban apabila bukti kesalahan dari pihak pengangkut atau pihak pelaku usaha dapat ditunjukkan.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Pada prinsip tanggung jawab mutlak sering juga disebut dengan prinsip tanggung jawab absolut, yaitu prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang bisa memungkinkan untuk terbebas dari tanggung jawab itu, misalnya keadaan *force majeure*.

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, prinsip ini sangat di sukai oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang di buat. Pada prinsip ini tanggung jawab pembatasan sangat merugikan konsumen bila di tetapkan secara satu pihak oleh pelaku usaha saja. Dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya para pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menetapkan klausul yang bisa merugikan konsumen, termasuk dengan membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan maka harus berdasarkan pada peraturan perundang undangan yang jelas.

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Pembangunan nasional bertujuan demi untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur baik secara materil maupun secara spiritual dalam era demokrasi ekonomi dengan didasarkan pada pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Sehingga pada pembangunan nasional pada era globalisasi harus bisa mendukung pertumbuhan ekonomi pada dunia usaha dan mampu menghasilkan berbagai macam barang dan atau usaha jasa yang memiliki kadungan teknologi yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas dan juga mendapatkan kepastian atas barang dan atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpamengakibatkan kerugian dipihak konsumen.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negative bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lain terjadi antara lain menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.³⁸

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan

³⁸ Sri Redjeki Hartono, makalah Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen, Ibid, hal. 34, dalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hal.6.

teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada akhirnya merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.

Kedudukan hukum perlindungan konsumen berada pada kajian hukum ekonomi, yaitu keberadaan perekonomian bangsa ditentukan oleh pelaku usaha yang mana perlu adanya jaminan dan kepastian hukum yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen baik dalam lingkup perdata maupun dalam lingkup pidana dan administrasi Negara.³⁹

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Adapun perbandingan dari pengertian perlindungan konsumen yang mana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berikut akan dibahas pengertian konsumen dan hukum dari perlindungan konsumen yang merupakan dua bidang kajian yang sulit untuk dipisahkan dan ditarik batasannya.

³⁹ Ahmadi Miru dan Sutarmam Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm:2

Menurut Bapak Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Yang mana hukum konsumen adalah sebagai keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah atas penyediaan dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat.⁴⁰

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah “Setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK adalah: setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat

⁴⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm:20-21

sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab⁴¹

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
3. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang

⁴¹ Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafik. Jakarta. 2008

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
7. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
9. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen⁴²

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴³

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

⁴² Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

⁴³ Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.⁴⁴

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁵

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur: perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang.

Ketentuan dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak

⁴⁴ Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6

⁴⁵ Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.

Wanprestasi atau cedera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. Ada tiga macam bentuk wanprestasi yaitu: wanprestasi tidak memenuhi prestasi, wanprestasi terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi tidak sempurna memenuhi prestasi

Hukum perlindungan juga terdapat dalam hukum umum dan undang-undang. Misalnya, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli, dan Persaingan Usaha tidak sehat, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-undang nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik. Dalam hal ini ditekankan bahwa pada ketentuan pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, maka dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan atau bertentangan dengan undang-undang ini”

C. Tinjauan Umum Hotel Ratu Mayang Garden

Hotel Sahid Raya Pekanbaru mulai beroperasi pada tanggal 4 April 1979. Management Hotel Sahid Raya dikelola oleh PT. SIHMC (Sahid Internasional Hotel Management dan Consultan), sedangkan kepemilikannya adalah Bpk Drs. Eddy S Ngadimo (PT. Ratu Mayang Garden) dan PT. SIHMC group adalah milik Bpk Prof dr. H. Sukamdani Sahid Gito Sarjono. Hotel Sahid Raya Pekanbaru adalah merupakan bagian dari Sahid Group yang berjumlah 20 Hotel.

Hotel Sahid Pekanbaru berdiri megah dan berlokasi di Pusat Kota yaitu Jl. Jendral Sudirman No. 11 – Pekanbaru, diberikan Izin Usaha untuk kelas Hotel berbintang Empat (****) oleh Menteri Negara / Kepala Badan Penanaman Modal dan Pembinaan Badan Usaha Milik Negara dengan SK Nomor : 140 / T / Parseni / 2000 tanggal 10 Maret 2000. Sejak tanggal 29 November 2008, Hotel Sahid Pekanbaru berubah nama menjadi Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru dengan dilakukannya penyerahan Pengelolaan Operasional Hotel dari Group Hotel Sahid kepada *Owner* PT. Ratu Mayang Garden Hotel.

Bandara Sultan Syarif Qasim II, hanya 1 km (± 5 menit) dari hotel dan pusat kota hanya 2 km (± 10 menit) . Kantor Pemerintahan , Bank, Mall, Perhotelan, Rumah Makan , berada di Jalan Sudirman dan sangat dekat sekali jarak tempuhnya dari Hotel . Ratu Mayang Garden Hotel memiliki parkir yang luas tersebar di 2 (dua) bagian yaitu bagian depan dan belakang hotel, dapat menampung 300 kendaraan roda empat.

Sedangkan untuk kendaraan roda 2, terletak dibagian belakang bersisian dengan parkir untuk pengunjung Siak *Swimming Pool* khususnya untuk pecinta olahraga air dengan ukuran Besar, Menengah dan Kecil. Menu khas Hotel disajikan dengan harga yang sangat terjangkau , bisa diperoleh pengunjung Siak *Swimming Pool* di Siak *Pool Café* , buka pukul 09.00 – 20.00 Wib.

Selain menjual Kamar, Hotel juga menyediakan beberapa *Meeting Room* dengan daya tampung maksimal sampai dengan 2000 orang dan tersedia juga *Meeting Room* yang ukuran kecil dengan kapasitas 30 orang.

Fasilitas *Hot Spot* dapat diakses dengan mudah dan Gratis bagi tamu tamu hotel dan pengunjung Ratu Mayang *Coffee Shop* yang buka 24 jam , melayani *Room Service* 24 jam.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Konsumen Di Dalam Kamar Hotel

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena kedua pihak memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang relatif baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Praktek monopoli dan kurang terjaminnya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Undang-undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memberikan definisi konsumen sebagai berikut: Konsumen adalah setiap pemakai atau pengguna barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Batasan ini mirip dan garis besar maknanya diambil alih oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen. Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Munir Fuady berpendapat pengertian konsumen, yaitu: Pengguna terakhir dari suatu produk, yaitu

setiap pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Philip Kotler pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk tujuan tertentu. Pengertian konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang datang untuk menginap di Hotel Ratu Mayang Garden termasuk sebagai pihak konsumen, dimana konsumen ini berkedudukan sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh pihak Hotel Ratu Mayang Garden.

UUPK lahir pada tahun 1999. Sebelum tahun 1999 bukan berarti tidak ada hukum yang melindungi konsumen, karena sebelum lahirnya UUPK sudah ada peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen, tetapi tidak dimaksudkan khusus untuk perlindungan konsumen

Peraturan perundang-undangan dimaksud antara lain:

(1) 1365 KUHPerdata

Dengan dasar ini maka tergugat selalu dianggap tidak mempunyai kesalahan sampai dapat dibuktikan oleh penggugat bahwa tergugat bersalah. Membebaskan pembuktian pada penggugat ini dilihat dari prinsip tanggung jawab merupakan prinsip tanggung atas dasar kesalahan.

Pasal 1365 KUH Perdata berbunyi:

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”.

Pasal ini mengharuskan pemenuhan unsur-unsur untuk menjadikan suatu perbuatan melanggar hukum dapat dituntut ganti kerugian, yaitu :

- a) Adanya perbuatan melawan hukum dari tergugat;
- b) Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepadanya; dan,
- c) Adanya kerugian yang diderita akibat kesalahan tersebut.

(2). Pasal 1401 BW

"Barang siapa yang melakukan perbuatan hukum dan kepadanya dapat dipertanggungjawabkan wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya”

Sedangkan dari uupk sendiri dimaksud antara lain:

1) Pasal 18 ayat (1) UUPK

Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila:

a. Meyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha

2) Pasal 19 ayat (1) UUPK

Menyatakan, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi tersebut dapat berupa:

- a. pengembalian uang atau
- b. penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau
- c. perawatan kesehatan
- d. pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

3) Pasal 19 ayat (2) UUPK.

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

4) Pasal 23 UUPK

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau

tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3 memberi pengertian tentang pelaku usaha yang berbunyi: Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain. Berdasarkan tentang pelaku usaha apabila dikaitkan dengan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen maka dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Ratu Mayang Garden termasuk sebagai pihak pelaku usaha dimana pihak perusahaan menyelenggarakan usaha perseorangan dalam bidang jasa khususnya bidang jasa perhotelan. Penelitian ini hanya membahas hak-hak konsumen pada Pasal 4 huruf a dan h. Pasal 4 huruf a: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Produsen sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Tujuan hukum perlindungan untuk konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen secara tidak langsung, hukum ini juga mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.

Hubungan antara produsen dengan pengguna jasa ini dikenal sebagai hubungan antar pelaku usaha dengan konsumen dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen dilihat dari peraturan perundang-undangan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 4a yang berbunyi “hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Dalam pasal Pasal 1365 yang menyatakan bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karna salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang di derita oleh konsumen tersebut.

Hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sejalan dengan pendapat Shidarta yang menyatakan sebagai berikut: Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

Apabila dikaitkan dengan Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 1338 KUH Perdata maka dapat didiskripsikan bahwa hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sudah diupayakan. Pasal 4 huruf h: hak untuk mendapatkan kompensasi,

ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf h tentang hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya mempunyai konsekuensi pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut istilahnya, arti kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat untuk berlindung/perbuatan melindungi⁴⁶. Sedang arti kata hukum menurut Kamus Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan. Berdasarkan pengertian diatas, maka perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai suatu perbuatan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi.

Perlindungan hukum merupakan salah satu perwujudan dari fungsi hukum untuk mencapai tujuan yaitu menyelenggarakan keadilan dan ketertiban. Dengan demikian hukum akan benar-benar bermanfaat dan mampu memenuhi tuntutan keadilan, serta

⁴⁶ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), 28.

dapat menjamin kepastian hukum bagi semua pihak yang berpayung kepada hukum.⁴⁷

Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, Jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan binaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁴⁷ Sudargo Gautama, Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional;TRIPs, GATT, Putaran Uruguay (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1994)

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal tersebut di atas dalam rangka menganalisis Pasal 4 huruf a tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, terlebih dulu perlu menganalisis sah atau tidaknya perjanjian melakukan jasa-jasa tersebut. Agar perjanjian sah, perjanjian harus sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, berbunyi: “Untuk sahnya perjanjian diperlukan 4 syarat”, yaitu:

1. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian;
2. Kecapakan pihak-pihak yang membuat perjanjian;
3. Ada suatu hal tertentu;
4. Ada suatu sebab yang halal

Berikut mengenai penjelasan terhadap syarat-syarat Pasal 1320 KUHPerdara:

1. Kesepakatan Kehendak seseorang baru nyata bagi pihak lain kalau kehendak tersebut dinyatakan atau diutarakan, jadi perlu ada pernyataan kehendak. Pernyataan kehendak tersebut merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum.

2. Kecakapan Untuk mengadakan perjanjian, para pihak harus cakap, namun dapat saja terjadi bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian adalah tidak cakap menurut

hukum. Cakap adalah mereka yang telah berumur 21 tahun, atau sebelum berumur 21 tahun tetapi telah pernah menikah (Pasal 330 KUHPerdara) Sementara itu, dalam Pasal 1330 KUHPerdara, ditentukan bahwa “tidak cakap membuat suatu perjanjian”, yaitu:

- a. Orang yang belum dewasa;
- b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- c. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undangundang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu. Perjanjian tersebut menjadi bukti adanya hubungan atau transaksi antara konsumen dan produsen sebagai dasar pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka. Jika syarat 1 dan 2 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian dapat dibatalkan.

3. Hal tertentu Obyek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan, bisa merupakan suatu perilaku tertentu, memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Syarat bahwa obyek perjanjian (prestasi) itu harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian dapat dipergunakan sebagai bukti. Perjanjian tanpa “suatu hal tertentu” adalah batal demi hukum. Bahwa yang dimaksud dengan suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah syarat sahnya perjanjian yang ketiga yaitu objek prestasi perjanjian. Isi prestasi tersebut paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. KUHPerdara menentukan bahwa barang yang dimaksud tidak harus disebutkan, asalkan dapat dihitung atau ditentukan. Suatu perjanjian harus memiliki

objek tertentu atau suatu hal tertentu, apa yang diperjanjikan yaitu hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Pasal 1333 KUHPerdara yang berbunyi: “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan dan dihitung”.

4. Sebab yang Halal Suatu hal tertentu merupakan pokok dari perjanjian, atau merupakan prestasi yang dipenuhi dalam suatu perjanjian. Disamping itu, pokok dari perjanjian isinya harus halal, sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan. Hogeraad berpendapat bahwa sebab yang halal ini sangat berkaitan dengan Pasal 1337 KUHPerdara yang berbunyi: “Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum.” Pasal ini memberikan dasar bahwa selain aturan tertulis juga norma tidak tertulis diakui dalam memberikan dasar bahwa suatu sebab itu terlarang atau tidak. Kata ketertiban umum mengacu pada asas-asas pokok fundamental dari tatanan masyarakat. Perbedaan antara nilai kesusilaan dengan ketertiban umum, dilihat dari titik tolak penilaiannya. Titik tolak kesusilaan adalah pada hubungan intern perorangan, sedangkan pada nilai ketertiban umum yang menjadi titik tolak penilaiannya adalah elemen kekuasaan. Apabila syarat 3 dan 4 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian batal demi hukum.

Imanuel Kant mengemukakan, bahwa tujuan hukum dibentuk sebagai sarana menyesuaikan hubungan antara anggota masyarakat agar terpelihara kepentingannya

dalam memenuhi kebutuhan hidup yang akan berpengaruh terhadap kepentingan sosial. Hukum merupakan jembatan untuk membawa tata dan dinamika kehidupan masyarakatnya kepada ide yang dicita- citakan, sehingga materi hukum harus diwujudkan dalam realitas sosial, budaya, politik, dan suasana hukum masyarakatnya.

Hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sejalan dengan pendapat Shidarta yang menyatakan sebagai berikut: Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

B. Tanggung Jawab Pengelola Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang Di Dalam Kamar Hotel Ratu Mayang Garden

Hukum tercipta karena adanya kumpulan manusia yang disebut masyarakat. Dalam suatu komunitas tertentu, setiap individu dalam masyarakat mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dan semua manusia berusaha untuk memenuhi semua kepentingannya. Hukum mempunyai peranan yang besar yaitu sebagai kaidah untuk mengatur tingkah laku manusia dalam memenuhi kepentingan antara yang satu dengan yang lainnya.

Tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab untuk melaksanakan Kewajiban-kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab tersebut adalah “minimal” artinya pelaku

usaha tidak sekedar dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen saja tetapi dapat meliputi kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilakukan sebagaimana mestinya sebagai pelaku usaha, dapat berdasarkan Undang-Undang lain dan ketentuan-ketentuan yang ada. Tanggung jawab ini akan berdampak positif kepada konsumen. Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).

Menurut Abdulkadir Muhammad yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah apabila pelaku usaha tidak menyelenggarakan kegiatan usahanya sebagai mana mestinya, pelaku usaha harus bertanggung jawab, artinya memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan kegiatan usaha baik karena kesengajaan ataupun karena kelalaian pelaku usaha sendiri. Timbulnya konsep tanggung jawab karena pelaku usaha memenuhi kewajiban tidak sebagaimana mestinya, atau tidak baik, atau tidak jujur, atau tidak dipenuhi sama sekali⁴⁸. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, pihak-pihak dapat membuat ketentuan yang membatasi tanggung jawab pihak-pihak. Apabila perjanjian dibuat secara tertulis, biasanya pembatasan itu dituliskan secara tegas dalam syarat-syarat atau klausula perjanjian. Tetapi apabila klausula dibuat secara tidak tertulis (lisan), maka kebiasaan yang berintikan kelayakan atau keadilan memegang peranan penting, disamping ketentuan undang-undang. Bagaimanapun pihak-pihak dilarang menghapuskan sama sekali tanggung jawab.

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara, PT. Citra Adhya Bakti, Bandung

Hotel Ratu Mayang Garden memiliki 30 karyawan, jumlah pengunjung atau tamu hotel di hari kerja (*weekdays*) kurang lebih 15-20 penjualan kamar perhari dan di hari libur (*weekends*) kurang lebih 30-35 penjualan kamar perhari.

Pada saat ini Hotel telah memiliki 152 kamar dengan tipe :

Tabel III.I Nama Type Kamar Ratu Mayang Garden

Nama Kamar Hotel	Jumlah Kamar
<i>Superior</i>	97 Kamar
<i>Deluxe</i>	7 Kamar
<i>Junior Suite</i>	7 Kamar
<i>Executive Suite</i>	35 Kamar
<i>Luxury Suite</i>	4 Kamar
<i>Royale Suite</i>	2 Kamar

Sumber : Hotel Ratu Mayang Garden Tahun 2022⁴⁹

Usaha perhotelan merupakan usaha jasa yang sangat menguntungkan dengan memberikan jasa berupa pelayanan kepada tamu apa yang mereka inginkan berupa service yang memuaskan ditunjang dengan fasilitas yang memadai sehingga para tamu hotel akan merasa nyaman dan senang. Tamu hotel merupakan setiap orang yang datang ke hotel baik untuk menginap, makan, minum, atau untuk keperluan lainnya. Dalam bahasa inggris ada perbedaan istilah, yaitu:

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Yelvarani, selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden , tanggal 02 Juni 2022

1. *Guest*, adalah tamu hotel yang datang untuk menggunakan kamar (menginap) atau tamu yang datang walaupun tidak untuk menginap tetapi berminat untuk menggunakan fasilitas atau pelayanan lain di dalam hotel.

2. *Visitor* atau pengunjung, adalah tamu hotel yang datang tidak untuk menginap tetapi untuk keperluan lain seperti makan di *restaurant* atau *coffe shop*, minum di bar, mengunjungi keluarga atau rekan kerjanya yang menginap di hotel⁵⁰

Berdasarkan keterangan di atas, setiap orang yang datang untuk menginap dan/atau menggunakan fasilitas serta pelayanan Hotel Ratu Mayang Garden adalah tamu hotel. Untuk memberikan pelayanan istimewa kepada tamu, maka dikelompokan jenis-jenis tamu hotel sebagai berikut ;

1. *Walk in Guest*, adalah Saat menginap di hotel tanpa memesan tempat (reservasi) terlebih dahulu.
2. *Reguler Guest*, Pelanggan tetap hotel. Artinya tamu tersebut bukanlah tamu penting, baik tamu yang sudah berulang kali menginap di hotel maupun tamu yang sudah lama menginap di hotel tersebut.
3. *VIP (Very Important Person) Guest* adalah tamu yang dianggap sangat penting, karena jabatannya dalam pemerintah atau perusahaan atau organisasi hotel, atau anggota dari suatu club tertentu.
4. *Customer Guest*, adalah tamu langganan yang sudah berkali-kali atau berulang-ulang menggunakan fasilitas serta pelayanan hotel.

⁵⁰ “usaha perhotelan” melalui, <https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industriperhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 02 maret 2022, pukul 14.30 wib.

5. *Long Staying Guest*, adalah tamu yang menginap atau tinggal di hotel dalam waktu yang relatif lama.
6. *Group Guest*, adalah tamu yang datang menginap di hotel itu secara rombongan, biasanya dikoordinir oleh travel agen atau biro perjalanan tertentu.
7. *Individual Guest*, adalah tamu yang datang menginap di hotel bukan dalam suatu kelompok. Datang ke hotel secara pribadi bukan sebagai member dari suatu group tertentu⁵¹

Di dalam kegiatannya melayani tamu maka Hotel Ratu Mayang Garden dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Front Office Of The House* dan *Back Of The House*. Yang satu menunjuk kepada bagian atau departemen yang langsung berhubungan dengan tamu dan yang satunya lagi menunjuk pada bagian atau departemen yang tidak secara langsung berhubungan dengan tamu. Meski ada pembagian seperti itu, semua petugas hotel harus mampu berhubungan dan memberikan pelayanan kepada tamu secara baik dan memuaskan.

1. *Front Of The House* Bagian ini merupakan bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu, yaitu:
 - (1) *Front Office Departement* merupakan departemen yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai menangani system pembayarannya. Departemen ini juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi para

⁵¹ “usaha perhotelan” melalui, <https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industriperhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 02 Maret 2022, pukul 14.30 wib.

tamu. Bagian inilah yang mempunyai kesempatan emas untuk menciptakan kesan pertama, kesan kedua, dan seterusnya hingga kesan terakhir. Kesempatan pertama adalah pada saat menyambut pemesanan dan kedatangan tamu (*check-in*). Kesempatan kedua adalah saat tamu menginap. Kesan yang terakhir adalah pada saat melepaskan tamu yang akan meninggalkan hotel (*check-out*).

- (2) Housekeeping Departement Departemen ini merupakan bagian dari hotel yang menangani penyiapan kamar dan lingkungannya, sesuai standar hotel tersebut, sehingga tamu merasa nyaman.
 - (3) Food and Beverage Departement Bagian ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acaraacara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, eksebis, konferensi, pesta perkawinan, maupun pertunjukan.
 - (4) Accounting Departement Bagian ini ada yang langsung berhubungan dengan tamu dan ada pula yang tidak langsung berhubungan dengan tamu. Pelayanan yang terkait dengan keuangan menjadi tugas dari departemen ini.
2. Back Of The House Bagian ini merupakan bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu, antara meliputi:
- a. Human Resources Departemen Human Resources Departement merupakan bagian yang menangani sumber daya manusia, mulai dari proses penyediaan, penempatan, pengembangan, hingga proses pemberhentiannya atau pensiun.
 - b. Store Departement Bagian ini menangani bagian pergudangan untuk keperluan hotel tersebut.

- c. Purchasing Departement Bagian ini menangani masalah pengadaan barang kebutuhan hotel.
- d. Cost Control Departement Departemen ini menangani hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian biaya dan saran-saran untuk itu.
- e. Engineering Departement Bagian ini menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan kelancaran operasional bangunan termasuk pemeliharaan dan perbaikan, baik yang menyangkut masalah mekanikal maupun elektrikal serta energinya. Mereka bertanggung jawab terhadap bangunan dan sistem pengoperasiannya, pemeliharaan bangunan, pemeliharaan kamar dan fasilitasnya, termasuk furniture maupun fiktturnya, pemeliharaan alat sarana dan perbaikannya. Pemeliharaan itu juga menyangkut sisi bertugas untuk merenovasi, keamanannya. Mereka juga mengadakan penambahan maupun perbaikan bangunan, pengaturan dan penggunaan air, serta penanggulangan bahaya kebakaran.

Mengacu pada ketentuan yang ada dalam KUHPerdata, khususnya berkaitan dengan kalimat “yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan”. Maka dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa yang diadakan di Hotel Ratu Mayang Garden. Hak dan kewajiban pihak-pihak itu bersandar pada syarat-syarat yang telah diperjanjikan di Hotel Ratu Mayang Garden, yaitu:

Hak-hak Pelanggan:

- a. Pelanggan harus mendapatkan ganti kerugian bilamana terjadi kerusakan yang disebabkan oleh pihak perusahaan;
- b. Memperoleh bukti transaksi pada nota pembayaran;
- c. Mendapatkan pelayanan yang terbaik;
- d. Menyampaikan keluhannya jika terjadi kerusakan/kehilangan pada barang.

Kewajiban Pelaku Usaha:

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan;
- b. Mempromosikan jasa atau promo yang ada dalam program Hotel;
- c. Memberikan fasilitas kepada pelanggan;
- d. Memberikan ganti rugi;
- e. Perusahaan harus mempunyai dokumentasi setiap transaksi.⁵²

Hak dan kewajiban yang timbul di dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden merupakan hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan serta peraturan tambahan yang diterapkan dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden, peraturan tambahan tersebut merupakan klausula baku yang biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha yaitu pihak yang menyewakan kamar. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak si penyewa kamar yang menerima klausula baku tersebut karena klausula baku tersebut dibuat secara sepihak. Jika pihak si penyewa kamar menolak klausula baku tersebut maka pihak si

⁵² Hasil Wawancara Dengan Ibu Yelvarani, selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden , tanggal 02 Juni 2022

penyewa kamar tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemui oleh pihak si penyewa di hotel lainnya. Bagi para pihak yang menyewakan kamar, klausula baku tersebut merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi pihak si penyewa kamar justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Klausula baku yang ditetapkan di Hotel Ratu Mayang Garden, antara lain:

1. Manajemen mempunyai hak untuk meminta penyelesaian penuh dari rekening anda setiap saat.
2. Pertanggung jawaban hotel atas uang dan barang berharga seperti ditentukan di dalam Innkeepers Ordinance, 1952.
3. Manajemen tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga yang ditinggalkan di dalam kamar.
4. Tamu dibutuhkan untuk memberikan deposit di muka.
5. Kehilangan kunci kamar akan dikenakan biaya minimum sebesar Rp. 30.000,- dan akan dibebankan ke rekening anda.⁵³

Pihak Hotel Ratu Mayang Garden merupakan pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat. Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan pihak Hotel Ratu Mayang Garden, bukan tidak

⁵³ Hasil wawancara dengan ibu Yelvarani selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden, tanggal 02 Juni 2022.

mungkin juga meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawab pihak Hotel Ratu Mayang Garden.

Adapun hak dan kewajiban tamu Hotel Ratu Mayang Garden adalah:

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para tamu yang menginap hotel

1. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan menginap dihotel.
2. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas tamu hotel
3. hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian secara adil
4. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.⁵⁴
5. hak untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang tamu yang diterima tidak sesuai.

Dengan melihat kenyataan bahwa bargaining position konsumen atau pihak si penyewa, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha atau pihak yang menyewakan.

Adapun aturan tentang hak dan kewajiban dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden terdapat juga pada ketentuan di dalam kamar, yaitu:

⁵⁴ Hasil wawancara dengan ibu Yelvarani selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden, tanggal 02 Juni 2022.

- 1) Kepada tamu kami yang terhormat, dimohon untuk tidak merokok di dalam kamar. Kami menyediakan area yang berada di Longe khusus untuk anda yang ingin merokok.
- 2) Dilarang menurunkan tempat tidur ataupun merubah posisi letak dari tempat tidur. Penurunan atau pengubahan posisi tersebut akan dikenai sanksi atau denda sebesar Rp. 300.000-, (tiga ratus ribu rupiah).
- 3) Kamar anda telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas kamar dan toilet. Kami memperbolehkan anda untuk memiliki fasilitas kamar dan toilet tersebut
- 4) Dimohon untuk tidak membawa dan memakan makanan yang berbau menyengat seperti durian dan membawa binatang peliharaan masuk kamar hotel.
- 5) Apabila ditemukan kerusakan ataupun kehilangan dari salah satu fasilitas yang ada ketika anda chek-out, maka akan dikenai sanksi atau denda sebanyak harga yang terlampir.
- 6) Dimohon kepada bapak/ibu untuk menggunakan fasilitas yang tersedia dengan baik.⁵⁵

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban,

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Yelvarani selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden, pada tanggal 02 Juni 2022

kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum.

Perlindungan Hukum terhadap konsumen merupakan suatu hal yang relatif baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Praktek monopoli dan kurang terjaminnya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat terendah dalam menghadapi para pelaku usaha.

Konsumen yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Munir Fuady berpendapat pengertian konsumen, yaitu: Pengguna terakhir dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵⁶ Philip Kotler pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk tujuan tertentu. Pengertian konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Unsur-unsur definisi konsumen sebagai berikut:

1. Setiap orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang atau jasa.

⁵⁶ Munir Fuady. 2002. Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Pasar Global. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 227

2. Pemakai Semua dengan bunyi Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir.
3. Barang atau Jasa Istilah barang atau jasa sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk.
4. Yang tersedia dalam masyarakat Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks, syarat itu sudah tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.
5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Kepentingan ini tidak hanya sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi barang atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
6. Barang atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negeri.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3 memberi pengertian tentang pelaku usaha yang berbunyi: Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen, yaitu:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar. Jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan binaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Subtansi dasar dari suatu sistem hukum mempunyai tiga (3) komponen yaitu:

- (1) Struktur hukum yang mengacu pada bentuk dan kedudukan pranata hukum yang terdapat dalam system hukum;
- (2) Subtansi hukum yang merupakan kumpulan dari nilai-nilai, asas-asas dan norma hukum yang ada atau dikenal dengan istilah *law in the books* dan;
- (3) Budaya hukum dari suatu masyarakat yang menjadi subjek hukumnya.

Landasan yuridis tertinggi dalam hukum positif di Negara kita yang terkait dengan masalah perlindungan hukum bagi semua warga Negara adalah UUD 1945, yakni dalam pasal 27 ayat (1) yang menyatakan bahwa semua warga Negara bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan, wajib menjunjung tinggi hukum dan pemerintahannya itu dengan tidak ada kecualannya. Pasal ini pada dasarnya memberikan landasan konstitusional bagi upaya perlindungan hukum karena secara jelas tersurat adanya asas *equality before the law*.

Menurut istilahnya, arti kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat untuk berlindung/perbuatan melindungi⁵⁷. Sedang arti kata hukum menurut Kamus Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan-tindakan. Berdasarkan pengertian diatas, maka

⁵⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), 28.

perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai suatu perbuatan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi.

Perlindungan hukum merupakan salah satu perwujudan dari fungsi hukum untuk mencapai tujuan yaitu menyelenggarakan keadilan dan ketertiban. Dengan demikian hukum akan benar-benar bermanfaat dan mampu memenuhi tuntutan keadilan, serta dapat menjamin kepastian hukum bagi semua pihak yang berpayung kepada hukum.⁵⁸

Imanuel Kant mengemukakan, bahwa tujuan hukum dibentuk sebagai sarana menyesuaikan hubungan antara anggota masyarakat agar terpelihara kepentingannya dalam memenuhi kebutuhan hidup yang akan berpengaruh terhadap kepentingan sosial.

Hukum merupakan jembatan untuk membawa tata dan dinamika kehidupan masyarakatnya kepada ide yang dicita-citakan, sehingga materi hukum harus diwujudkan dalam realitas sosial, budaya, politik, dan suasana hukum masyarakatnya.

Pelaksanaan dari pada hukum materiil, khususnya hukum materiil perdata, dapatlah berlangsung secara diam-diam di antara para pihak yang bersangkutan tanpa melalui pejabat atau instansi resmi, sehingga ada pihak yang dirugikan dan terjadilah gangguan keseimbangan kepentingan di dalam masyarakat. Dalam hal ini maka hukum materiil perdata yang telah dilanggar itu haruslah dipertahankan atau ditegakkan. Untuk

⁵⁸ Sudargo Gautama, Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional;TRIPs, GATT, Putaran Uruguay (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1994)

melaksanakan hukum materiil perdata terutama dalam hal ada pelanggaran atau untuk mempertahankan berlangsungnya hukum materil perdata dalam hal ada tuntutan hak diperlukan rangkaian peraturan-peraturan hukum lain di samping hukum materiil perdata itu sendiri. Peraturan hukum inilah yang disebut hukum formil atau hukum acara perdata.

Tanggung jawab pihak hotel Ratu Mayang Garden terhadap barang milik tamu, yaitu:

1. General Manager hotel tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan ataupun kerusakan harta milik tamu, kecuali dalam keadaan - keadaan yang berikut:
 - a. Tamu telah menitipkan dan pemilik hotel atau petugasnya yang diberi wewenang telah menerima barang titipan (mengkonfirmasi) dan jelas-jelas dititipkan dengan maksud demi terjaminnya keamanannya, selain itu juga pemilik hotel atau petugas yang diberi wewenang untuk itu telah memberikan tanda terima kepada tamu, yaitu tanda terima yang khusus dipergunakan untuk keperluan ini.
 - b. Pemilik hotel atau petugas-petugasnya dapat dikatakan telah lalai apabila dia telah ternyata tidak berhasil menjaga keamanan barangbarang milik tamu dengan sebaik-baiknya.
2. Tanggungan atas penitipan di dalam cloak room hanya terbatas pada pakaian pribadi yang dititipkan saja; hal inipun tetap mengharuskan bahwa barang atau pakaian itu diserahkan kepada petugas yang bertanggung jawab di dalam hal ini, dan kepada penitip diberikan pula tanda terima.

3. Pemilik hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan daripada barang milik tamu:
 - a. Apabila barang milik tamu itu tertinggal di dalam mobil tamu itu sendiri, sementara mobil itu berada di dalam garasi atau tempat parkir mobil di halaman hotel.
 - b. Bila pegawai hotel atas permintaan tamu sendiri menjalankan dari dalam garasi, tanpa sepengetahuan/ijinpun dari pihak manajemen hotel.
4. Pertanggung jawaban terbatas sampai dengan jumlah maksimum sebagaimana ditetapkan di dalam undang-undang atau Peraturan Pemerintah. Akibat hukum terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ratu Mayang Garden, sehingga pengusaha hotel memiliki tanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta disepakati para pihak. Adapun pelaksanaan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar, antara lain:
 - a) Pihak penyewa kamar mengisi formulir kehilangan barang yang telah disediakan oleh pihak hotel Ratu Mayang Garden.
 - b) Pihak hotel melakukan briefing bersama karyawan-karyawan hotel Ratu Mayang Garden mengenai hilangnya barang milik penyewa kamar.
 - c) Pihak hotel melakukan pemeriksaan terhadap karyawan berdasarkan sarana dan prasarana hotel Ratu Mayang Garden, seperti Closed Circuit Television (CCTV) dan lain-lain.

d) Apabila dalam jangka waktu tertentu hilangnya barang milik penyewa kamar tidak ditemukan, maka pihak hotel Ratu Mayang Garden akan mengganti rugi terhadap barang tersebut.⁵⁹

Tanggung jawab pihak hotel terhadap kehilangan atau kerusakan barang titipan konsumen atau penginap di hotel tersebut, General Manager hotel Ratu Mayang Garden mengatakan kehilangan atau kerusakan barang bawaan maupun barang titipan pihak pengunjung atau tamu yang menginap pada Hotel Ratu Mayang Garden selama tahun 2019-2021 tidak hanya terjadi pada penitipan barang saja, tetapi juga kebanyakan terjadi pada kamar tamu sendiri. Pihak hotel akan melakukan ganti kerugian dalam bentuk uang, yaitu yang jumlahnya lebih dari harga taksiran barang tersebut⁶⁰.

Sebagai dasar oleh pihak hotel mengenai tanggung jawab terhadap barang milik penyewa Kamar di Hotel Ratu Mayang Garden adalah ketentuan mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden tidak diatur dalam KUHPerdara, tetapi dalam KUHPerdara menjelaskan ketentuan mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar atau tamu hotel.

Maka berdasarkan ketentuan dalam KUHPerdara mengenai tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa dijelaskan sebagai berikut :

⁵⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Yelvarani, selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden , tanggal 02 Juni 2022

⁶⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibu Yelvarani, selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden , tanggal 02 Juni 2022

- a. Pasal 1709 KUHPerdara Orang-orang yang menyelenggarakan rumah penginapan dan penguasapenguasa losmen adalah, sebagai orang-orang yang menerima titipan barang, bertanggung jawab untuk barang-barang yang dibawa oleh para tamu yang menginap pada mereka. Penitipan barang yang semacam itu dianggap sebagai suatu penitipan barang karena terpaksa”.
- b. Pasal 1710 KUH Perdata Mereka adalah bertanggung jawab tentang pencurian atau kerusakan pada barang-barang kepunyaan para penginap, baik pencurian itu dilakukan atau kerusakan itu diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau lain-lain budak dari rumah penginapan, maupun oleh setiap orang lain.

Berdasarkan Pasal 1709 KUHPerdara mengenai tanggung jawab pengusaha hotel atau losmen sebagai pihak yang menerima titipan dari penyewa bertanggung jawab terhadap barang milik penyewa, kemudian Pasal 1710 KUHPerdara disebutkan bahwa pihak hotel maupun pengelola losmen bertanggung jawab atas pencurian maupun kerusakan barang milik penyewa, baik pencurian ataupun kerusakan tersebut dilakukan oleh para pelayan hotel maupun yang dilakukan oleh orang lain. Dalam Pasal 1711 KUHPerdara menerangkan bahwa pihak hotel ataupun pengelola losmen tidak bertanggung jawab dan terlepas dari tanggung jawab atas pencurian yang dilakukan oleh orang yang dimasukkan sendiri oleh penyewa.

Dari ketentuan KUHPerdara diatas mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden dapat disimpulkan bahwa pihak hotel bertanggung jawab terhadap barang milik penyewa yang dibawa dalam hotel. Jika didasarkan pada Pasal 1237 KUHPerdara menjelaskan

tentang pengaturan mengenai risiko yang juga dapat diartikan sama dengan tanggungan atau tanggung jawab. Menurut Pasal 1553 KUHPerdara dalam sewamenyewa itu risiko mengenai barang yang dipersewakan dipikul oleh si pemilik barang, yaitu pihak yang menyewakan.

Pengaturan risiko dalam sewa-menyewa tidak begitu dijelaskan dalam Pasal 1553 KUHPerdara tersebut, seperti halnya dengan pengaturan risiko dalam jual beli yang dijelaskan dalam Pasal 1460 KUHPerdara, dimana dengan jelas dipakai kata “tanggungan” yang berarti risiko, sehingga pengaturan risiko yang paling tepat dan sebaiknya dipakai sebagai pedoman untuk segala macam perjanjian timbal balik yaitu pada Pasal 1545 KUHPerdara yang meletakkan risiko pada masing-masing pemilik barang.

Tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden. Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas barang yang dibawa ataupun ditinggal dalam kamar di Hotel Ratu Mayang Garden kecuali barang tersebut secara tegas dititipkan kepada pihak hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan kata lain apabila barang milik penyewa tersebut secara tegas dititipkan kepada pihak hotel, yang kemudian oleh pihak hotel barang tersebut akan di inventarisir keberadaannya ataupun keadaannya maka pihak hotel akan bertanggung jawab atas segala hal secara penuh atas barang milik penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden. Pihak hotel juga bersedia bila tanggung jawab atas barang milik penyewa kamar di Hotel Ratu Mayang Garden sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak hotel jika ada kesepakatan dengan pihak penyewa yang tertuang dalam kontrak perjanjian.

Alasan pihak hotel tidak bertanggung jawab atas barang milik penyewa adalah untuk menghindari adanya penyalahgunaan orang yang tidak bertanggung jawab, sebagai contoh misalnya penyewa tersebut mengatakan bahwa membawa kalung berlian dan kalung tersebut hilang padahal kenyataannya penyewa tersebut tidak membawa barang tersebut, sehingga pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kejadian semacam itu. Pihak hotel hanya akan bertanggung jawab bila barang tersebut secara nyata dititipkan kepada pihak hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku ataupun jika ada perjanjian yang mengatakan lain antara pihak penyewa dengan pihak hotel.

Berdasarkan wawancara dengan General Manager Hotel Ratu Mayang Garden, pihak Hotel akan mengganti semua kerugian yang diderita oleh pelanggan apabila terbukti ada kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hatian dalam proses pelayanan hotel yang letak kesalahannya ada pada karyawan yang mengerjakan proses tersebut, maka pihak perusahaan akan mengganti kerugian yang dialami konsumen tersebut. Kasus yang pernah terjadi di Hotel Ratu Mayang Garden, yaitu Tamu yang menginap di Hotel Ratu Mayang Garden mengalami kehilangan cincin dan gelang yang sebelumnya sudah dikonfirmasi kepada pihak receptionist terkait keberadaan barang konsumen tersebut sebelum konsumen meninggalkan kamar tersebut, pada saat itu konsumen meminta haknya untuk mendapatkan jasa operasional kebersihan, mengetahui barang berharga konsumen telah hilang, konsumen tersebut langsung melaporkan ke pihak Hotel.

Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa hotel di Hotel Ratu Mayang Garden berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan,

keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Ratu Mayang Garden berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” Pihak Hotel Ratu Mayang langsung menanggapi pengaduan tersebut dengan mengecek ke tempat kejadian kehilangan, mengidentifikasi, melacak sesuai prosedur yang berlaku.

Hasil wawancara dengan Ibu Yelvarani, selaku General Manajer Hotel, tanggal 15 September 2021 di Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Pihak hotel memata-matai, melakukan penyelidikan baik yang sembunyi-sembunyi maupun yang terbuka diketahui oleh umum, mencari bukti, mengumpulkan karyawan untuk mencari saksi. Ternyata memang benar tamu itu mengalami kehilangan cincin dan gelang di kamar, maka Hotel mengganti kerugian berupa barang berbentuk sama yang ditanggung oleh pihak hotel untuk menjaga kepercayaan konsumen dan untuk menaati Peraturan Perundangan berlaku yang menjadi acuan peraturan yang digunakan oleh Hotel Ratu Mayang Garden.

Penyelesaian ganti rugi antara pihak pelanggan dan pihak perusahaan melalui jalur musyawarah mufakat atau kekeluargaan sehingga memperoleh kesepakatan antara dua belah pihak. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan penyelesaian secara musyawarah tersebut, maka pelanggan dapat mengadukan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau dapat juga ke pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Pertanggung jawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada

pihak tamu yang sudah dirugikan oleh salah satu karyawan yang bekerja di Hotel tersebut.⁶¹



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

⁶¹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Yelvarani, selaku General Manager Hotel Ratu Mayang Garden , tanggal 02 Juni 2022

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dalam bab ini penulis menarik kesimpulan, bahwa:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang di dalam kamar hotel ditinjau dari Undang-undang No 8 Tahun 1999 belum sepenuhnya diterapkan oleh pihak hotel, hal ini karena penerapan klausa baku yang digunakan oleh pihak hotel Ratu Mayang Garden, yakni: “Segala kehilangan dan kerusakan barang atau kendaraan bukan tanggung jawab pihak hotel dan adalah resiko pemilik sendiri”, survei penulis ke lokasi penelitian lah yang menjadi bukti bahwasannya Hukum Perlindungan Konsumen tidak di terapkan oleh pelaku usaha hotel. Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Produsen sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Tujuan hukum perlindungan untuk konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen secara tidak langsung, hukum ini juga mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk

meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang di derita oleh konsumen tersebut.

2. Tanggung jawab pihak hotel Ratu Mayang Garden terhadap barang milik tamu, yaitu:

1. General Manager hotel tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan ataupun kerusakan harta milik tamu, kecuali dalam keadaan - keadaan yang berikut:
 - a. Tamu telah menitipkan dan pemilik hotel atau petugasnya yang diberi wewenang telah menerima barang titipan (mengkonfirmasi) dan jelas-jelas dititipkan dengan maksud demi terjaminnya keamanannya, selain itu juga pemilik hotel atau petugas yang diberi wewenang untuk itu telah memberikan tanda terima kepada tamu, yaitu tanda terima yang khusus dipergunakan untuk keperluan ini.
 - b. Pemilik hotel atau petugas-petugasnya dapat dikatakan telah lalai apabila dia telah ternyata tidak berhasil menjaga keamanan barangbarang milik tamu dengan sebaik-baiknya.
2. Pertanggung jawaban terbatas sampai dengan jumlah maksimum sebagaimana ditetapkan di dalam Peraturan Perundang- undangan. Akibat hukum terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ratu Mayang Garden, sehingga pengusaha hotel memiliki tanggung jawab berdasarkan peraturan perundang- undangan yang telah ditetapkan serta disepakati para pihak. Adapun pelaksanaan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar, antara lain:

- a. Pihak penyewa kamar mengisi formulir kehilangan barang yang telah disediakan oleh pihak hotel Ratu Mayang Garden.
- b. Pihak hotel melakukan briefing bersama karyawan-karyawan hotel Ratu Mayang Garden mengenai hilangnya barang milik penyewa kamar.
- c. Pihak hotel melakukan pemeriksaan terhadap karyawan berdasarkan sarana dan prasarana hotel Ratu Mayang Garden, seperti *Closed Circuit Television* (CCTV) dan lain-lain.
- d. Apabila dalam jangka waktu tertentu hilangnya barang milik penyewa kamar tidak ditemukan, maka pihak hotel Ratu Mayang Garden akan mengganti rugi terhadap barang tersebut.

B. Saran

1. Hotel Ratu Mayang Garden seharusnya meningkatkan upaya yang lebih konkrit dalam mengupayakan perlindungan kepada konsumen agar kenyamanan dan kepuasan konsumen meningkat sehingga perusahaan menjadi semakin maju dan tetap eksis di tengah persaingan yang semakin berat.
2. Konsumen seharusnya memahami kondisi yang terjadi terkait pelanggaran perlindungan konsumen, bilamana ada hal-hal yang dirasa merugikan mereka harus sadar bahwa mereka punya hak yang dilindungi oleh undang-undang untuk meminta agar pelaku usaha bertanggung jawab.
3. Diharapkan pihak pelaku usaha memiliki SOP yang efektif dan efisien agar karyawan bekerja terhindar dari keteledoran atas hilangnya barang yang dilakukan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

- A.A G.P Widanaputra, Herkulanus Bambang Suprasto, Dodik Aryanto, dan Ratna Sari. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- A.Z.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Media Jakarta, 2001
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, PT. Citra Adtya Bakti, Bandung
- Ahmad miru dan Sutarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Andi Hamzah. *Kamus Hukum*. Ghalia Indonesia. 2005
- Asikin Zainal. *Pengantar Tata Hukum Indoneisa*. Rajawali Press. Jakarta. 2012
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006
- Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafik. Jakarta. 2008.
- Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Bandung, 2014
- Djoko Imbawani Atmadjaja, *Hukum Perdata*, Setara Press, Malang, 2016
- E. Saefullah, *Tanggung Jawab Produen (Product Liability) dalam Era Perdagangan Bebas (Hukum Perlindungan Konsumen)*, Bandung: Mandar Maju, 2000

- Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia. Jakarta. 2008.
- Munir Fuady. *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Pasar Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002
- Ni Wayan Suwithi, *Industri Perhotelan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta, 2013,
- Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988),
- R. Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta. 2001
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Prespektif Perbandingan (Bagian dan Perjanjian Internasional; TRIPs, GATT, Putaran Uruguay* (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1994)
- Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. Bandung. Citra Aditya Bakti. 2005.
- Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2004
- Soedjono Dirjosisworo. *Pengantar Ilmu Hukum*. Depok. 2016.
- Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. PT Sinar Grafika. Jakarta. 2011
- Sri Endar. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta. 2011
- Sri Redjeki Hartono, *makalah Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen*, dalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Sudargo Gautama, *Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional;TRIPs, GATT, Putaran Uruguay* (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1994)

Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta. Cahaya Atma Pustaka. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta 2001.

Wirjono Prodjodikoro. *Azaz-Azaz Hukum Perjanjian*. Bandung. 2000,

Yusuf Shofi, *Perlindungan Konsemen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Adhitya Bakti, 2000,

Yuyut Prayuti, “*Penerapan Doktrin Product Liability sebagai asas Pertanggung Jawaban Produsen dalam Perlindungan Konsumen*”, Tridharma. Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah IV. Tahun XXIII, Nomor 10, Mei 2011.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana. Jakarta. 2013.

B. Jurnal

Adi, Wisnu. 2015. Jurnal Khasanah Ilmu. Peranan Belboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatig. Akpar Yogyakarta.

Ahmadi, Miru. 2001. Larangan Penggunaan Klausula Baku Tertentu Dalam Perjanjian Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha. Fakultas Hukum UI

Hans Kelsen (a) , 2007, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik,BEE Media Indonesia, Jakarta,

Lidia febrianti, 2017. Pelaksanaan Pengaruh Pekerja Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, Vol. 1 No. 1 (2017): UIR Law Review

Putri, Olivia Gunawan, Hendro Saptono, Suradi, 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkenaan Dengan Kerusakan Dan Kehilangan Barang-Barang Dalam Kendaraan Pada Saat Parkir Di Lahan Secure Parking

Syamsudin, Muhammad. 2017. Jurnal Yudisial. Perlindungan Konsumen Atas Penerapan Klasula Baku

C. Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel

Sk. Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/ Phb. 77

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Internet

<http://www.dspace.uui.ac.id> diakses pada tanggal 3 februari 2022

<http://www.repositori.uma.ac.id> diakses tanggal 9 februari 2022

<https://www.uui.ac.id> diakses tanggal 9 februari 2022

<https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industriperhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 03 Maret 2022, pukul 14.30 wib.

<https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industriperhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 04 juni 2022, pukul 14.30 wib.