

2018

Analisis Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar (Studi pada Hotel Ahmad Tahir Medan)

Fawzi, Rendy Maulana

Universitas Sumatera Utara

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6645>

Downloaded from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatera Utara

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL
TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK
PENYEWA KAMAR
(Studi Pada Hotel Ahmad Tahir Medan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas - tugas dan
memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Hukum**

Oleh :

**RENDY MAULANA FAWZI
NIM : 100200359**

**DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN
PERDATA DAGANG**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
M E D A N
2 0 1 7**

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL
TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK
PENYEWA KAMAR
(Studi Pada Hotel Ahmad Tahir Medan)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas - tugas dan
memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Hukum**

Oleh :

**RENDY MAULANA FAWZI
NIM : 100200359**

DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN

Disetujui oleh:

Ketua Departemen Hukum Keperdataan

**Dr. Rosnidar Sembiring, S.H. M.Hum
NIP. 196602021991032002**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Syamsul Rizal, SH, M.Hum
NIP. 196402161989111001**

**Rabiatul Syahriah, SH, MHum
NIP. 195902051986012001**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
M E D A N
2 0 1 7**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Dan tidak lupa shalawat beriring salam saya sampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya ke jalan yang di ridhoi Allah SWT.

Adapun skripsi ini berjudul : “Analisis TanggungJawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar (Studi Pada Hotel Ahmad Tahir Medan)” Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan di dalam penulisan, oleh karena itu penulis berharap adanya masukan dan saran yang bersifat membangun untuk dimasa yang akan datang.

Pelaksanaan penulisan skripsi ini diakui banyak mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat bimbingan, arahan, serta petunjuk dari dosen pembimbing, maka penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang banyak membantu, membimbing, dan memberikan motivasi. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Budiman Ginting, SH.M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Bapak Dr. O. K. Saidin, SH. M.Hum, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Ibu Puspa

Melati Hasibuan, SH. M.Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, dan Bapak Jelly Leviza, SH. M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

2. Ibu Dr. Rosnidar Sembiring. S. H M. Hum, selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Rabiatul Syahriah, SH. M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan-arahan didalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Syamsul Rizal, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan-arahan di dalam penulisan skripsi ini, dan selaku Sekretaris Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
5. Ibu Erna Herlinda, SH, M.Hum, selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai kepada penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu staf pengajar di Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Kepada Saudara Kandung Penulis, yaitu Rezky Syahrizal Nugraha (choky) yang memberikan perhatian dan semangat untuk penulis agar terus maju.
8. Kepada sahabat-sahabat seperjuanganku : Maslim Nur Evendi Sinambela, SH, M.H, Evan Timotius Simon Hutagalung, SH, Josua Noviko Tampubolon, SH, Fadlan Fahmi Simatupang, SH, Ahmad Anugrah Lubis, SH, Edward Binsar Panjaitan, SH, Budi Ryando Sidabuke, SH, Khairina Nurdina Nasution, SH, Kinanti Aldilla, SH, Intan Siregar, SH, Muhammad

Mirza Hutajulu, SH, Muhammad Hafizh Siregar, SH, Imam Tarigan, SH, Hamdan Ibrahim, SH, Muhammad Angga Putra, SH, Arif Budiman, SH, Tengku Mahmud Alrasjid, SH, Andi Wahyudi Sirait, SH, Said Agil Farasi, SH, . Terimakasih atas doa, dukungan dan bantuannya selama ini.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Civitas Akademik Mahasiswa/i Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, khususnya stambuk 2010.
11. Kepada Alm. Ayahanda Hendra Kurnia dan Ibunda Sonta Dame Br. Sihombing yang selalu memberikan perhatian, dukungan moral dan materiil serta doa dan kasih sayangnya hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum USU.

Demikianlah yang dapat saya sampaikan, atas segala keterbatasan, kesalahan dan kekurangan, saya bersedia untuk menerima teguran dan bimbingan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Medan, Februari 2017

Hormat Penulis

Rendy Maulana Fawzi

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
ABSTRAK	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan.....	5
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan	5
E. Metode Penelitian	6
F. Keaslian Penulisan.....	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999	13
A. Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
B. Pengertian Pelaku Usaha dan Konsumen.....	31
C. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen	34
D. Hak dan Kewajiban Para Pihak	38
E. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	43
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL BERDASARKAN UNDANG – UNDANG KEPARIWISATAAN NO 10 TAHUN 2009	46
A. Pengertian Hotel	46
B. Sejarah Perkembangan Hotel di Indonesia	48
C. Fungsi dan Peranan Hotel	55
D. Klasifikasi Hotel.....	57
E. Pengaturan Perjanjian Sewa Menyewa Kamar Hotel.....	63

BAB IV TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK PENYEWA KAMAR (STUDI PADA HOTEL AHMAD TAHIR MEDAN)	67
A. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Sewa Menyewa Kamar Hotel di Hotel Ahmad Tahir Medan.....	67
B. Pengaturan Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan.....	74
C. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan	79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

ABSTRAK
Rendy Maulana Fawzi*
Syamsul Rizal, SH.M.Hum**
Rabiatul Syahriah, SH.M.Hum**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam hal komunikasi maupun transportasi, menyebabkan masyarakat sering berpergian dari kota satu ke kota yang lain bahkan berpergian antar negara untuk sekedar berwisata ataupun untuk melakukan kegiatan bisnis dan memerlukan hotel sebagai tempat singgah untuk beristirahat melepas lelah ataupun sekedar makan dan minum. Ketatnya persaingan di bidang usaha jasa perhotelan membuat setiap pengelola hotel berupaya memberikan rasa aman dan nyaman sebaik-baiknya bagi para konsumennya. Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang diangkat adalah bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam sewa menyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan, bagaimana pengaturan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan, bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu penelitian yang mengacu kepada norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan khususnya yang terdapat di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Bahan hukum primer, bahan hukum sekunder serta bahan hukum tertier atau bahan hukum penunjang.

Hak dan kewajiban yang timbul dalam sewa-menyewa di hotel tersebut merupakan hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur didalam peraturan perundang-undangan serta peraturan tambahan yang diterapkan dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan. Tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa hotel didasarkan atas keputusan bersama yang dituangkan dalam klausul perjanjian, meskipun dalam klausul tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Pasal 1545 KUHPerdara yang tegas menyatakan bentuk tanggung jawab masing-masing pihak. Tanggung jawab terhadap kerusakan dan kehilangan barang yang dialami oleh pihak tamu hotel, bukan semata-mata sepenuhnya tanggung jawab pihak hotel, apabila kerusakan atau kehilangan yang dialami oleh tamu disebabkan karena adanya kelalaian dari pihak hotel, maka itu merupakan tanggung jawab pihak hotel, dan sebaliknya apabila kerusakan dan kehilangan yang dialami karena kelalaian dari pihak tamu maka bukan merupakan tanggung jawab pihak hotel melainkan pihak tamu sendiri.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Hotel, Penyewa Kamar

* Mahasiswa Departemen Hukum Keperdataan

** Dosen Pembimbing I Departemen Hukum Keperdataan

*** Dosen Pembimbing II Departemen Hukum Keperdataan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata yang sangat dinamis dan terus diperkuat oleh kemajuan tingkat kesejahteraan ekonomi di dunia, menjadikan pariwisata memiliki peran penting dalam pembangunan perekonomian bangsa-bangsa di dunia. Pariwisata bahkan dimasukkan ke dalam hak asasi manusia sebagaimana dinyatakan oleh John Naisbitt dalam bukunya *Global Paradox* yakni bahwa “*where once travel was considered a privilege of the moneyed elite, now it is considered a basic human right*”.¹

Usaha untuk memulihkan dunia pariwisata di Indonesia sebagai suatu industri yang dapat menyerap tenaga kerja dan sebagai penghasil devisa untuk negara, perlu ditunjang dengan berbagai macam usaha. Usaha tersebut dapat dilakukan dengan adanya dukungan sarana dan prasarana akomodasi yang memadai berupa penginapan ataupun tempat-tempat peristirahata, di bidang ini diperlukan peran serta pemerintah dan swasta yang bergerak di sektor pariwisata.

Sarana akomodasi yang dapat berupa perhotelan tidak hanya untuk dunia pariwisata tapi juga dapat meningkatkan perekonomian dan membuka lapangan kerja yang dapat mengurangi pengangguran. Hotel kini telah berkembang menjadi industri jasa yang handal untuk penopang utama di dalam pembangunan pariwisata. Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW340/MPPT-86 yang dimaksud dengan hotel

¹Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta, Bandung, 2004, hal.6.

adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian ataupun seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta juga jasa lainnya secara komersial.

Semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam hal komunikasi maupun transportasi, menyebabkan masyarakat sering berpergian dari kota satu ke kota yang lain bahkan berpergian antar negara untuk sekedar berwisata ataupun untuk melakukan kegiatan 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.²

Ketatnya persaingan di bidang usaha jasa perhotelan membuat setiap pengelola hotel berupaya memberikan rasa aman dan nyaman sebaik-baiknya bagi para konsumennya. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah menyediakan jasa penitipan barang konsumen dengan tujuan memberikan jaminan keamanan terhadap barang konsumen selama yang bersangkutan menginap di hotel. Pelayanan jasa penitipan barang ini bertujuan untuk menghindari adanya kehilangan barang terhadap konsumen atau pengunjung. Dilihat dari adanya pelayanan jasa penitipan barang yang disediakan oleh hotel-hotel baik yang berbintang maupun tidak berbintang secara langsung

² A.A G.P Widanaputra, Herkulanus Bambang Suprasto, Dodik Aryanto, dan Ratna Sari. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, hal 5

maupun tidak langsung telah terjadi suatu perjanjian yaitu perjanjian penitipan barang antara pihak konsumen dan pihak hotel.

Pihak hotel yang disewa kamarnya tersebut mengatakan tidak tahu menahu kejadian kehilangan tersebut dan tidak mau bertanggung jawab mengganti barang yang hilang tersebut, akibatnya tamu yang menginap tersebut melaporkan kejadian itu ke pihak yang berwajib. Apabila dikaji jika peristiwa ini terjadi tentunya sangat merugikan pihak penyewa dan pihak hotel. Pihak penyewa mengalami kerugian materiil, sedangkan pihak hotel juga dapat mengalami kerugian, karena namanya bisa tercemar, hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi kredibilitas hotel. Tentunya agar hal seperti ini tidak terjadi seharusnya ada suatu bentuk tanggung jawab bersama baik antara pihak penyewa dan pihak hotel, dimana bentuk tanggung jawab itu dimulai dengan adanya perjanjian bersama antara pihak penyewa dan pihak hotel mengenai sewa kamar, dimana salah satu isinya juga mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak maka dalam perjanjian sewa perlu diatur ketentuan-ketentuan yang jelas dan tidak merugikan kedua belah pihak.

Pelaku usaha di sektor perhotelan yang ingin memajukan usahanya berkembang dengan baik harus bisa memberikan rasa aman, nyaman layaknya berada di rumah sendiri. Pendapat bahwa tamu-tamu hotel khususnya hotel berbintang berasal dari kalangan mampu menjadi pertimbangan untuk melakukan kegiatan usaha dalam hotel.

Dengan adanya penyewaan tersebut banyak pelaku usaha berminat menggunakannya untuk melakukan kegiatan usaha dalam hotel, yang kemudian kedua belah pihak mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian sewa menyewa, sebagai contoh hotel di Jakarta pernah terjadi peristiwa penyewa kamar hotel kehilangan sebuah laptop dan perhiasan ketika menginap. Pihak hotel yang disewa kamarnya tersebut mengatakan tidak tahu menahu kejadian kehilangan tersebut dan tidak mau bertanggung jawab mengganti barang yang hilang tersebut, akibatnya tamu yang menginap tersebut melaporkan kejadian itu ke pihak yang berwajib. Apabila dikaji jika peristiwa ini terjadi tentunya sangat merugikan pihak penyewa dan pihak hotel. Pihak penyewa mengalami kerugian materil, sedangkan pihak hotel juga dapat mengalami kerugian, karena namanya bisa tercemar, hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi kredibilitas hotel. Tentunya agar hal seperti ini tidak terjadi seharusnya ada suatu bentuk tanggung jawab bersama baik antara pihak penyewa dan pihak hotel, dimana bentuk tanggung jawab itu dimulai dengan adanya perjanjian bersama antara pihak penyewa dan pihak hotel mengenai sewa kamar, dimana salah satu isinya juga mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, yang sekaligus juga melatar belakangi penulisan untuk menuangkan dalam sebuah penelitian hukum dengan judul: “ANALISIS TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK PENYEWA KAMAR (Studi Pada Hotel Ahmad Tahir Medan)”.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah hak dan kewajiban para pihak dalam sewa menyewa kamar hotel di hotel Ahmad Tahir Medan?
2. Bagaimanakah pengaturan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan?
3. Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui status hak dan kewajiban para pihak dalam sewa menyewa kamar hotel di hotel Ahmad Tahir Medan.
2. Untuk mengetahui pengaturan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan dalam skripsi hal ini adalah:

1. Secara teoretis
 - a. Mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan skripsi guna melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar kesarjanaan di bidang ilmu hukum pada

Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

- b. Memberi pikiran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.
 - c. Mendalami teori-teori yang telah penulis peroleh selama menjalani kuliah strata satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara serta memberikan landasan untuk penelitian lebih lanjut.
2. Secara praktis
- a. Diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penulis dalam bidang hukum sebagai bekal untuk terjun ke dalam masyarakat nantinya.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu tulisan atau karangan mengenai penelitian disebut ilmiah dan dipercaya kebenarannya apabila pokok-pokok pikiran yang dikemukakan disimpulkan melalui prosedur yang sistematis dengan menggunakan pembuktian yang meyakinkan, oleh karena itu dilakukan dengan cara yang obyektif dan telah melalui berbagai tes dan pengujian.³

Metode adalah pedoman cara seorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi.⁴ Maka dalam penulisan skripsi

³Winarno Surakhmad, *Pengantar penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 1990, hal. 26.

⁴Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet ke-3, UI Press, Jakarta, 1986, hal.6.

ini bisa disebut sebagai suatu penelitian ilmiah dan dapat dipercaya kebenarannya dengan menggunakan metode yang tepat.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sifat dan jenis penelitian

Penelitian ini bersifat deskripsif analisis yaitu menggambarkan, menelaah dan menjelaskan serta menganalisa peraturan-peraturan yang berlaku dihubungkan dengan pengaturan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan.

Sedangkan jenis penelitian ini adalah juridis normatif. Penelitian hukum juridis normatif yaitu suatu penelitian dengan mengambil kerangka penelitian berdasarkan ketentuan pengaturan perundang-undangan, yang kemudian hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk deskripsi berupa pemaparan hal-hal yang ditemukan dalam penelitian tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari :

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yakni:
 - 1) Norma atau kaidah dasar, yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945
 - 2) Peraturan perundang-undangan yang terkait seperti KUHPerdara, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, dan lain sebagainya.
- b. Bahan hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan

hukum primer, seperti : buku-buku, hasil-hasil penelitian, karya dari kalangan hukum dan sebagainya.

- c. Bahan hukum tertier atau bahan hukum penunjang mencakup :
- 1) Bahan-bahan yang memberi petunjuk-petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.
 - 2) Bahan-bahan primer, sekunder dan tertier (penunjang) di luar bidang hukum seperti kamus, insklopedia, majalah, koran, makalah dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan.

3. Alat pengumpul data

Alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah melalui studi dokumen dan penelusuran kepustakaan yang merupakan alat pengumpul data dalam bentuk sekunder yang ada kaitannya secara langsung maupun tidak langsung dengan objek yang di teliti serta wawancara guna memperoleh informasi atau keterangan yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian.

4. Analisis hasil penelitian

Untuk mengolah data yang didapatkan dari penelusuran kepustakaan, studi dokumen, maka hasil penelitian ini menggunakan analisa kualitatif. Analisa kualitatif ini pada dasarnya merupakan pemaparan tentang teori-teori yang dikemukakan, sehingga dari teori-teori tersebut dapat ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan kesimpulan dan pembahasan skripsi ini.

F. Keaslian Penulisan

Adapun penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS TANGGUNG

JAWAB PENGUSAHA HOTEL TERHADAP HILANGNYA BARANG MILIK PENYEWA KAMAR (Studi Pada Hotel Ahmad Tahir Medan)” ini merupakan hasil pemikiran penulis sendiri. Penulisan skripsi ini tidak sama dengan penulisan skripsi lainnya. Sehingga penulisan skripsi ini masih asli serta dapat dipertanggungjawabkan secara moral dan akademik. Adapun penulisan skripsi yang sudah meneliti atau yang berkaitan tentang hotel, yaitu :

a. YURIDIS TERHADAP PELAKSANAAN KONSEP INVESTASI KONDOMINIUM HOTEL DI INDONESIA

Dibuat oleh HERBERT,

NIM : 100200113, DEPARTEMEN HUKUM EKONOMI

Permasalahan :

- Bagaimana pelaksanaan dan hubungan hukum apa yang terjadi antara para pihak dalam konsep investasi kondominium hotel?
- Bagaimana ketentuan hukum mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam pelaksanaan konsep investasi kondominium hotel?
- Bagaimana ketentuan hukum mengenai perlindungan konsumen bagi pihak penanam modal selaku pembeli (buyer) satuan unit rumah susun dalam konsep investasi kondominium hotel?

b. TINJAUAN HUKUM TERHADAP BANGUNAN HOTEL SEBAGAI OBJEK INVESTASI (RISET PADA CAMBRIDGE CONDOMINIUM & SHOPPING MALL)

Dibuat oleh IRMA YULIA,

NP : 087011055, PROGRAM STUDI KENOTARIATAN

Permasalahan :

- Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengelolaan sewa bangunan hotel pada Cambridge Condominium & Shopping Mall?
- Bagaimana ketentuan hukum mengenai bangunan hotel sebagai objek investasi pada Cambridge Condominium & Shopping Mall?
- Bagaimana ketentuan hukum mengenai hak dan kewajiban para pihak terhadap bangunan hotel sebagai objek investasi?

c. SISTEM PENANGANAN BARANG-BARANG BAWAAN TAMU ROMBONGAN DI HOTEL SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESSORT AND SPA

Dibuat oleh KRISTINA TAMBUNAN,

NIM : 102204005, PROGRAM STUDI D3 PARIWISATA

Permasalahan :

- Bagaimana pelayanan concierge pada front office departement hotel?
- Bagaimana penanganan concierge pada barang bawaan tamu rombongan?

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibagi dalam beberapa bab, dimana dalam bab terdiri dari sub bab. Adapun sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan tentang uraian umum seperti penelitian pada umumnya yaitu, Latar Belakang, Permasalahan, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan, Metode Penelitian, Keaslian Penulisan, serta Sistematika Penulisan.

Bab II. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen, pengertian pelaku usaha dan konsumen, hubungan hukum pelaku usaha dengan konsumen, hak dan kewajiban para pihak serta asas-asas hukum perlindungan konsumen.

Bab III. Tinjauan Umum Tentang Hotel Berdasarkan Undang-Undang Kepariwisataaan No. 10 Tahun 2009

Dalam bagian ini akan diuraikan tentang hal-hal yang secara umum yaitu pengertian hotel, sejarah perkembangan hotel di Indonesia, fungsi dan peranan hotel, klasifikasi hotel serta pengaturan perjanjian sewa menyewa kamar hotel.

Bab IV. Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar (Studi Pada Hotel Ahmad Tahir Medan).

Dalam bagian ini akan diuraikan pembahasan terhadap hak dan kewajiban para pihak dalam sewa menyewa kamar hotel di hotel Ahmad Tahir Medan, pengaturan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan serta pelaksanaan tanggung jawab pengusaha hotel

terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan.

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Bab ini adalah bab penutup, yang merupakan bab terakhir dimana akan diberikan kesimpulan dan saran.

BAB II

**TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

A. Pengertian Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* (Belanda).⁵ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".⁶ Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.⁷ Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai "*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*".

Definisi di atas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.⁸ India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-Undang

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal. 22.

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008, hal. 7.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hal. 23.

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hal. 3.

Perlindungan Konsumen India yang menyatakan ”konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.⁹

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).¹⁰

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ”konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

⁹*Ibid.*, hal. 4.

¹⁰Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hal. 13

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dari pengertian konsumen di atas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen :

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah ”orang” disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

b. Pemakai

Kata ”pemakai” dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*).

c. Barang dan/atau jasa

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang

berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

- d. Yang tersedia dalam masyarakat Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.¹¹

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan non-komersial).

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.¹² Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).¹³

¹¹ *Ibid.*, hal 27.

¹² Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hal. 8.

¹³ Shidarta, *Op. Cit.*, hal. 3.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁴ Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang di dalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.¹⁵

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus,

¹⁴*Ibid.*, hal. 11.

¹⁵*Ibid.*, hal. 12.

memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.¹⁶

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.¹⁷

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya.
- 3) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.¹⁸

Zen Umar Purba mengemukakan kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut :

- (a) Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha.
- (b) Konsumen mempunyai hak.
- (c) Pelaku usaha mempunyai kewajiban.

¹⁶Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hal. 4.

¹⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, hal. 18.

¹⁸ *Ibid.*

- (d) Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional.
- (e) Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat.
- (f) Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa.
- (g) Pemerintah perlu berperan aktif.
- (h) Masyarakat juga perlu berperan serta.
- (i) Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.
- (j) Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.¹⁹

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.²⁰ Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut :²¹

”Kunci pokok perlindungan konsumen adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pengusaha”.

Selain UUPK, terdapat sejumlah peraturan perundang-undangan lainnya yang bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum yaitu sebagai berikut :

¹⁹ Happy Susanto, *Op. Cit.*, hal. 5.

²⁰ *Ibid.*,

²¹ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, hal. 47.

1. Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang selanjutnya disebut BPKN adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.²² Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.²³ BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.²⁴ Untuk menjalankan fungsi BPKN mempunyai tugas memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen, melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen, melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen, mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperipihakan kepada konsumen, menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha dan melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.²⁵

²² Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Pasal angka 3

²³ Ibid., Pasal 3 angka 4

²⁴ Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Pasal 3 ayat (1)

²⁵ Ibid., Pasal 3 ayat (2)

2. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.²⁶ Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan oleh Menteri dan atau menteri teknis terkait, yang meliputi upaya untuk terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.²⁷ Menteri teknis terkait bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sesuai dengan bidang tugas masing-masing.²⁸

Dalam upaya untuk menciptakan iklim usaha dan menumbuhkan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, Menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen, pemyarakatan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, peningkatan peranan BPKN dan BPSK melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan lembaga, peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan

²⁶ Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pasal 2

²⁷ Ibid., Pasal 2 ayat (1)

²⁸ Ibid., Pasal 2 ayat (2)

keajiban masing-masing, peningkatan pemberdayaan konsumen melalui pendidikan, pelatihan, keterampilan, penelitian terhadap barang dan/atau jasa beredar yang menyangkut perlindungan konsumen, peningkatan kualitas barang dan/atau jasa, peningkatan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, dan menjual barang dan/atau jasa; dan; peningkatan pemberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa serta pencantuman label dan klausula baku.²⁹

Upaya untuk mengembangkan LPKSM, Menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal pemasyarakatan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia pengelola LPKSM melalui pendidikan, pelatihan dan keterampilan.³⁰

Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatkan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen, Menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal peningkatan kualitas aparat penyidik pegawai negeri sipil di bidang perlindungan konsumen, peningkatan kualitas tenaga peneliti dan penguji barang dan/atau jasa, pengembangan dan pemberdayaan lembaga pengujian mutu barang; dan penelitian dan pengembangan teknologi pengujian dan standar mutu barang dan/atau jasa

²⁹ Ibid., Pasal 4 ayat ()

³⁰ Ibid., Pasal 5

serta penerapannya.³¹ Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.³²

3. Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.³³ Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat yaitu terdaftar pada Pemerintah Kabupaten/Kota dan bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.³⁴ LPKSM dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.³⁵ Tata cara pendaftaran LPKSM diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri.³⁶

Tugas LPKSM meliputi kegiatan menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan, melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen, membantu

³¹ Ibid., Pasal 6

³² Ibid., Pasal 7

³³ Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pasal 1 angka 3

³⁴ Ibid., Pasal 2 ayat (1)

³⁵ Ibid., Pasal 2 ayat (2)

³⁶ Ibid., Pasal 2 ayat (3)

konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.³⁷

Penyebaran informasi yang dilakukan oleh LPKSM, meliputi penyebarluasan berbagai pengetahuan mengenai perlindungan konsumen termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen.³⁸ Pemberian nasihat kepada konsumen yang memerlukan dilaksanakan oleh LPKSM secara lisan atau tertulis agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya.³⁹ Pelaksanaan kerjasama LPKSM dengan instansi terkait meliputi pertukaran informasi mengenai perlindungan konsumen, pengawasan atas barang dan/atau jasa yang beredar, dan penyuluhan serta pendidikan konsumen.⁴⁰ Dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok.⁴¹

Pengawasan perlindungan konsumen oleh LPKSM bersama Pemerintah dan masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.⁴² Dalam melaksanakan tugas LPKSM dapat bekerjasama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional.⁴³

LPKSM melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemerintah Kabupaten/Kota setiap

³⁷ Ibid., Pasal 3

³⁸ Ibid., Pasal 4

³⁹ Ibid., Pasal 5

⁴⁰ Ibid., Pasal 6

⁴¹ Ibid., Pasal 7

⁴² Ibid., Pasal 8

⁴³ Ibid., Pasal 9 ayat (1)

tahun.⁴⁴ Pemerintah membatalkan pendaftaran LPKSM, apabila LPKSM tersebut tidak lagi menjalankan kegiatan perlindungan konsumen atau terbukti melakukan kegiatan pelanggaran ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya.⁴⁵ Ketentuan mengenai tata cara pembatalan pendaftaran diatur lebih lanjut dalam keputusan Menteri.⁴⁶

4. Keppres No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

Membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan Presiden ini disebut BPSK, pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.⁴⁷ Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat.⁴⁸ Biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.⁴⁹

⁴⁴ Ibid, Pasal 9 ayat (2)

⁴⁵ Ibid., Pasal 10 ayat (1)

⁴⁶ Ibid., Pasal 10 ayat (2)

⁴⁷ Keppres No. 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar, Pasal 1

⁴⁸ Ibid., Pasal 2

⁴⁹ Ibid., Pasal 3

5. Kepmenperindag No. 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menteri Perindustrian dan Perdagangan telah mengeluarkan Keputusan tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dituangkan ke dalam Keputusan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001. Keputusan tersebut ditempuh Pemerintah sebagai upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Disadari bahwa dengan semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, maka peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh di pasar; diupayakan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 49 dan Pasal 51 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Tk II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Susunan organisasi BPSK terdiri dari Ketua merangkap Anggota, Wakil Ketua merangkap Anggota, Anggota dan Sekretariat. Anggota BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, Konsumen dan Pelaku Usaha. Unsur Pemerintah berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan,

perhubungan dan keuangan. Unsur Konsumen berasal dari wakil dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang terdaftar dan diakui oleh Wali Kota atau Bupati atau Kepala Dinas setempat. Unsur Pelaku Usaha berasal dari Asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada di Daerah Kota atau di Daerah Kabupaten setempat. Setiap unsur sebagaimana dimaksud di atas, berjumlah sedikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyaknya 5 (lima) orang. Jumlah anggota BPSK sedikitnya 9 (sembilan) orang atau sebanyaknya 15 (lima belas) orang disesuaikan dengan volume dan beban kerja BPSK setempat. Sepertiga dari jumlah anggota BPSK wajib berpengetahuan dan berpendidikan di bidang hukum. Masa keanggotaan BPSK berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa berikutnya. Ketua dan wakil ketua berasal dari unsur pemerintah dan dipilih diantara dan oleh para anggota. Persyaratan secara umum meliputi warga negara Republik Indonesia, berbadan sehat, berkelakuan baik, tidak pernah dihukum karena kejahatan, memiliki pengetahuan di bidang perlindungan konsumen, berusia serendahnya 30 tahun. Sekretariat BPSK terdiri dari Kepala dan Anggota Sekretariat berasal dari aparatur pemerintah yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan, memiliki pengetahuan dan berpengalaman di bidang perlindungan konsumen. Kepala dan Anggota Sekretariat diangkat dan diberhentikan oleh Menteri.

6. Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut TDLPK adalah Tanda Daftar yang diberikan oleh Pemerintah kepada LPKSM yang memenuhi persyaratan untuk bergerak di bidang penyelenggaraan perlindungan konsumen.⁵⁰ Pemerintah mengakui setiap LPKSM yang memenuhi syarat untuk bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar pendiriannya.⁵¹ Pengakuan LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan melalui pendaftaran dan penerbitan TDLPK.⁵² Kewenangan penerbitan TDLPK berada pada Menteri.⁵³ Menteri melimpahkan kewenangan penerbitan TDLPK kepada Bupati atau Walikota.⁵⁴ Bupati atau Walikota dapat melimpahkan kembali kewenangan kepada Kepala Dinas.⁵⁵ TDLPK diterbitkan berdasarkan tempat kedudukan atau domisili LPKSM.⁵⁶ TDLPK berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia.⁵⁷ Kantor cabang atau kantor perwakilan LPKSM dalam menjalankan kegiatan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat mempergunakan TDLPK Kantor Pusat dan dibebaskan dari pendaftaran untuk memperoleh TDLPK.⁵⁸ Permohonan untuk memperoleh TDLPK diajukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat kepada Bupati atau Walikota melalui Kepala Dinas setempat, dengan mengisi Formulir Surat Permohonan (SP-TDLPK)

⁵⁰ Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pasal 1 angka 2

⁵¹ Ibid., Pasal 2 ayat (1)

⁵² Ibid., Pasal 2 ayat (2)

⁵³ Ibid., Pasal 3 ayat (1)

⁵⁴ Ibid., Pasal 3 ayat (2)

⁵⁵ Ibid., Pasal 3 ayat (3)

⁵⁶ Ibid., Pasal 4 ayat (1)

⁵⁷ Ibid., Pasal 4 ayat (2)

⁵⁸ Ibid., Pasal 5

Model A.⁵⁹ Apabila kewenangan pemberian TDLPK dilimpahkan kepada Kepala Dinas maka permohonan diajukan langsung kepada Kepala Dinas setempat dengan mengisi Formulir Surat Permohonan (SP-TDLPK) Model A.⁶⁰ Permohonan TDLPK ditanda tangani oleh pimpinan Lembaga Swadaya Masyarakat atau penanggung jawab atau kuasanya.⁶¹

7. Kepmenperindag No. 605/MPP/Kep/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.

Mengangkat Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada masing-masing Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, dan Kota Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, II, III, IV, V, VI, dan VII Keputusan ini. Masa kerja Anggota berlaku selama 5 (lima) Tahun dihitung sejak tanggal pelantikan. Kepada Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberikan honorarium setiap bulan dihitung sejak tanggal pelantikan dengan ketentuan yaitu pembayaran honorarium dihitung sejak pelantikan sampai dengan akhir Desember Tahun Anggaran 2002 dibebankan kepada DIP Proyek Pemberdayaan Perlindungan Konsumen Tahun Anggaran 2002 (Mata Anggaran 01.5203.B 5960) pada Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perindustrian dan Perdagangan dan Pembayaran Honorarium Anggota Badan Penyelesaian

⁵⁹ Ibid., Pasal 6 ayat (1)

⁶⁰ Ibid., Pasal 6 ayat (2)

⁶¹ Ibid., Pasal 6 ayat (3)

Sengketa Konsumen terhitung mulai 1 Januari 2003 dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) pada masing-masing Pemerintah Kota. Menginstruksikan kepada semua Anggota yang telah diangkat dan dilantik Keputusan ini agar melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

8. Kepmenperindag No. 480/MPP/Kep/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Kepmenperindag No. 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Kewenangan penerbitan TDLPK berada pada Menteri.⁶² Menteri melimpahkan kewenangan penerbitan TDLPK sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) kepada Bupati atau Walikota.⁶³ Bupati atau Walikota dapat melimpahkan kembali kewenangan.⁶⁴ Khusus untuk Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Walikota dapat melimpahkan kembali kewenangan kepada Kepala Suku Dinas.⁶⁵

9. Kepmenperindag No. 418/MPP/Kep/4/2002 tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen. Membentuk Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang selanjutnya disebut Tim Penyeleksi BPKN dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini. Tim Penyeleksi BPKN bertugas yaitu membuat pedoman penetapan calon anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional, menghimpun dan menyusun daftar

⁶² Kepmenperindag No. 480/MPP/Kep/6/2002 tanggal 13 Juni 2002 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Pasal 3 ayat (1)

⁶³ Ibid., Pasal 3 ayat (2)

⁶⁴ Ibid., Pasal 3 ayat (2)

⁶⁵ Ibid., Pasal 3 ayat (4)

usulan calon anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional, mengadakan pembahasan dalam rangka seleksi usulan calon anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional menyusun dan menetapkan calon anggota yang akan disampaikan kepada Menteri Perindustrian dan Perdagangan berdasarkan hasil pembahasan, untuk diusulkan kepada Presiden dan selanjutnya dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI), mempersiapkan Keputusan Presiden tentang nama-nama calon anggota definitif Badan Perlindungan Konsumen Nasional hasil konsultasi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI), melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan untuk mendapatkan persetujuan. Dalam melaksanakan tugas, Ketua Tim Penyeleksi Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertanggung jawab dan wajib menyampaikan laporan tertulis kepada Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Tim Penyeleksi Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertugas selama 4 (empat) bulan dan dinyatakan bubar setelah masa tugasnya berakhir. Segala biaya yang bertalian dengan pelaksanaan tugas Tim dibebankan pada Anggaran Proyek Pemberdayaan Perlindungan Konsumen Tahun Anggaran 2002 Departemen Perindustrian dan Perdagangan.

B. Pengertian Pelaku Usaha dan Konsumen

Suatu kegiatan yang berkaitan dengan peralihan dan pemanfaatan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat setidaknya-tidaknya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan, yaitu pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa dan

pihak pemakai/pengguna barang atau jasa. Pada kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, umumnya terdiri dari:

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor)
2. Penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen)
3. Penyalur barang atau jasa (distributor)

Sedangkan pada kelompok pemakai/pengguna barang atau jasa, umumnya terdiri dari:

- 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 barang atau jasa (konsumen) untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non komersial).⁶⁶

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa : “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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”.

Menurut Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku

⁶⁶ Azwir Agus, *Arbitrase Konsumen*, USUpres, Medan, 2013, hal. 13.

usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi". Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.

Pada penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain. Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen. Berdasarkan *directive*, pengertian "produsen" meliputi :

- 1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya.
- 2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk.
- 3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.⁶⁷

Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang

⁶⁷ Celina Tri Siwi Kristianti, *Op. Cit.*, hal. 41.

mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁶⁸

Pasal 1 angka 1 pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pasal 1 angka 2 pengertian konsumen adalah 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.

C. Hubungan Hukum Pelaku Usaha Dengan Konsumen

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

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);

⁶⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 9.

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).⁶⁹

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

⁶⁹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo, Jakarta, 2013, hal. 33.

agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.⁷⁰

1) Hubungan langsung

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 jual-beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Salah satu bentuk perjanjian tertulis yang banyak dikenal adalah perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang banyak dipergunakan jika salah satu pihak sering berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.⁷¹

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

⁷⁰ Soemali, *Hubungan Antara Konsumen dan Produsen*, <http://www.soemali.dosen.narotama.ac.id>, diakses pada 10 Juni 2014

⁷¹ Ahmadi Miru, *Op. Cit.*, hal 34

(d.) Mengenai causa yang dibolehkan.⁷²

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.⁷³

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

⁷² Ibid., hal 34

⁷³ Ibid., hal 35

undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu sesuai hukum dan yang melanggar hukum.⁷⁴

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.⁷⁵

D. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Pengaturan perlindungan konsumen berdasarkan UUPK pada dasarnya terbagi dari beberapa bagian. Terbagi dari beberapa bagian yang mengatur mengenai hak serta kewajiban pelaku usaha dan konsumen, perbuatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen, dan mengenai pencantuman klasula baku. Tanggung jawab pelaku usaha juga merupakan bagian yang diatur di dalam UUPK.

1. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Pasal 6 UUPK menyatakan hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, antara lain:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

⁷⁴ Ibid., hal 35

⁷⁵ Ibid., hal 36

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan untuk kewajiban, pelaku usaha memiliki kewajiban sesuai dengan Pasal 7 UUPK yang di antaranya yaitu:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih menekankan itikad baik pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan kegiatannya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang sampai pada tahap purna penjualan.⁷⁶ Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis produk cacat yang sangat merugikan konsumen.⁷⁷

2. Hak dan kewajiban konsumen

Pasal 4 UUPK menyatakan hak-hak yang dimiliki konsumen, antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

⁷⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajawaliPers, Jakarta, 2011, hal. 54.

⁷⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hal. 44.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 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.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Mengenai kewajiban konsumen, telah diatur di dalam Pasal 5 UUPK yaitu:

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

Selain hak-hak di atas, Shidarta juga mengklasifikasikan hak-hak konsumen, yaitu:

(a) Hak untuk mendapatkan keamanan

Konsumen berhak untuk mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha tidak boleh memperdagangkan produk barang dan jasa yang dapat menimbulkan kerugian secara jasmani atau rohani apabila dikonsumsi oleh konsumen. Dalam hal ini pelaku usaha dalam memperdagangkan barang dan jasa berkewajiban untuk menjamin keamanan konsumen. Hak konsumen untuk mendapatkan keamanan penting untuk diutamakan, karena pada dulunya kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang tidak layak merupakan kesalahan konsumen sendiri sesuai dengan prinsip *let the buyer beware* yang mewajibkan konsumen untuk berhati-hati.

(b) Hak untuk mendapatkan informasi

Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar atas barang dan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha dalam hal ini berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar kepada konsumen. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar diperlukan agar konsumen tidak mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa tersebut.

(c) Hak untuk memilih

Konsumen berhak untuk memilih produk barang dan/atau jasa yang akan dibeli. Pihak pelaku usaha dilarang memaksa konsumen untuk membeli suatu produk tertentu, karena hak untuk memilih produk mana yang akan dibeli merupakan hak konsumen untuk memilih.

(d) Hak untuk didengar

Konsumen berhak untuk mengajukan pertanyaan kepada pelaku usaha mengenai informasi-informasi yang diperlukan. Pelaku usaha harus bersedia untuk mendengarkan pertanyaan yang diajukan oleh konsumen, lalu pelaku usaha juga wajib untuk memberikan penjelasan mengenai informasi tersebut. Hak konsumen untuk didengar erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi.⁷⁸

Pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian dari hubungan atau transaksi ekonomi, dan agar terciptanya hubungan ekonomi yang baik dan dapat memberikan kepastian hukum mengenai hak-hak dan kewajiban antara kedua belah pihak dalam bertransaksi maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dijadikan dasar dalam memberikan kepastian hukum.⁷⁹

E. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima (5) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh pihak-pihaknya.

⁷⁸ Shidarta, *Op. Cit.*, hal. 16-22.

⁷⁹ Happy Susanto, *Op. Cit.*, hal. 34.

2. Asas keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat di Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bila diperhatikan substansinya dapat dikelompokkan menjadi tiga (3) asas yaitu asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas keadilan yang meliputi asas

keseimbangan, asas kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas maksimalisasi dan kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi.⁸⁰

⁸⁰Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hal.26.

BAB III

TINJAUAN UMUM TENTANG HOTEL BERDASARKAN UNDANG- UNDANG KEPARIWISATAAN NO 10 TAHUN 2009

A. Pengertian Hotel

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian wisatawan masih sama dengan pengertian pada undang-undang sebelumnya, sedangkan pengertian wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.⁸¹

Hotel adalah menggunakan bangunan fisik, menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya, diperuntukkan bagi umum dikelola secara komersial.⁸² Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel merupakan wadah yang menyediakan sarana tempat tinggal sementara (akomodasi) bagi umum, yaitu : orang-orang yang datang dengan berbagai ragam tujuan, maksud serta keperluan ke daerah dimana hotel

⁸¹ A.J. Muljadi, *Kepariwisata dan Perjalanan*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2009, hal. 12.

⁸² Ni Wayan Suwithi & Cecil Erwin Jr. Boham, *Akomodasi Perhotelan*, Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008. hal 44

berdomisili. Hotel memilih domisilinya di tempat-tempat atau di lingkungan daerah yang memiliki potensi untuk dikunjungi, seperti panorama, adat istiadat masyarakat, sosial, budaya, sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, keagamaan dan pusat kegiatan spiritual dan lain-lain. Hotel sebagai tempat tinggal sementara harus dapat mencerminkan pola kebudayaan masyarakatnya dalam arti yang luas. Hotel diharapkan dapat mencerminkan suasana hunian yang dinamis, kreatif.

Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel seperti tersebut di bawah ini :

1. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :
 - a. Jasa penginapan.
 - b. Pelayanan makanan dan minuman.
 - c. Pelayanan barang bawaan.
 - d. Pencucian pakaian.
 - e. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.
3. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.⁸³

⁸³ Sri Endar, *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Pariwisata*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996, hal. 8.

B. Sejarah Perkembangan Hotel di Indonesia

Hotel berasal dari kata “*hostel*” yang mempunyai arti “tempat penampungan bagi pendatang yang juga menyediakan makanan dan minuman”, Konon diambil dari bahasa Perancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut - sebut sejak akhir abad ke-17.⁸⁴

Pada mulanya *inn*, sering juga disebut dengan *lodge* yang hanya menyediakan tempat beristirahat bagi mereka yang melakukan perjalanan, karena sudah larut malam terpaksa tidak dapat melanjutkan perjalanannya. Kemudian peradaban semakin maju maka terdapat berbagai peningkatan dengan menambahkan fasilitas penyediaan bak air untuk mandi yang kemudian disusul dengan penyediaan makanan dan minuman walaupun masih dalam tahap yang sangat sederhana. Pada abad ke enam masehi, mulai diperkenalkan uang sebagai alat penukar yang sah, maka jenis usaha penginapan ini semakin berkembang dan mencapai puncaknya pada masa Revolusi Industri di Inggris pada tahun 1750 hingga tahun 1790.⁸⁵

Revolusi ini mengakibatkan perubahan sistem perdagangan dan ekonomi dunia secara drastis dan menyeluruh, dengan ditemukannya mesin-mesin yang mengubah sistem produksi rumah tangga ke produksi pabrik. Hal ini pula yang menyebabkan terdorongnya dunia usaha untuk berlomba-lomba untuk menjual hasil produksinya. Dampak dari situasi ini maka lebih banyak lagi orang melakukan perjalanan dari satu tempat ketempat lainnya. Walaupun pada jaman itu ketertiban dan kemandirian belum sebaik dan setertib saat ini, hal tersebut ditandai

⁸⁴http://sjrhhotel.blogspot.co.id/2015/02/sejarah-perkembangan-hotel_24.html

⁸⁵ Ni Wayan Suwithi & Cecil Erwin Jr. Boham, *Op. Cit*, hal 47

dengan banyaknya perampokan dan penjagalan terhadap para pejalan kaki sehingga mereka memilih untuk beristirahat di penginapan yang dianggap dapat memberikan rasa aman kepada mereka yang bermalam, untuk keesokan harinya melanjutkan perjalanannya. Pada tahun 1129 telah tercatat adanya *Inn* di kota Canterbury, Inggris sedangkan di Amerika Serikat *Inn* tertua dibangun pada tahun 1607.⁸⁶

Pada tahun 1794 di kota New York dibangun sebuah hotel yang diberi nama *City Hotel* yang mempunyai kamar sebanyak 73 kamar. Walaupun pada awalnya dirasa janggal dengan dioperasikannya *City Hotel* tersebut namun akhirnya dengan cepat menjadi buah bibir yang pada gilirannya menjadi pusat kegiatan segala acara di kota tersebut. Selanjutnya disusul di kota Boston Amerika Serikat. Sedangkan pada tahun 1829 dibangun Hotel dengan nama "*The Tremont House*" yang kemudian oleh sebagian para ahli dianggap sebagai cikal bakalnya Perhotelan Modern. Hotel tersebutlah yang pertama kali memperkenalkan jenis-jenis kamar *single* dan *double*, yang pada setiap kamar dilengkapi kunci masing-masing, air minum di setiap kamar, pelayanan oleh *Bellboy* serta memperkenalkan masakan Perancis ke dunia perhotelan. Hotel inipun menjadi sangat terkenal dan menjadi tempat persinggahan yang sangat ramai. Yang terpenting mulai disadari bahwa industri hotel adalah industri penjualan jasa. *The Tremont House* adalah hotel yang pertama yang memberikan pendidikan dan menyeleksi karyawannya untuk lebih meningkatkan mutu dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamunya.⁸⁷

⁸⁶ Ibid.,

⁸⁷ Ibid.,

Pada saat itu hotel belum menyediakan layanan kamar mandi dan pendingin atau pemanas untuk setiap kamarnya. Saat sekarang ini hal tersebut sudah menjadi suatu keharusan. Setelah 20 tahun beroperasi hotel ini kemudian ditutup untuk diperbarui. Tidak disangsikan lagi bahwa keberhasilan *The Tremont* telah mendorong lahirnya hotel-hotel baru yang kemudian saling bersaing dalam meningkatkan mutu baik pelayanannya maupun fasilitasnya.⁸⁸

Pada permulaan abad 20 mulai terjadi perubahan yang cukup berarti pada industri perhotelan yaitu mulai diperkenalkannya hotel-hotel kelas menengah yang tidak begitu mewah dan mahal bagi para pengusaha atau wisatawan yang betul-betul membutuhkannya, dengan ciri-ciri yang lebih mengutamakan kepraktisan dan hotel inipun berkembang dengan pesatnya. Tercatat seorang yang bernama Ellswort M. Statler yang berjasa dalam menemukan ide-ide baru seperti penyediaan koran pagi, cermin di kamar, dan lain-lain. Dalam kurun waktu 40 tahun berikutnya, hotel-hotel milik Statler menjadi contoh dalam pembangunan konstruksi hotel-hotel baik di Amerika Serikat maupun diseluruh dunia. Industri perhotelan pernah mengalami kejayaannya, selama dan sesudah perang dunia ke dua (II), dimana banyak sekali orang-orang yang melakukan perjalanan apakah itu serdadu atau orang-orang yang sedang cuti untuk berlibur, pindah tempat tinggal, kesibukan dalam membuka usaha baru atau yang mengungsi dan lain sebagainya. Mereka semuanya memerlukan jasa perhotelan.⁸⁹

Pada masa bangkitnya industri perhotelan, secara alamiah hotel membagi dalam jenis menurut pengguna jasanya dan lokasi dimana hotel itu berada.

⁸⁸ Ibid., hal 48

⁸⁹ Ibid., hal 49

Terdapat dua kelompok besar jenis hotel yakni *City Hotel* yang terletak di tengah kota besar yang digunakan oleh kebanyakan usahawan dan *resort* hotel yang diperuntukkan bagi para wisatawan dan yang berlokasi di daerah tujuan wisata seperti pantai, pegunungan dan pulau, danau dan lain-lain. Baru diawal tahun 1950-an, khususnya di daratan Eropa dan Amerika, dengan adanya persaingan yang semakin ketat yang dibarengi dengan semakin mahalnya upah buruh dan ongkos-ongkos operasionalnya, para pengelola hotel mulai menyadari bahwa mereka harus meningkatkan kemampuan manajemen mereka dan melipat gandakan upaya penjualan agar mereka dapat bersaing dalam industri hotel.⁹⁰

Perusahaan-perusahaan besar mulai mengadakan pendidikan khusus di bidang perhotelan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan dan berusaha mencari bentuk atau cara usaha yang paling menguntungkan dalam pengelolaan hotelnya. Asosiasi atau organisasi profesi mulai dibentuk, dan mereka menciptakan standarisasi dan pola bekerja yang terbaik untuk industri hotel.⁹¹

Di Indonesia sendiri di zaman penjajahan Belanda dan pada masa sebelum kemerdekaan di tahun 1945 telah banyak didirikan hotel besar berskala internasional, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, dan lain-lainnya. Tercatat *Hotel Des Indes* di Jakarta dan *Hotel Savoy Homann* di Bandung, *Hotel Bali Beach* di Bali sering digunakan untuk menerima tamu-tamu negara. Perkembangan hotel-hotel bersejarah di Indonesia dapat di catat setelah Indonesia Merdeka tahun 1945,

⁹⁰ Ibid.,

⁹¹ Ibid.,

Presiden pertama Indonesia Ir. Sukarno yang lebih akrab dipanggil bung Karno mulai membangun beberapa hotel atas kepemilikan pemerintah yang belakangan menjadi hotel di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hotel tersebut antara lain: Hotel Indonesia di Jakarta, *Bali Beach* di Bali, dan *Samudra Beach Hotel*, di Yogyakarta.⁹²

Pertumbuhan usaha perhotelan tidaklah dapat terlepas dari pertumbuhan dan perkembangan kepariwisataan. Pertumbuhan usaha perhotelan di Indonesia dapat dibagi dalam beberapa periode, yaitu masa penjajahan Belanda, masa pendudukan Jepang dan masa setelah Indonesia Merdeka.

1. Masa penjajahan Belanda

Dalam masa penjajahan Belanda dapat dikatakan kegiatan pariwisata yang ada hanya terbatas pada kalangan orang-orang kulit putih saja, sedangkan kalangan bangsa Indonesia boleh dikatakan tidak ada sama sekali, walaupun terdapat adanya arus kunjungan wisatawan pada masa penjajahan Belanda ini masih sangat terbatas, akan tetapi di beberapa kota dan tempat-tempat tertentu di Indonesia telah didirikan hotel-hotel untuk melayani kebutuhan akomodasi bagi mereka yang berkunjung di daerah-daerah Hindia Belanda. Pertumbuhan usaha perhotelan di Indonesia baru dikenal pada abad ke 19 dan itupun hanya terbatas di kota-kota besar yang berlokasi dekat pelabuhan saja.⁹³

Berdasarkan catatan yang ada pada waktu itu, tahun 1933 di seluruh Indonesia terdapat sekitar 114 (seratus empat belas) hotel dengan kapasitas jumlah kamar lebih kurang sebanyak 4139 (empat ribu seratus tiga puluh sembilan) buah.

⁹² Ibid.,

⁹³ Sihite Richard, *Front Office*, SIC, Surabaya, 2000, hal. 35.

Semua hotel-hotel itu adalah hotel-hotel besar pada saat itu dan kegiatannya lebih ditunjukkan untuk memberikan pelayanan akomodasi bagi orang-orang kulit putih saja, khususnya orang-orang Belanda, dan sesuai dengan perkembangan kemajuan zaman, untuk memenuhi kebutuhan akomodasi ini bagi masyarakat Indonesia yang semakin banyak mengadakan perjalanan, maka berdirilah hotel-hotel kecil yang berupa losmen atau penginapan biasa.

Semenjak itulah fungsi hotel sebagai sarana akomodasi mulai dikenal masyarakat Indonesia. Orang-orang yang menggunakan fasilitas dan pelayanan menempatkan dirinya masing-masing sesuai dengan kemampuan ekonomi dan sederajat sosialnya. Sejalan dengan dikenalnya secara meluas akomodasi tersebut sebagai sarana kebutuhan orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan, maka pada saat itu terkenal istilah hotel dan losmen.⁹⁴

2. Masa pendudukan Jepang

Berkobarnya Perang Dunia II yang disusul dengan pendudukan tentara Jepang di Indonesia menyebabkan keadaan pariwisata di Indonesia menjadi terlantar. Orang-orang tidak bergairah dan tidak berkesempatan untuk melakukan perjalanan, karena selain keadaan tidak menentu juga keadaan ekonomi yang sangat sulit. Banyak hotel-hotel yang diambil alih oleh pemerintah Jepang, diantaranya dijadikan rumah sakit atau asrama, sedangkan hotel yang agak bagus ditempati oleh perwira-perwira tinggi militer Jepang sebagai tempat tinggalnya yang pada waktu itu tempat-tempat tersebut bernama *Heitany Ryokan*.

⁹⁴*Ibid.*, hal. 37.

Tahun-tahun selanjutnya menjelang pihak Jepang akan kalah perang, setelah jatuhnya bom atom di Nagasaki dan Hiroshima, terjadilah inflasi di mana-mana. Keadaan ini mengakibatkan dunia kepariwisataan menjadi macet, sehingga usaha perhotelan menjadi mati.⁹⁵

3. Masa setelah Indonesia merdeka

Pada tahun 1946 sebagai akibat dari perjuangan bangsa Indonesia, maka pemerintah Indonesia mulai menghidupkan kembali industri-industri yang mendukung perekonomian negara diseluruh wilayah Indonesia. Demikian pula bidang kepariwisataan dan usaha perhotelan pun mendapat perhatian yang besar dari pemerintah. Pada tahun 1952 beberapa tokoh perhotelan di Indonesia mendirikan suatu organisasi yang bernama SERGANTI (Serikat Gabungan Hotel dan Turis Indonesia).

Di Indonesia perkembangan usaha perhotelan modern diawali dengan dibukannya Hotel Indonesia, yang lebih dikenal dengan singkatannya HI. Di Jakarta pada tahun 1962 bersamaan dengan pesta olah raga yang saat itu terkenal dengan nama *Ganefo I*.

Dalam dasawarsa 1970-an baru muncul hotel-hotel bertaraf internasional lainnya yang dimiliki oleh perusahaan swasta nasional dan saat itu pendidikan perhotelan di Bandung sudah mulai menghasilkan tenaga-tenaga profesional muda siap pakai. Banyak tenaga ahli perhotelan Bangsa Indonesia yang telah mendapatkan pendidikan di Hotel Indonesia menyebar dan menduduki jabatan-jabatan penting di berbagai hotel di Indonesia.⁹⁶

⁹⁵*Ibid.*, hal. 38.

⁹⁶*Ibid.*, hal. 41.

Saat ini di Indonesia ada kecenderungan terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, pada saat banjir sebagian masyarakat pindah ke hotel. Begitu juga saat-saat libur seperti liburan lebaran, pembantu pulang kampung maka ada sebagian anggota masyarakat memilih tinggal di hotel. Dewasa ini telah banyak bermunculan berbagai tipe hotel dari yang berbintang lima, sampai hotel melati atau losmen, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

C. Fungsi dan Peranan 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 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 bangsa.⁹⁷

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 dalam arti yang luas. 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 lainnya.⁹⁸

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. Lokasi hotel

⁹⁷ Sri Endar, *Op. Cit.*, hal. 20.

⁹⁸ Ni Wayan Suwithi, *Industri Perhotelan*, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, 2013, hal 16

biasanya dipilih di lingkungan daerah yang merupakan pusat-pusat bisnis, obyek-obyek wisata alam, wisata agro, 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 lengkap⁹⁹

D. Klasifikasi Hotel

Berdasarkan keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988, tentang usaha dan pengelolaan hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sistem bintang. Dari kelas yang terendah diberi bintang satu, sampai kelas tertinggi adalah hotel bintang lima. Sedangkan hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau yang berada di bawah standar minimum yang ditentukan disebut hotel non bintang. Pernyataan penentuan kelas hotel ini dinyatakan oleh Dirjen Pariwisata dengan sertifikat yang dikeluarkan dan dilakukan tiga tahun sekali dengan tata cara pelaksanaan ditentukan oleh Dirjen Pariwisata. Dasar penilaian yang digunakan antara lain mencakup:

1. Persyaratan fisik, meliputi lokasi hotel dan kondisi bangunan.
2. Jumlah kamar yang tersedia.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan

⁹⁹ *Ibid.*, hal. 19-22

4. Kualifikasi tenaga kerja, meliputi pendidikan dan kesejahteraan karyawan.
5. Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia seperti kolam renang lapangan tenis dan diskotik.

Klasifikasi atau pembagian hotel memang terbagi beberapa jenis. Pengklasifikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan melakukan peninjauan setiap 3 tahun sekali yang dilakukan oleh PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) dengan mempertimbangkan beberapa aspek. Mulai dari jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, model sistem pengelolaan, bermotto pelayanan. Mempertimbangkan aspek-aspek tersebut maka hotel dibagi menjadi 5 tingkatan.

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel-hotel ke dalam berbagai kelas atau tingkatan, berdasarkan penilaian tertentu. Berdasarkan keputusan menteri perhubungan NO. PM.10/PW.301/Pdb-77 telah ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel didasarkan pada berbagai pertimbangan lain serta pelayanan yang akan diberikan. Hal-hal yang diperhatikan dalam klasifikasi hotel berdasarkan surat keputusan di atas adalah klasifikasi hotel dengan melihat jumlah kamar, fasilitas dan peralatan, mutu pelayanan.

Berdasarkan penilaian tersebut hotel-hotel di Indonesia digolongkan ke dalam lima kelas hotel, yaitu hotel bintang satu (*), hotel bintang dua (**), hotel bintang tiga (***), hotel bintang empat (****) dan hotel bintang lima (*****). Hotel-hotel dengan golongan kelas tertinggi dinyatakan dengan tanda bintang lima dan hotel dengan golongan kelas terendah dinyatakan dengan tanda bintang satu.

Hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau berada di bawah standar minimum yang ditetapkan oleh menteri perhubungan disebut hotel melati atau hotel tidak berbintang. Hotel sebagai suatu usaha industri pelayanan jasa menghasilkan, menyediakan dan melayani tamu dalam bentuk barang dan/atau jasa. Dari segi produk industri hotel terdiri dari dua bagian yaitu produk yang berlanjut pada produk hotel yang tak berwujud. Pengelolaan di hotel dibagi menjadi beberapa bagian yaitu “*independent*” jika usaha hotel dikelola secara bebas tidak terikat perusahaan lain, “*chain*” jika hotel tersebut merupakan bagian dari suatu induk pengelolaan memiliki sistem dan manajemen yang sama dengan induknya, “*franchise*” jika merupakan kerja sama pengelolaan antara hotel yang satu dengan hotel lainnya yang lebih kuat.

Klasifikasi hotel dari berbagai sudut pandang yaitu :

- a. Klasifikasi hotel berdasarkan kelas bintang
 Klasifikasi hotel berdasarkan banyaknya bintang diberikan pada hotel bila memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk setiap katagori bintang tersebut. Biasanya klasifikasi dinyatakan dengan banyaknya bintang, misalnya bintang satu, bintang dua, bintang tiga dan seterusnya.
 Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*), artinya semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan fasilitas, dan pelayanan yang dituntut juga semakin banyak dan baik.
- b. Klasifikasi hotel berdasarkan plan
 Klasifikasi hotel berdasarkan *plan* dikenal, antara lain:
 1. *American plan*
 Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*)
 American plan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:
 - (a) *Full american plan* (FAP) merupakan harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam).
 - (b) *Modified american plan* (MAP) merupakan harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti:
 - a) Kamar + makan pagi + makan siang
 - b) Kamar + makan pagi + makan malam

2. *Continental Plan/Bermuda Plan* adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan kontinental breakfast.
 3. *European Plan* merupakan Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewaanya:
 - (1) Praktis, banyak digunakan oleh hotel-hotel
 - (2) Memudahkan *system billing* (Pembayaran saat *check out*)
- c. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran
 Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:
- 1) *Small hotel* adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar
 - 2) *Medium hotel* adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam medium hotel ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:
 - (a) Average hotel : jumlah kamar antara 150 sd. 299 kamar.
 - (b) Above average hotel : jumlah kamar antara 300 sd. 600 kamar.
- d. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran
- 1) *Small hotel*
 - 2) *Medium hotel*
 - 3) *Large hotel*
Large hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar di atas 600 (enam ratus) kamar.
- e. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi
 Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasi dapat dibagi menjadi:
- 1) *City hotel* merupakan hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis.
 - 2) *Resort hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan kegiatan bisnis, tetapi lebih banyak untuk rekreasi.
- f. Klasifikasi hotel berdasarkan area
- a. *Suburban hotel* merupakan hotel yang berlokasi di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yaitu pertemuan antara dua kota madya.
 - b. *Airport hotel* adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar Bandar udara.
 - c. *Urban hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, yang tadinya masih berupa desa.
- g. Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan tamu
 Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan selama menginap, adalah sebagai berikut :
- 1) *Business hotel* merupakan hotel yang tamunya sebagian besar berbisnis, disini biasanya menyediakan ruang-ruang *meeting* dan *convensi*.

- 2) *Resort/Tourism hotel* merupakan hotel yang kebanyakan tamunya adalah para wisatawan, baik domestik maupun manca negara.
 - 3) *Casino hotel* adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat untuk kegiatan berjudi.
 - 4) *Pilgrim hotel* merupakan hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di Arab (pada saat musim haji) dan Lourdes di Perancis.
 - 5) *Cure hotel* adalah hotel yang tamu-tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.
- h. Klasifikasi hotel berdasarkan lama tamu menginap:
- 1) *Transit hotel* merupakan tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam
 - 2) *Semi residential hotel* merupakan tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sd. 1 bulan.
 - 3) *Residential hotel* merupakan tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.
- i. Klasifikasi hotel berdasarkan kriteria jenis tamu
- Jenis-jenis tamu yang menginap disini artinya bahwa darimana asal usulnya mereka menginap dan latar belakangnya:
- 1) *Family Hotel* adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.
 - 2) *Walk in guest* merupakan tamu datang langsung ke hotel untuk menginap tanpa melakukan reservasi terlebih dahulu
 - 3) *Group (GIT)* merupakan tamu datang minimal 20 orang dan 10 kamar.
 - 4) *Travel agent*, ada beberapa hotel yang mempunyai kontrak dengan *travel agent*.
 - 5) *Corporate* merupakan tamu datang dari sebuah perusahaan yang sudah mempunyai kontrak harga sendiri (kerja sama) dengan hotel.
 - 6) *Embassy* merupakan tamu yang datang dari kedutaan.
 - 7) *Airline crew* merupakan tamu dari awak penerbangan
 - 8) *Airline passenger* merupakan tamu dari pengguna pesawat terbang (penumpang)
 - 9) *Stranded passenger* merupakan penumpang yang menginap di hotel karena kerusakan pesawat dan merupakan fasilitas akomodasi dari perusahaan penerbangan
 - 10) *Weekend rate* merupakan harga dari sebuah hotel khususnya pada hari, jumat, sabtu, minggu dan tanggal merah
 - 11) *Airport rep* merupakan hotel di wilayah bandara dan disediakan untuk tamu yang butuh penginapan saat *landing*, harganya lebih murah dan biasanya untuk transit
 - 12) *Membership card* merupakan tamu yang datang menggunakan kartu member. Ada ketentuan tertentu dari hotel baik harga maupun fasilitas tidak dapat dialih tangankan. Min 1 th dan max. 3 th

- 13) *Hotelier* merupakan tamu yang datang/harga yang diberikan pada karyawan sebuah hotel. Diskon 40-60%
- 14) *Press* merupakan tamu yang datang berasal dari wartawan
- 15) *Government* merupakan tamu dari pemerintahan. Sistem pembayarannya dilakukan setelah selesai acara. Jangka waktunya 1-3 bulan (LS)
- 16) *Long stay* merupakan tamu yang menginap di hotel lebih dari 8 minggu
- 17) *Certain package* merupakan harga yang ditawarkan pada tamu yang berupa paket.

j. Klasifikasi hotel berdasarkan bentuk bangunan.

Akan terlihat jelas, dengan melihat bentuk bangunan saja orang akan dapat menebak jenis akomodasi apa dari bentuk bangunan tersebut. Untuk lebih jelasnya jenis ini dapat dibagi menjadi beberapa macam.

- 1) *Pondok wisata* merupakan suatu usaha perseorangan dengan mempergunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk inapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian.
- 2) *Cottage* adalah suatu bentuk bangunan yang dipergunakan untuk usaha pelayanan akomodasi dengan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya. Fasilitas tambahan yang dimaksud bisa berupa peminjaman sepeda secara gratis, atau fasilitas dayung apabila *cottage* terletak di tepi danau.
- 3) *Motel (motor hotel)* adalah suatu bentuk bangunan yang digunakan untuk usaha perhotelan dengan sarana tambahan adanya garasi disetiap kamarnya. Biasanya motel ini bertingkat dua, bagian atas sebagai kamar, dan dibagian bawah berupa garasi mobil.

k. Status hotel berdasarkan kepemilikan

Pada saat ini terdapat dua kepemilikan hotel yang dihubungkan dengan pengelolaannya yaitu hotel independen dan hotel jaringan (*chain hotels*). Hotel independen adalah hotel yang tidak mempunyai hubungan kepemilikan atau pada pengelolaannya tidak berinduk pada perusahaan lain. Biasanya dalam kelompok ini adalah hotel-hotel kecil dan kelas menengah milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pengoperasian tertentu dari orang lain. Beberapa contoh hotel independen, antara lain Hotel Cipayung, Hotel Purnama yang berlokasi dikawasan Puncak Kabupaten Bogor. Beberapa hotel besar bisa juga bersifat independen, seperti misalnya Hotel Mulia di kawasan Senayan Jakarta, yang memiliki lebih dari 1000 kamar dengan status berbintang lima *diamond*.

Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri yang tergolong dalam jaringan hotel atau lebih dikenal dengan *chain hotel* merupakan hotel dengan ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolaannya dengan hotel-hotel lain dalam suatu kelompok jaringan. Ada empat bentuk hubungan kerja sama dalam chain hotel ini, yaitu : perusahaan induk (*parent company*), kontrak manajemen (*management contract*), waralaba (*franchise*) dan kelompok referal (*referral group*) merupakan suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri (independen) untuk tujuan bersama seperti dalam hal: pemasaran, sistem pemesanan kamar dan lain-lain yang dianggap

akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya. Kelompok yang sejenis ini dan terbesar di dunia adalah *Best Western International* di Amerika Serikat.¹⁰⁰

E. Pengaturan Perjanjian Sewa Menyewa Kamar Hotel

Sewa menyewa (*Huur en verhuur*) adalah persetujuan antara pihak yang menyewakan dengan pihak penyewa. Pihak yang menyewakan atau pemilik menyerahkan barang yang hendak disewa kepada pihak penyewa untuk dinikmati sepenuhnya (*volledige genot*). Dari rumusan tersebut pengertiannya dapat disimpulkan :

1. Suatu persetujuan antara pihak yang menyewakan/pemilik barang dengan penyewa.
2. Pihak yang menyewakan memberikan suatu barang kepada penyewa untuk dinikmati sepenuhnya.
3. Penikmatan berlangsung untuk jangka waktu tertentu dengan pembayaran sejumlah harga sewa yang telah ditentukan.¹⁰¹

Menurut Pasal 1548 KUHPerdara mengatur tentang perjanjian sewa-menyewa. Pengertian dari sewa menyewa ialah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk memberikan kepada pihak lain kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran sesuatu harga yang oleh pihak terakhir disanggupi pembayarannya.

Sewa-menyewa seperti halnya dengan jual beli dan perjanjian lain pada umumnya adalah suatu perjanjian konsensual, artinya perjanjian tersebut sudah sah dan mengikat pada detik tercapainya sepakat atau persetujuan dari para pihak

¹⁰⁰ *Ibid.*, hal. 19-22

¹⁰¹ M. Yahya Harahap. *Pembahasan Dan Penerapan KUHP*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000, hal. 221.

mengenai unsur pokok yaitu tentang barang dan harga. Obyek dari perjanjian sewa-menyewa yaitu meliputi segala jenis benda, baik yang berwujud atau tak berwujud maupun benda bergerak atau benda tak bergerak dengan kata lain obyek dari perjanjian sewa menyewa adalah segala jenis benda yang dapat dipersewakan kecuali benda yang dilarang dalam perniagaan juga ketentuan undang-undang. Mengenai essentialia harga sewa menyewa harus ditentukan bersama antara pihak yang menyewakan dengan pihak penyewa, karena itu besarnya uang sewa harus dapat ditentukan secara tegas atau dapat berupa prestasi lain, disamping besaran uang sewa yang tegas telah ditentukan dapat dilakukan dengan cara diam-diam misalnya tanpa lebih dulu menanyakan besarnya uang harga sewa penyewa lantas membayarkan sejumlah uang yang diterima oleh pemilik barang. Perbedaan antara sewa-menyewa dengan jual beli yaitu :

- a. Pada sewa menyewa hak menikmati barang yang diserahkan penyewa hanya terbatas pada jangka waktu yang disetujui dalam perjanjian.
- b. Pada jual beli disamping hak pembeli untuk menikmati sepenuhnya tanpa jangka waktu tertentu.
- c. Tujuan pembayaran sejumlah uang dalam sewa menyewa hanya sebagai imbalan atas benda yang disewa untuk dinikmati, sedang pembayaran dalam jual-beli tujuan pembayaran untuk kepemilikan atas barang yang dibeli.

Kewajiban bagi pihak yang menyewakan yaitu menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh penyewa sedangkan kewajiban bagi penyewa yaitu membayar harga sewa, jadi barang yang disewa tersebut bukan untuk dimiliki, tapi hanya untuk dipakai dan dinikmati kegunaannya, sehingga penyerahan tadi

hanya bersifat menyerahkan kekuasaan atas barang yang disewa, sebagai contoh misalnya seseorang disertai barang untuk dipakainya tanpa membayar suatu hal maka yang terjadi adalah suatu perjanjian pinjam pakai, tetapi jika si pemakai barang itu diwajibkan membayar maka yang terjadi adalah mengenai hal sewa menyewa.¹⁰² Terhadap barang yang menjadi obyek sewa menyewa jika barang tersebut rusak kewajiban untuk memikul atau perbaikan atas barang tersebut dipikul oleh kedua belah pihak artinya jika perbaikan itu hanya memerlukan reparasi kecil maka harus dilaksanakan oleh pihak penyewa sedang untuk reparasi total atau besar maka pihak yang menyewakan harus melaksanakan reparasi tersebut.

Dalam hal perjanjian sewa-menyewa, pihak penyewa memikul 2 (dua) kewajiban pokok, yaitu:

- 1) Membayar uang sewa pada waktunya.
- 2) Memelihara barang yang disewa itu sebaik-baiknya, seolah-olah barang milik sendiri.

Kewajiban dari pihak yang menyewakan dalam perjanjian sewa-menyewa antara lain:

- (a) Menyerahkan barang yang disewakan itu kepada penyewa.
- (b) Memelihara barang yang disewakan sedemikian, hingga barang itu dapat dipakai untuk keperluan yang disewakan.
- (c) Memberikan si penyewa kenikmatan yang tenteram dari barang yang disewakan selama berlangsungnya persewaan.¹⁰³

¹⁰²RSubekti, *Hukum Pembuktian*, Fradnya Paramita, Jakarta, 2001, hal. 90.

¹⁰³RSubekti, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2002, hal. 1.

Perjanjian sewa menyewa bertujuan untuk memberikan hak pemakaian saja, bukan hak milik atas suatu benda, karena itu pihak yang menyewakan tidak usah seorang pemilik atas benda yang disewakan itu. Perjanjian sewa-menyewa juga tidak memberikan suatu hak kebendaan, perjanjian tersebut hanya memberikan suatu hak perseorangan terhadap orang yang menyewakan barang. Hak sewa bukan merupakan suatu hak kebendaan, maka jika si penyewa diganggu oleh seorang pihak ketiga dalam menikmati haknya itu, ia tidak dapat secara langsung menuntut orang yang mengganggu itu, tetapi ia harus mengajukan tuntutan pada orang yang menyewakan. Dalam perjanjian sewa menyewa jika tidak diperjanjikan lain, si penyewa tidak boleh menyewakan lagi benda yang disewanya tersebut karena penyewa hanya merupakan suatu hak perseorangan saja.¹⁰⁴

¹⁰⁴R Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal.164.

BAB IV

TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL TERHADAP HILANGNYA

BARANG MILIK PENYEWA KAMAR

(STUDI PADA HOTEL AHMAD TAHIR MEDAN)

A. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Sewa Menyewa Kamar Hotel di Hotel Ahmad Tahir Medan

Perjanjian sewa-menyewa merupakan perjanjian yang dapat menimbulkan hak dan kewajiban terhadap pihak yang melakukannya, dimana hak dan kewajiban harus dipenuhi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah disepakati para pihak dalam sewa-menyewa sehingga apabila salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati akan dikenakan ancaman hukuman berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya perikatan dengan ancaman hukuman memuat suatu ancaman terhadap debitor apabila ia lalai, tidak memenuhi kewajibannya. Syarat ancaman hukuman (*penal clause*) memiliki dua maksud, yaitu: (1) untuk memberikan suatu kepastian atas pelaksanaan isi perjanjian seperti yang telah ditetapkan dalam perjanjian yang dibuat para pihak; dan (2) sebagai usaha untuk menetapkan jumlah ganti kerugian jika betul-betul terjadi wanprestasi. Ancaman hukuman dalam perikatan sebenarnya tidak lebih hanya sebagai pendorong debitor untuk memenuhi kewajibannya berprestasi dan untuk membebaskan kreditor dari pembuktian tentang besarnya ganti kerugian yang telah dideritanya. Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1304 KUH Perdata: Ancaman hukuman adalah suatu ketentuan sedemikian rupa yang mana seorang untuk jaminan pelaksanaan

suatu perikatan diwajibkan melakukan sesuatu manakala perikataan itu tidak dipenuhi.

Berdasarkan ketentuan di atas, bahwa ancaman hukuman itu ialah untuk melakukan sesuatu apabila perikatan tidak dipenuhi sedangkan penetapan hukuman menurut Pasal 1307 KUH Perdata adalah sebagai ganti kerugian karena tidak dipenuhinya prestasi. Ganti kerugian dalam hal ini selalu berupa uang, dengan demikian ancaman hukuman dimaksud berupa ancaman pembayaran denda.

Hak dan kewajiban yang timbul di dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan merupakan hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur di dalam peraturan perundang-undangan serta peraturan tambahan yang diterapkan dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan, 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 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.¹⁰⁵

Klausula baku yang ditetapkan di Hotel Ahmad Tahir Medan, 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.¹⁰⁶

Pihak Hotel Ahmad Tahir merupakan pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat. Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan pihak Hotel Ahmad Tahir, bukan tidak mungkin juga meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawab pihak Hotel Ahmad Tahir.

Adapun hak dan kewajiban tamu Hotel Ahmad Tahir Medan adalah:

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

¹⁰⁵Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2013, hal. 66

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

2. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan menginap dihotel.
3. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas tamu hotel
4. hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian secara adil
5. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
6. 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 Ahmad Tahir Medan terdapat juga pada ketentuan di dalam kamar, yaitu:

- 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

dengan beberapa ketentuan. Untuk keterangan jumlah dan harga terlampir (dibelakang). Jika anda ingin membeli fasilitas kami sebagai *sovenir* mohon hubungi *receptionist* kami ext. 108.

- 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.¹⁰⁷

Akibat hukum suatu kontrak pada dasarnya lahir dari adanya hubungan hukum dari suatu perikatan, yaitu dalam bentuk hak dan kewajiban. Pemenuhan hak dan kewajiban inilah yang merupakan salah satu bentuk dari akibat hukum suatu kontrak. Kemudian, hak dan kewajiban ini tidak lain adalah hubungan timbal balik dari para pihak, maksudnya, kewajiban di pihak pertama merupakan hak bagi pihak kedua, begitu pun sebaliknya, kewajiban di pihak kedua merupakan hak bagi pihak pertama. Jadi akibat hukum di sini tidak lain adalah pelaksanaan dari suatu kontrak itu sendiri.

Menurut Pasal 1339 KUH Perdata, suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan dalam perjanjian, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan (diwajibkan) oleh

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

kepatutan, kebiasaan dan undang-undang. Dengan demikian, setiap perjanjian dilengkapi dengan aturan-aturan yang terdapat dalam undang-undang, dalam adat kebiasaan (di suatu tempat dan di suatu kalangan tertentu), sedangkan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh kepatutan (norma-norma kepatutan) harus juga diindahkan.

Undang-undang memberikan hak kepada setiap orang secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama unsur-unsur perjanjian terpenuhi. Para pihak dalam perjanjian juga bebas menentukan aturan main yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut, dan selanjutnya untuk melaksanakan sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai, selama para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai kalusula baku. Artinya ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat.

Kewajiban Pihak Hotel Ahmad Tahir Medan yaitu menyimpan dan menjaga barang titipan dengan sebaik-baiknya, dalam hal ini pihak hotel harus memelihara barang tersebut sampai pihak penitip atau pengguna jasa mengambil barangnya kembali. Pihak hotel wajib mengembalikan barang titipan walaupun perjanjian penitipan kurang dari lama penitipan yang telah disepakati antara pihak hotel dan pengguna jasa, dalam hal ini yaitu pihak tamu. Pihak hotel bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan terhadap barang titipan konsumen, dalam hal ini piha hotel mengganti rugi barang tersebut, dan dalam hal ini pihak hotel bertanggung jawab terhadap kelalaian karyawannya.

Adapun kewajiban tamu hotel yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur penginapan hotel, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi penginapan tamu hotel.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁰⁸

Hak Pihak Hotel Ahmad Tahir Medan berhak menolak atas tuduhan atau menangkis atas pengakuan terhadap kerusakan barang titipan pihak tamu karena alasan adanya kelalaian yang dilakukan pihak hotel dalam hal ini karyawan hotel, sebelum hal tersebut dapat dibuktikan mengenai kerusakan barang tersebut yang dituduhkan. Apalagi pihak hotel dengan jelas dan nyata mengembalikan barang tersebut dalam keadaan semula. Pihak hotel juga mempunyai hak untuk menyita barang titipan tamu apabila dengan jelas bahwa pihak penitip dalam hal ini yaitu pengguna jasa atau para tamu telah terbukti tidak memenuhi prestasinya yang ada kaitannya dengan hotel yang mengakibatkan kerugian terhadap hotel, dalam hal ini misalnya yaitu pihak tamu belum melakukan pelunasan biaya sewa kamar, dan pihak tamu terbukti melakukan pengrusakan terhadap pihak hotel. Perlu dijelaskan bahwa barang akan dikembalikan apabila pihak tamu telah melakukan ganti kerugian tersebut atau memenuhi prestasinya.¹⁰⁹

¹⁰⁸ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos,MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

¹⁰⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos,MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

B. Pengaturan Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan

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.¹¹⁰ Tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).¹¹¹

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 sekali. 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

¹¹⁰Suyadi, *Diktat Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Unsoed, Purwokerto, 2007, hal. 43.

¹¹¹WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, 1976, hal. 1014.

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.¹¹²

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai asal tentang perbuatan melawan hukum, harus terpenuhinya 4 unsur pokok, yaitu :
 - a. Adanya perbuatan.
 - b. Adanya unsur kesalahan.
 - c. Adanya kerugian.
 - d. Adanya hubungan causalitas.

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.

¹¹²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, PT. Citra Adhya Bakti, Bandung, 1991, hal. 22.

3. Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab

Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak ini sering diidentifikasi dengan prinsip tanggung jawab absolut, namun ada pihak yang membedakan keduanya. Tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya, sedangkan tanggung jawab mutlak menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualiannya yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

5. Prinsip tanggung jawab pembatasan

Prinsip tanggung jawab pembatasan ini sangat disukai oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Berdasarkan UUPK, seharusnya pelaku usaha tidak boleh sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹¹³

¹¹³Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hal. 72-80.

Pengusaha hotel Ahmad Tahir Medan sebagai pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tanggung jawab pelaku usaha tertera pada Pasal 19, yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan pada tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sehingga tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
- 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Tanggung jawab sebuah hotel terhadap konsumen telah mendapat peraturan yang khusus yaitu di dalam Pasal 1709 KUH Perdata, dari penjelasan Pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut. Jika berbicara tentang tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan bahwa, sebagaimana kita ketahui yaitu kerugian dapat ditimbulkan oleh dua hal yaitu:

- (a) Adanya kelalaian atau tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang dibuat oleh para pihak atau dikenal dengan wanprestasi.
- (b) Adanya suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain dan mewajibkannya ganti rugi atau dikenal dengan perbuatan melawan hukum.

Tanggung jawab hotel Ahmad Tahir Medan terhadap kerusakan dan kehilangan barang titipan konsumen, lebih cenderung terjadi karena adanya salah satu pihak melakukan wanprestasi yaitu adanya kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut. Tetapi perlu ditegaskan bahwa salah satu pihak dapat dikatakan telah melakukan kelalaian yaitu dimana terdapat bukti bahwa pihak tersebut telah lalai dalam melaksanakan prestasinya.

Ganti rugi karena wanprestasi yaitu suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada salah satu pihak yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat atau disepakati oleh para pihak. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1249 KUH Perdata bahwa, penggantian kerugian yang disebabkan karena wanprestasi hanya ditentukan dalam bentuk uang.

Namun dalam perkembangannya sekarang ganti rugi tidak hanya dapat dilakukan berupa uang tetapi bisa dalam bentuk benda sesuai yang di sepakati para pihak. Mengenai tanggung jawab yang terdapat pada hotel Ahmad Tahir Medan terhadap perjanjian penitipan barang apabila terjadi kerusakan atau kehilangan terhadap barang tersebut, yaitu dimana hotel kami tetap bertanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan barang titipan. Hotel akan bertanggung jawab apabila telah terbukti bahwa salah satu karyawan kami telah terbukti melakukan kelalaian dalam menjalankan tugasnya dalam penitipan barang tersebut, tetapi perlu ditegaskan bahwa kami sama sekali tidak bertanggung jawab terhadap kelalaian yang dilakukan pihak tamu sehingga membuatnya mengalami kerugian.¹¹⁴

C. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Hilangnya Barang Milik Penyewa Kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan

Hukum bukanlah semata-mata sekedar sebagai pedoman untuk dibaca, dilihat atau diketahui saja, melainkan untuk dilaksanakan atau ditaati. Hukum harus dilaksanakan. Siapakah yang melaksanakan hukum ? Dapatlah dikatakan, bahwa setiap orang melaksanakan hukum. Setiap hari kita melaksanakan hukum. Jadi pelaksanaan hukum bukanlah monopoli dari pada orang-orang tertentu saja seperti sarjana hukum, pejabat atau penegak hukum.

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

¹¹⁴ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

terjadilah gangguan keseimbangan kepentingan di dalam masyarakat. Dalam hal ini maka hukum materiil perdata yang telah dilanggar itu haruslah dipertahankan atau ditegakkan.

Untuk melaksanakan hukum materiil perdata terutama dalam hal ada pelanggaran atau untuk mempertahankan berlangsungnya hukum materiil 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 Ahmad Tahir Medan 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 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 barang-barang 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.¹¹⁵

Akibat hukum terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan, 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 Ahmad Tahir Medan.
- b) Pihak hotel melakukan *briefing* bersama karyawan-karyawan hotel Ahmad

¹¹⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

Tahir Medan mengenai hilangnya barang milik penyewa kamar.

- c) Pihak hotel melakukan pemeriksaan terhadap karyawan berdasarkan sarana dan prasarana hotel Ahmad Tahir Medan, seperti Closed Circuit Television (CCTV) dan lain-lain.
- d) Apabila dalam jangka waktu tertentu hilangnya barang milik penyewa kamar tidak ditemukan, maka pihak hotel Ahmad Tahir Medan akan mengganti rugi terhadap barang tersebut.¹¹⁶

Tanggung jawab pihak hotel terhadap kehilangan atau kerusakan barang titipan konsumen atau penginap dihotel tersebut, *General Manager* hotel Ahmad Tahir Medan mengatakan kehilangan atau kerusakan barang bawaan maupun barang titipan pihak pengunjung atau tamu yang menginap pada Hotel Ahmad Tahir Medan selama tahun 2014-2016 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 tersebut.¹¹⁷

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

¹¹⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016.

¹¹⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

Berdasarkan penelitian dapat dilihat bahwa sebenarnya pihak hotel pada dasarnya tidak membedakan antara penyewa dengan tamu penyewa kamar. Sebenarnya apabila dicermati penyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan juga merupakan tamu hotel, hanya saja penyewa menyewa dalam jangka waktu yang panjang, sedangkan penyewa kamar hanya menyewa untuk waktu yang relatif pendek. Menurut penulis yang menjadi alasan pihak hotel memberlakukan peraturan yang sama antara penyewa dengan penyewa kamar karena mereka sama-sama merupakan penyewa, yang membedakan hanya karena faktor ekonomi, dan juga penyewa kamar merupakan tamu hotel untuk menikmati fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel, sedangkan penyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan merupakan pihak yang bekerjasama dengan pihak hotel untuk memberikan sarana penunjang untuk tamu hotel. Maka berdasarkan ketentuan dalam KUHPerdara mengenai tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa dijelaskan sebagai berikut :

a. Pasal 1709 KUHPerdara

Orang-orang yang menyelenggarakan rumah penginapan dan penguasa-penguasa 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”.

c. Pasal 1710 KUHPerdara

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.

d. Pasal 1711 KUHPerdata

Mereka tidak bertanggung jawab tentang pencurian-pencurian yang dilakukan oleh orang-orang yang telah dimasukkan sendiri oleh Si penginap.

Berdasarkan Pasal 1709 KUHPerdata mengenai tanggung jawab pengusaha hotel atau losmen sebagai pihak yang menerima titipan dari penyewa bertanggung jawab terhadap barang milik penyewa, kemudian Pasal 1710 KUHPerdata 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 KUHPerdata 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 KUHPerdata diatas mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan dapat disimpulkan bahwa pihak hotel bertanggung jawab terhadap barang milik penyewa yang dibawa dalam hotel, namun dari ketentuan perjanjian yang diutarakan diatas disebutkan bahwa pihak hotel tidak bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi terhadap barang milik penyewa, kecuali dalam perjanjian disebutkan sebaliknya. Jika didasarkan pada Pasal 1237 KUHPerdata menjelaskan tentang pengaturan mengenai risiko yang juga dapat diartikan sama dengan

tanggung atau tanggung jawab. Menurut Pasal 1553 KUHPerdara dalam sewa-menyewa 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 “tanggung” 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 Ahmad Tahir Medan. Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas barang yang dibawa ataupun ditinggal dalam kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan 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* keberadaan ataupun keadaanya maka pihak hotel akan bertanggung jawab atas segala hal secara penuh atas barang milik penyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan. Pihak hotel juga bersedia bila tanggung jawab atas barang milik penyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan 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.¹¹⁸

¹¹⁸ Hasil Wawancara Dengan Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General Manager Hotel Ahmad Tahir Medan , tanggal 22 April 2016

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hak dan kewajiban yang timbul di dalam sewa-menyewa kamar di Hotel Ahmad Tahir Medan yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para tamu yang menginap hotel, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan menginap dihotel, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas tamu hotel, hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian secara adil, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan hak untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang tamu yang diterima tidak sesuai. Kewajiban Pihak Hotel Ahmad Tahir Medan yaitu menyimpan dan menjaga barang titipan dengan sebaik-baiknya, dalam hal ini pihak hotel harus memelihara barang tersebut sampai pihak penitip atau pengguna jasa mengambil barangnya kembali. Pihak hotel wajib mengembalikan barang titipan walaupun perjanjian penitipan kurang dari lama penitipan yang telah disepakati antara pihak hotel dan pengguna jasa, dalam hal ini yaitu pihak tamu. Pihak hotel bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan terhadap barang titipan konsumen, dalam hal ini pihak hotel mengganti rugi barang tersebut, dan pihak hotel bertanggung jawab terhadap kelalaian karyawannya.
2. Pengaturan tanggung jawab pengusaha hotel terhadap hilangnya barang milik penyewa kamar di hotel Ahmad Tahir Medan berlaku sesuai dengan Pasal

1545 KUHPerdana dan Pasal 19 ayat (1), (2), (3) dan ayat (4) UUPK, namun pada pelaksanaannya Hotel Ahmad Tahir Medan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian, hal ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan tamu hotel meskipun ganti rugi yang diberikan tidak selalu sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita tamu hotel.

3. Tanggung jawab terhadap kerusakan dan kehilangan barang yang dialami oleh pihak tamu hotel, bukan semata-mata sepenuhnya tanggung jawab pihak hotel, apabila kerusakan atau kehilangan yang dialami oleh tamu disebabkan karena adanya kelalaian dari pihak hotel, maka itu merupakan tanggung jawab pihak hotel, dan sebaliknya apabila kerusakan dan kehilangan yang dialami karena kelalaian dari pihak tamu maka bukan merupakan tanggung jawab pihak hotel melainkan pihak tamu sendiri. Apabila kerusakan atau kehilangan tersebut karena kelalaian pihak hotel, maka pihak hotel langsung melakukan ganti rugi, yaitu berupa uang sesuai dengan himbauan yang dilakukan pihak hotel sebelum melakukan penitipan dengan cara musyawarah dan kesepakatan dengan pemilik barang yang hilang atau rusak.

B. Saran

1. Hotel Ahmad Tahir Medan hendaknya melaksanakan tanggungjawab sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK untuk menjaga kepercayaan tamu hotel dengan menanggapi semua keluhan tamu, bertanggungjawab atas kerugian yang diderita tamu, memberikan ganti rugi dalam jangka waktu yang ditentukan.
2. Hotel Ahmad Tahir Medan sebagai tamu hotel hendaknya bersikap kritis

terhadap pelayanan jasa hotel yang dilakukan dan tamu hotel berani menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang merugikan untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.

3. Hotel Ahmad Tahir Medan dalam memberikan pelayanan penitipan barang dalam hal ini khususnya Hotel Ahmad Tahir Medan setidaknya menyediakan tempat khusus untuk penitipan barang tamu dan melakukan penitipan barang secara tertulis terhadap pelayanan penitipan barang tersebut. Selain itu juga pihak hotel harus teliti dalam melakukan penitipan yang ditiptkan pihak tamu, agar tidak terjadi kemungkinan barang titipan termasuk barang-barang terlarang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Abdulkadir, Muhammad, 1991, *Hukum Pengangkutan Darat, Lautdan Udara*, PT. Citra Adhya Bakti, Bandung.
- Agus, Azwir, 2013, *Arbitrase Konsumen*, USUpres, Medan.
- Barkatulah, Abdul Halim, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Endar, Sri, 1996, *Metodologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Harahap, M. Yahya, 2000, *Pembahasan Dan Penerapan KUHAP*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hartono, Soenarjati, 1975, *Peranan Peradilan Dalam Rangka Pembinaan dan Pembaharuan Hukum Nasional*, Bina Cipta, Jakarta.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 1973, *Sejarah Peradilan dan perundang-Undangan di Indonesia Sejak tahun 1942*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- _____, 1982, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman, Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- _____, 2013, *Prinsip – prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo, Jakarta.
- Muljadi, A.J, 2009, *Kepariwisata dan Perjalanan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nasution, Az, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Poerwadarminta, WJS, 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta.
- Richard, Sihite, 2000, *Front Office*, SIC, Surabaya.

- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- _____, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet ke-3, UI Press, Jakarta.
- _____, 1986, *Sosiologi Snafu Pengantar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Subekti, R, 1995, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2001, *Hukum Pembuktian*, Fradnya Paramita, Jakarta.
- _____, 2002, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- Sulastiyono, Agus, 2004, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta, Bandung.
- Surakhmad, Winarno, 1990, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung.
- Susanto, Happy, 2013, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta.
- Suwithi, Ni Wayan & Cecil Erwin Jr. Boham, *Akomodasi Perhotelan*, Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008
- Suwithi, Ni Wayan, *Industri Perhotelan*, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, 2013
- Suyadi, 2007, *Diktat Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Unsoed, Purwokerto.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.

B. Sumber Perundang-Undangan :

KUH Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

C. Sumber dari Internet :

Soemali, 2014, *Hubungan Antara Konsumen dan Produsen*,
<http://www.soemali.dosen.narotama.ac.id>, diakses pada 10 Maret 2016.

http://sjrhhotel.blogspot.co.id/2015/02/sejarah-perkembangan-hotel_24.html,
diakses pada tanggal 5 Maret 2016.

<http://repository.usu.ac.id>
diakses pada tanggal 27 juli 2017

D. Sumber lainnya

Hasil Wawancara Dengan IbuWanti Arum Wanti, S.Sos, MM.Par, selaku General
Manager Hotel Ahmad Tahir Medan, tanggal 22April 2016.