TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN ATAS HILANGANNYA BARANG TAMU HOTEL MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Hotel Aston Kota Pontianak)

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat S-1

YUNI SATYANINGSIH
NIM. A1012181262

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN ATAS HILANGANNYA BARANG TAMU HOTEL MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Hotel Aston Kota Pontianak)

Naskah Publikasi

Penelitian Program Sarjana Program Studi Hukum

***Diajukan* O l e h:**

YUNI SATYANINGSIH
NIM. A1012181262

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN ATAS HILANGANNYA BARANG TAMU HOTEL MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Hotel Aston Kota Pontianak)

Naskah Publikasi

Penelitian Program Sarjana Program Studi Hukum

Diajukan Oleh :

YUNI SATYANINGSIH
NIM. A1012181262

telah disetujui oleh :

Pembimbing I :	Pembimbing II :
Hj. Ismawartati, SH, MH	**Devina Puspita Sari, M.H.**
NIP. 196107251990022001	**NIP. 198912152022032008**

Disahkan Oleh :

Dekan

Dr. Sri Ismawati, S.H., M.Hum.

NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 20 Juni 2025

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK

TIM PENGUJI :

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji/ Pembimbing I	Hj. Ismawartati, S.H.,M.H. NIP. 196107251990022001	Pembina Tingkat I IV/b	
Sekretaris Penguji/ Pembimbing II	Devina Puspita Sari, M.H. NIP. 198912152022032008	Penata Muda III/b	
Penguji I	Dr. Siti Rohani, SH.,M.Hum NIP. 197509232000032200l	Pembina IV/a	
Penguji II	Dina Karlina, S.H.,M.Hum. NIP. 197308062000122001	Penata Tk. I III/d	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 2275/UN22.1/DT.00.10/2025

Tanggal : 17 Juni 2025

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN

Dengan ini saya selaku pembimbing skripsi mahasiswa program Sarjana Program studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura :

Nama	: YUNI SATYANINGSIH
Nomor Induk Mahasiswa	: A1012181262
Bagian	: Ekonomi
Program Studi	: Ilmu Hukum
Judul Skripsi	: **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan atas Hilangannya Barang Tamu Hotel Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Hotel Aston Kota Pontianak)**

Setuju / tidak setuju naskah ringkasan penelitian (calon naskah publikasi berkala program Sarjana Program Studi Hukum) yang disusun oleh yang bersangkutan dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-outhor*

Pontianak, 17 Juni 2025

Pembimbing,

Dr. Siti Rohani, SH.,M.Hum
NIP. 197509232000032200l

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SubhanahuWata'alla, karena berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasallam, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan pengikutnya hingga akhir zaman, Aamiinn.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H.,M.Si.,FCB. Arb, selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Bapak Dr. Sri Ismawati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Siti Rohani, SH.,M.Hum, selaku Ketua Bagian Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak, sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan kritikan yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., LL.M., selaku Ketua Prodi Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Ibu Dr. Ismawartati, selaku Pembimbing I yang selalu memberikan bimbangan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi.
6. Ibu Devina Puspita Sari, M.H. selaku Pembimbing II yang selalu memberikan

bimbangan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi.

7. Dina Karlina, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Penguji II dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak memberikan masukan dan koreksi kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
8. Diri saya sendiri Yuni Satyaningsih yang telah mampu untuk mengahadapi segala rintangan maupun cobaan selama perjalanan penulisan skripsi ini hingga selesai.
9. Kedua Orang Tua, yang sangat saya cintai. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa kepada saya untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
10. Keluarga besar Saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan semangat lewat doa.
11. Teman Terbaik yang dalam penulisan skripsi ini telah banyak berkontribusi untuk selalu memberikan semangat,motivasi,doa dan waktunya untuk selalu menemani setiap perjalanan penulisan skripsi ini agar saya dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
12. Teman Seangkatan Tahun 2018 terkhusus yang telah mendukung dan membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
13. Penyemangat saya yang telah mendukung dan membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
14. Teman tersayang saya yang telah dengan senang hati menerima keluh kesah saya dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena pada hakekatnya kesempurnaan hanya milik Allah Subhanahu Wata'alla. Oleh karena itu kritikan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan kedepannya.

Pontianak, Juli 2024

Penulis,

YUNI SATYANINGSIH

ABTRAK

Pengelola perusahaan perhotelan sejatinya harus dapat melindungi hak-hak konsumen yang sudah jelas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diantaranya adalah pelaku usaha harus dapat menjamin hak-hak konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 4 huruf (a) yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian yang fakta menggunakan-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang didapat dari pengamatan langsung Hotel salah satu usaha yang menyediakan pelayanan jasa.

Pelayanan yang diberikan salah satunya berupa keamanan baik untuk diri konsumen maupun barang bawaan konsumen seperti perhiasan, alat elektronik, kendaraan, maupun peralatan sandang yang lainnya. Pihak Hotel pasti berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalkan terjadinya suatu kejadian kehilangan barang-barang milik tamu hotel. Salah satu contoh dengan disediakan CCTV yang berada di setiap titik dan Lorong hotel, dan di dalam kamar hotel juga dilengkapi Safe Deposit Box yang berguna untuk mengalihkan barang-barang berharga.bahwa Kehilangan barang tamu hotel (konsumen) yang sedang menginap berarti pelaku usaha perhotelan, tidak memenuhi kewajiban keamanan, kenyamanan bagi tamu hotel. Apabila terjadi kehilangan barang, maka pelaku usaha perhotelan dapat dikenakan tanggung jawab sebagaimana terdapat dalam pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 mengenai pemberian ganti rugi.

Kata Kunci : Hotel, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Hotel company managers must be able to protect consumer rights that are clearly regulated in Article 4 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Among them, business actors must be able to guarantee consumer rights as stated in Article 4 letter (a), namely the right to comfort, security, and safety in consuming goods and/or services.

This research is an empirical legal research, namely a research method that uses empirical facts taken from human behavior, both verbal behavior obtained from interviews and real behavior obtained from direct observation. Hotels are one of the businesses that provide service services.

One of the services provided is in the form of security for both consumers and consumer goods such as jewelry, electronic devices, vehicles, or other clothing equipment. The hotel must try as much as possible to minimize the occurrence of an incident of loss of hotel guests' belongings. One example is by providing CCTV at every point and hotel corridor, and in the hotel room is also equipped with a Safe Deposit Box which is useful for transferring valuables. That the loss of hotel guest items (consumers) who are staying means that the hotel business actor does not fulfill the security and comfort obligations for hotel guests. If there is a loss of goods, the hotel business actor can be held responsible as stated in Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning the provision of compensation.

Keywords: Hotel, Consumer Protection

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI vi

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN 1

1.2. RUMUSAN MASALAH 8

1.3. TUJUAN PENELITIAN 9

1.4. MANFAAT PENELITIAN 9

1.4.1. Manfaat Teoritis 9

1.4.2. Manfaat Praktis 10

1.5. KEASLIAN PENELITIAN 10

1.6. KERANGKA TEORI 11

1.6.1. Kerangka Pemikiran 11

2.1. TINJAUAN UMUM PERTANGGUNG JAWABAN 21

2.1.1.Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan 22

2.1.2.Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab 23

2.1.3.Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab 24

2.1.4.Prinsip Tanggung Jawab Mutlak 24

2.1.5.Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan 24

2.2. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen..... 25

2.3. Tinjauan Umum Mengenai Pengelolaan Hotel..... 35

2.3.1. Pengertian Hotel 35

2.3.2. Sejarah Perkembangan Hotel di Indonesia 36

2.3.3. Fungsi dan Peranan Hotel..... 39

2.3.4. Jasa dan Usaha Hotel 40

BAB III 42

METODE PENELITIAN..... 42

3.1. Tipe penelitian..... 42

3.2. Objek penelitian 43

3.3. Pendekatan Penelitian 43

3.4. Sumber Data..... 43

3.5. Teknik Pengumpulan Data 45

3.6. Alat Pengumpulan Data 47

3.7. Analisis Data 47

3.8. Lokasi Penelitian..... 48

4.2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Serta Hak Dan Kewajiban Tamu Hotel Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 59

4.2.1. Pengertian konsumen (tamu hotel)..... 59

4.2.2. Pengertian Pelaku Usaha..... 62

4.2.3.Kewewenangan Atau Akses Membuka Pintu Kamar Hotel..... 68

Daftar Pustaka

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dari tahun ke tahun perkembangan usaha jasa perhotelan semakin meningkat. Hotel sebagai penunjang dalam kepariwisataan karena pariwisata tanpa adanya penunjang akomodasi seperti perhotelan sama sekali tidak akan berkembang dengan baik.

Kegiatan bisnis tersebut haruslah sesuai dengan asas, fungsi, dan tujuan pariwisata yang sebenarnya sebagaimana yang tertulis di dalam Bab II Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang didalamnya menjelaskan secara jelas mengenai asas, fungsi, dan tujuan dari kegiatan pariwisata itu sendiri, sehingga para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya itu tidak melenceng dari tujuan dasar kegiatan pariwisata yang telah diatur secara jelas oleh pemerintah melalui Undang-Undang tersebut.

Hotel menurut Pasal 14 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan adalah salah satu bagian dari usaha pariwisata yang memberikan layanan berupa penyediaan akomodasi beserta pelayanan makanan dan minuman kepada para wisatawan, sedangkan yang dimaksud dengan usaha pariwasata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata.

Persaingan yang ketat antar pengusaha jasa penginapan membuat

sebagian pelaku usaha menerapkan perjanjian baku dalam pelaksanaannya setiap hari. Hal tersebut terkadang banyak menimbulkan permasalahan bagi para konsumen. Tidak jarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawabnya. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausula baku sebagai berikut:

> "Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen."

Dalam era globalisasi ini pembakuan syarat-syarat perjanjian merupakan mode yang tidak dapat dihindari. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Pengelola perusahaan perhotelan sejatinya harus dapat melindungi hak-hak konsumen yang sudah jelas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Diantaranya adalah pelaku usaha harus dapat menjamin hak-hak konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 4 huruf (a) yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Dalam beberapa kenyataanya di lapangan masih banyak pihak pengelola hotel yang mengabaikan sektor keamanan yang dimilikinya dan

melepaskan tanggung jawab melalui klausula baku yang dimilikinya. Salah satu contoh kasus adalah seperti yang terjadi kepada pengurus harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi, ia kehilangan barang properti YLKI tersebut saat menginap di salah satu hotel di daerah Surabaya. Barang-barang yang hilang tersebut seperti laptop, in focus, dan kamera digital ketika ia sedang keluar kamar untuk makan dan saat kembali ke kamarnya barang-barang tersebut hilang.

Para pengelola hotel tidak mau bertanggung jawab atas kehilangan barang dari saudara Tulus Abadi tersebut dan berlindung dibalik klausula baku yang dituangkan dalam informasi umum mengenai hotel yang menyatakan bahwa "Pihak hotel tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan barang milik tamu hotel." Klausula tersebut merupakan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pihak pelaku usaha dan tanggung jawab tersebut ada pada pihak konsumen.

Melalui berbagai klausula baku, isi perjanjian sepenuhnya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu take it or leave it (menyetujui atau menolak) perjanjian yang diajukan kepadanya. Hal ini yang menurut Shidarta menjadi penyebab perjanjian standar dikenal dengan nama take it or leave it contract.[1]

Dalam praktiknya pengelola perusahaan perhotelan biasanya memberlakukan klausula eksonerasi yang dituangkan dalam informasi umum mengenai hotel yang termasuk ke dalam klausula baku yang diartikan

[1] Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Grasindo, 2000, hlm. 120.

oleh I.P.M Ranuhandoko B.A. dalam bukunya "Terminologi Hukum Inggris-Indonesia" dijelaskan bahwa Eksonerasi atau exoneration (bahasa Inggris) memberi pengertian bahwa eksonerasi berarti membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab.[2] Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian.

Hal ini menunjukkan adanya usaha pelepasan/pengalihan tanggung jawab pelaku usaha yang menjadi tanggung jawab konsumen. Padahal Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai ketentuan pencantuman klasula baku tersebut. Dijelaskan pada Pasal 18 ayat 1 huruf (a) dan (e) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.

Pada hakikatnya berarti pelaku usaha yang dalam hal ini pengelola perusahaan perhotelan harus dapat memperhatikan hak-hak konsumen dan setiap keluhan konsumen dalam hal ini tamu hotel harus dapat diselesaikan secara positif oleh pengelola perhotelan.

---

[2] I.P.M. Ranuhandoko, Terminologi Hukum Inggris-Indonesia, Jakarta, Sinar Grafika, 1996, hlm. 271.

Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen harus dapat didengar dan diselesaikan secara baik oleh pelaku usaha, namun kenyataan di lapangan sering kali posisi antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang dan pelaku usaha dapat seenaknya melepaskan tanggung jawabnya contohnya dengan cara berlindung dibalik klausula eksonerasi yang terdapat pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen.

Pada umumnya pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melaui berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Umumnya produsen-pelaku usaha membuat atau menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak tanpa memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepentingan konsumen sehingga bagi konsumen tidak ada untuk mengubah syarat-syarat itu guna mempertahankan kepentingannya. Bagi konsumen hanya ada pilihan "mau atau tidak mau sama sekali". Karena itu, Vera Bolger menamakannya sebagai *take it or leave it contract*. Artinya, kalau calon konsumen setuju, perjanjian boleh dibuat; kalau tidak setuju silahkan pergi.[3]

Perjanjian baku adalah satu wujud dari kebebasan individu pengusaha menyatakan kehendak dalam menjalankan perusahaannya.[4] Adapun didalam perjanjian baku dalam jasa penginapan dicantumkan klausula

[3] Mariam Darius, Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku), Makalah Pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, BPHN-Binacipta, 1986, hlm. 59-60.
[4] Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 1992, hlm 2.

eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.[5] Tujuan utama klausula eksonerasi ialah mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan usaha.

Konsumen jelas memiliki hak-hak yang harus ditegakkan hal ini sesuai dengan apa yang tercantum dalam Guidelenes For Consumer Protection Of 1985 yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), yang menyatakan:

> "Konsumen dimanapun mereka berada memliki hak-hak dasar sosialnya. Yang dimaksud hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan, dan keselamatan, hak untuk memilih, hak mendapatkan kebutuhan hidup manusia."[6]

Perjanjian antara hotel dan pengguna jasa hotel dapat dikualifisir dalam perjanjian penitipan karena ketika pengguna jasa hotel menginap di hotel maka barang bawaan pengguna jasa hotel tersebut menjadi tanggungan pihak hotel sejak barang yang dibawa pengguna hotel tersebut ditempatkan di kamar hotel sampai barang tersebut keluar dari kamar hotel dan juga karena telah terjadi kesepakatan antara pihak hotel dan pengguna jasa hotel saat adanya transaksi yang dilakukan antara keduanya.

Hal ini sesuai dengan Pasal 1694 KUH Perdata yang menyatakan bahwa penitipan terjadi jika seorang menerima barang dari orang lain, dengan syarat

---

[5] Ibid, hlm. 20.
[6] Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar, Jakarta, CV. Tiagra Utama, 2002, hlm. 7.

penerima barang akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya.

Pasal 1494 KUH Perdata memberikan pembatasan yang menyatakan bahwa yaitu meskipun telah diperjanjikan penjual tidak akan menanggung sesuatu apapun, ia tetap bertanggung jawab atas akibat dari suatu perbuatan yang dilakukannya, segala persetujuan yang bertentangan dengan ini adalah batal. Yang dimaksud penjual disini adalah perusahaan perhotelan sebagai pelaku usaha di bidang jasa. Dalam hal ini jelas terlihat bahwa KUH Perdata juga menjelaskan bahwa klausula yang isinya berupa pelepasan tanggung jawab tidak boleh dibuat dan dianggap batal demi hukum.

Pertanggungjawaban hukum merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari kerugian yang telah diderita oleh para pihak sebagai akibat dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Dengan begitu seharusnya pengelola hotel harus dapat mempertanggungjawabkan kehilangan barang milik tamu hotel dengan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang. Tanggung jawab tersebut telah diatur pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada hakikatnya meliputi :

1. Tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti rugi atas pencemaran.

3. Tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen.

Sesuai dengan kenyataan yang terjadi ada beberapa hal menarik yang patut diperhatikan terkait dengan aturan mengenai pencantuman klausula eksonerasi dalam praktik usaha dalam hal ini khususnya dalam usaha perhotelan yang kerap kali dijadikan sebagai sarana pengalihan tanggung jawab yang secara jelas telah menyalahi aturan hukum seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga telah diatur dalam KUH Perdata yang tentunya melanggar hak-hak konsumen yang selanjutnya harus terdapat peranggungjawaban yang jelas mengenai kerugian yang dialami oleh konsumen karena adanya klausula eksonerasi tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkajinya dalam bentuk skripsi dengan judul : "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN ATAS HILANGANNYA BARANG TAMU HOTEL MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Hotel Aston Kota Pontianak)"

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari uraian-uraian dalam latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah aturan mengenai perlindungan konsumen telah cukup memadai untuk Implementasi tanggungjawab pelaku usaha perhotelan atas hilangnya barang bawan tamu hotel?

2. Bagaimana pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha hotel Aston atas hilangnya barang bawaan tamu hotel?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, tanggung jawab pelaku usaha perhotelan atas hilangnya barang bawaan tamu hotel ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Untuk mengetahui, hak dan kewajban pelaku usaha serta hak dan kewajiban tamu hotel ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Unuk mengetahui siapa saja yang memiliki akses atas wewenang membuka pintu kamar hotel?

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian dari penulisan hukum ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dibidang ilmu hukum, khsususnya dibidang hukum ekonomi internasional dan hukum perlindungan konsumen dalam rangka pengembangan wawasan dan pemikiran mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas

pencantuman klausula eksonerasi oleh perusahaan perhotelan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta gambaran kepada para pelaku usaha yang bergerak dibidang usaha perhotelan dan masyarakat luas terhadap pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam hal pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha dalam usahanya.
b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan ilmu hukum terhadap pelaku usaha terkait dalam perlindungan konsumen dalam perusahaan perhotelan.
c. Manfaat penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menempuh sidang untuk memperoleh gelar sarjana dan juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi para pihak yang terlibat dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen.

1.5. KEASLIAN PENELITIAN

Keaslian penelitian merupakan bentuk dari komitmen penulis yang menjelaskan bahwa masalah yang akan diteliti belum pernah diteliti dan dipecahkan oleh peneliti terdahulu. Penelitian yang akan diangkat penulis yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN ATAS

HILANGANNYA BARANG TAMU HOTEL MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Hotel Aston Kota Pontianak)"

belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya dan menyatakan bahwa penelitian ini bebas dari plagiarisme atau duplikat dari penelitian lain. Tetapi penulis menggunakan referensi yang sama terhadap masalah yang akan diteliti.

Tinjauan penelitian terdahulu dilakukan agar penulis mendapatkan bahan pembanding dan juga sebagai acuan. Referensi yang digunakan oleh penulis memiliki persamaan dan perbedaan terhadap Topik yang di angkat oleh penulis.

1.6. KERANGKA TEORI

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menjadi dasar pemikiran dalam pembuatan penulisan ini. Sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke-4 disebutkan bahwa:

"Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang

berbentuk dalam suatu susunan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan Yang Beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia."

Keadilan sosial mengandung arti tercapainya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan kehidupan masyarakat. Karena kehidupan manusia itu meliputi jasmani dan kehidupan rohani, maka keadilan itu pun meliputi keadilan di dalam pemenuhan tuntutan hakiki kehidupan jasmani serta keadilan di dalam pemenuhan hakiki kehidupan rohani secara seimbang. Dengan kata lain, keadilan di bidang material dan di bidang spiritual. Pengertian ini mencakup pula pengertian adil dan makmur yang dapat dinikmati oleh seluruh bangsa Indonesia secara merata, dengan berdasarkan asas kekeluargaan.[7]

Negara Indonesia adalah negara hukum sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen ke-4 dan berpedoman pada Pancasila sebagai dasar ideologinya yang bertanggungjawab mengenai terwujudnya kesejahteraan sosial yang merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan hidup yang layak bagi masyarakat.

[7] Coursehero, 2019, Arti Dan Makna Sila Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia. (Online), https://www.coursehero.com/file/264839947/Arti-dan-Makna-Sila-Keadilan-Sosial-bagi-Seluruh- Rakyat-Indonesiadoc/, Diakses Pada Tanggal 7 Februari 2019.

Segala aspek kehidupan di negara Indonesia telah diatur secara jelas dan rinci di dalam aturan-aturan hukum yang dibuat dalam rangka terwujudnya ketertiban dan keadilan yang merata. Berdasarkan uraian tersebut yang dimaksud dengan negara hukum adalah negara yang menegakkan supremasi hukum untuk menegakkan kebenaran dan keadilan tidak ada kekuasaan yang tidak dipertanggungjawabkan.[8]

Pasal 27 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya. Maka dari itu, semua warga negara harus taat dan patuh terhadap semua peraturan yang berlaku di Indonesia.

Selain itu juga ditemukan pengertian dari para ahli yang memberikan pengertian hukum secara jelas seperti yang Mochtar Kusumaatmadja yang menyatakan bahwa :[9]

"Hukum adalah keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah yang mengatur kehidupan dalam masyarakat termasuk didalamnya lembaga-lembaga dan proses untuk mewujudkan hukum itu menjadi kenyataan".

Fungsi hukum menjamin keteraturan dan ketertiban ini demikian pentingnya sehingga ada persamaan fungsi ini dengan tujuan hukum. Tujuan hukum adalah terpelihara dan terjaminnya keteraturan

[8] Munir Fuady, Teori Negara Hukum Modern (Rechstaat), Bandung, Refika Aditama, 2009, hlm. 207.
[9] Mochtar Kusumaatmadja, Pengantar Ilmu Hukum, Bandung, Alumni, 2000, hlm. 4.

(kepastian) dan ketertiban. Tanpa keteraturan dan ketertiban, kehidupan manusia yang wajar memang tidak mungkin.[10]

Peristiwa hukum adalah peristiwa yang oleh akidah hukum diberi akibat oleh hukum, yakni berupa timbulnya atau hapusnya hak dan/atau kewajiban tertentu bagi subjek hukum tertentu yang terkait pada peristiwa tersebut.[11] Pencantuman klausula eksonerasi yang termasuk ke dalam klausul baku merupakan peristiwa hukum yang terjadi dalam hubungan hukum perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam Buku III KUH Perdata. Pasal 1313 KUH Perdata memberikan penjelasan mengenai perjanjian bahwa , "Suatu perbuatan yang mengikatkan dirinya antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

Dalam melakukan perbuatan hukum berupa perjanjian para pihak harus sesuai dengan syarat-syarat syahnya perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata sebagai berikut :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.
3. Adanya objek.
4. Adanya kausa yang halal.

Undang-undang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat dan membentuk sebuah isi perjanjian yang akan mereka

[10] Ibid, hlm. 50.
[11] Ibid, hlm. 85.

perjanjikan, selama empat unsur yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut dipenuhi.

Ketentuan yang diatur dalam perjanjian yang dibuat dianggap syah sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatuhan, dan kebiasaan yang berlaku dan di hidup di masyarakat. Perjanjian harus berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang merupakan salah satu asas dalam perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang menyatakan bahwa setiap orang pada dasarnya boleh membuat kontrak (perjanjian) yang berisi dan macam apapun asal tidak bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.[12] Asas kebebasan berkontrak diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa, "Semua persetujuan yang dibuat secara sah sesuai dengan Undang-Undang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya"

Kebebasan berkontrak bukan berarti boleh membuat kontrak (perjanjian) secara bebas, tetapi kontrak (perjanjian) harus tetap dibuat dengan berdasarkan syarat-syarat untuk sahnya perjanjian, baik syarat umum sebagaimana disebutkan pada Pasal 1320 KUH Perdata maupun syarat-syarat khusus untuk perjanjian- perjanjian tertentu.

[12] R.Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta, Cet VI, 1979, hlm. 13.

Prinsip kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pelaku usaha secara sepihak, dengan pembekuan syarat-syarat perjanjian maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha. Hal ini akan semakin tampak apabila dalam perjanjian baku tersebut disertai dengan syarat-syarat yang berisi tentang pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap salah satu peristiwa yang seharusnya ditanggung oleh pihak yang telah menetapkan isi perjanjian secara sepihak (Klausula Eksonerasi).[13]

Bargaining position konsumen pada praktiknya jauh di bawah para pelaku usaha misalnya dalam pembuatan klausula baku, hak-hak konsumen kurang diperhatikan karena pelaku usaha tidak melibatkan konsumen dalam pembuatan klausula tersebut, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlu adanya pengaturan mengenai ketentuan

perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap *dokumen* atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku, tetapi Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan klausula baku sebagai :

[13] Kelik Wardiono, Seri Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen (Perjanjian Baku, Klausul ksonerasi dan Konsumen; Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya), Surakarta, Fakultas Hukum UMS, hlm. 2.

> "Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen."

Definisi perjanjian baku menurut para ahli memang sangat bervariasi salah satunya seperti diuraikan di bawah ini:[14]

> "Perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibukukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran."

Klausula Eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).[15]

Untuk dapat dikatakan bahwa klausula tersebut merupakan klausula eksonerasi maka David Yates mengemukakan, terdapat tiga bentuk atau ciri-ciri klausula eksonerasi antara lain pembebasan sama sekali atau pengurangan dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji (wanprestasi), pembatasan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut, pembatasan waktu bagi orang yang dirugikan untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi dalam hal ini batas waktu tersebut seringkali lebih pendek dari waktu yang

[14] David. M. L.Tobing, Parkir Perlindungan Hukum Konsumen, Jakarta, PT. Timpani Agung, 2007, hlm. 35.
[15] Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, hlm. 147.

ditentukan oleh Undang-Undang, bagi seseorang untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi.[16]

Kenyataannya masih banyak para pelaku usaha yang menerapkan klausula eksonerasi seperti halnya pada jasa perhotelan yang menggunakan klausula eksonerasi dengan adanya pengalihan tanggung jawab terhadap barang-barang tamu hotel apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang milik tamu hotel tersebut.

Padahal Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

> "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada seiap dokumen dan/atau perjanjian apabila; a.) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha"

Hak-hak konsumen harus diperhatikan maka dari itu perlindungan terhadap konsumen harus lebih diperhatikan dalam rangka mewujudkan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Selanjutnya Pasal 4 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, "Hak

[16] Kelik Wardiono, Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen, Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya, Yogyakarta, Ombak, 2014, hlm. 14.

konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa."

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.[17]

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah- kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.[18]

Perlindungan hukum konsumen atas pencantuman klausula eksonerasi yang termasuk ke dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha memuat asas-asas hukum perlindungan konsumen, sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

   Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen

[17] Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.
[18] Az Nasution, Op.Cit, hlm. 22.

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

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan konsumen dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan konsumen.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar tindak pelaku usaha maupun konsumen menaati aturan hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.