

**ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN
KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN
TERHADAP KONSUMEN**

OLEH:

**HARTATIY MASAGUNI
NIM: H.11.16.232**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**



**PROGRAM STRATA SATU (S-1)
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN
KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN
TERHADAP KONSUMEN**

OLEH :

HARTATIY MASAGUNI

NIM : H.1.1.16.232

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Hukum
Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal2020**

Menyetujui:

PEMBIMBING I



DR. HIJRAH LAHALING, S.H.,M.H.
NIDN: 0908088203

PEMBIMBING II



SAHARUDDIN, S.H.,M.H.
NIDN : 0927028801

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN
KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN
TERHADAP KONSUMEN

OLEH:
HARTATIY MASAGUNI
NIM : H.11.16.232

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

- | | | |
|----------------------------------|---------|---------|
| 1. Dr. Rusmulyadi S.H.,M.H | Ketua | (.....) |
| 2. Suardi Rais, SH MH | Anggota | (.....) |
| 3. Haritsa, S.H.,M.H | Anggota | (.....) |
| 4. Dr. Hijrah Lahaling, S.HI.,MH | Anggota | (.....) |
| 5. Saharuddin, S.H.,M.H | Anggota | (.....) |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum


DR. RUSMULYADI, SH.,MH
NIDN : 0906037503

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARTATIY MASAGUNI
Nim : H.11.16.232
Konsentrasi : Hukum Perdata
Program Studi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul *ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KONSUMEN* adalah benar-benar asli merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian Skripsi ini.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam Naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini di buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik yang berupa pencabutan Skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, juni 2020

Yang membuat pernyataan



HARTATIY MASAGUNI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada penulis, sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam mengenai ***ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KONSUMEN*** Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tua Penulis Yaitu Ayahanda Harton Masaguni Dan ibunda Tin Tanango yang selama ini menjadi panutan dan kekuatan bagi Penulis untuk mengejar cita-cita
2. Terkhusus Kepada Suamiku Dan Anak-Anakku Tercinta Terima Kasih Sudah Memberikan Kesempatan Dan Waktunya Untuk Memberikan Kesempatan Menempuh Pendidikan Dibangku Kuliah Salama Ini
3. Bapak Muhammad Ichsan Gaffar S.Ak.M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Ichsan Gorontalo;
4. Bapak. Dr. Abd. Gaffar La Tjokke, M.Si sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
5. Bapak. Amiruddin.S.Kom.M.Kom sebagai Wakil Rektor I Universitas Ichsan Gorontalo

6. Bapak Reyther Biki, SE., M.Si sebagai Wakil Rektor II Universitas Ichsan Gorontalo
7. Bapak Reza Megiansyah, S.os.M.Kom. sebagai Wakil Rektor III Universitas Ichsan Gorontalo
8. Bapak Dr. Rasmulyadi, S.H., M.H. Sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
9. Bapak Saharuddin, SH., MH Sebagai Wakil Dekan I Sekaligus Pembimbing II Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
10. Bapak Suardi Rais SH., MH Sebagai Wakil Dekan II Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
11. Bapak Jupri SH., MH Sebagai Wakil Dekan III Pada Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
12. Ibu Dr. Hijrah Lahaling, SHL., MH sebagai Ketua Program Studi Ilmu Hukum Sekaligus Pembimbing I Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo
13. Seluruh Staf Dosen Dan Tata Usaha Di Lingkungan Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo

Semoga bantuan dan dorongan yang penulis terima dari semua pihak, dapat menjadi petunjuk kearah masa depan yang lebih baik, Amin..

Gorontalo, April 2020

Penulis


HARTATIY MAVAGUNI

ABSTRAK

HARTATIY MASAGUNI NIM: H.11.16.232 “ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KONSUMEN” Dibimbing Oleh Hijrah Lahaling Dan Saharuddin

Tujuan penelitian ini untuk (1). Mengetahui Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen (2). mengetahui Faktor yang menyebabkan adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Empiris, jenis penelitian yang turun langsung kelokasi penelitian untuk melihat dan mengamati fakta-fakta kejadian peristiwa Hukum yang terjadi ditengah-tengah masyarakat,.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1).Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen Adalah Yang Pertama Berupa Ganti rugi mengenai ganti rugi akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh pengusaha perhotelan merupakan sesuatu yang wajib yang harus dilakukan, Hak ganti rugi yaitu hak yang dapat diberikan kepada konsumen akibat adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan produsen (2). Faktor Yang Menyebabkan Adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen adalah Pemahaman konsumen yang kadang kurang memahami sistem pelayanan dan Sarana dan prasarana yang dianggap (tidak sesuai) padahal pihak Hotel menyediakan sesuai apa yang ditawarkan serta sistem SDM (pelayanan yang dianggap tidak sesuai)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut direkomendasikan: (1).Tanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen seharusnya diatur dalam bentuk SOP yang digunakan didalam hotel serta dalam hal perlindungan konsumen pihak Hotel harus menyediakan sistem yang mengedepankan keinginan konsumen (.2). mengenai hal yang dapat merugikan konsumen seharusnya pihak penyedia Hotel serta pemerintah Daerah memiliki regulasi atau aturan Hukum yang mengatur pelayanan publik yang ada

Kata Kunci: *Pertanggungjawaban, Kelalaian, Usaha, Perhotelan, Konsumen*

ABSTRACT

HARTATIY MASAGUNI NIM: H.11.16.232 "LEGAL ANALYSIS OF LIABILITY RESPONSIBILITY FOR BUSINESS SERVICE BUSINESS CONSUMERS ON CONSUMERS" Supervised by Hijrah Lahuling and Saharuddin

The purpose of this study for (1). Knowing the Liability Due to the Negligence of Hospitality Business Services Providers to Consumers (2). know the Factors that cause the Negligence of Hospitality Service Business Actors Against Consumers

The research method used in this study is Empirical research, the type of research that descends directly to the research location to see and observe the facts of legal events that occur in the midst of society.

The results of this study show that: (1). Responsibility for the Negligence of Hospitality Service Business Practitioners Against Consumers is the First Form of Compensation regarding compensation resulting from mistakes made by hoteliers is something that must be done, compensation rights are rights which can be given to consumers due to an error or omission by the producer (2). Factors Causing the Negligence of Hospitality Business Entrepreneurs to Consumers is the understanding of consumers who sometimes do not understand the service system and facilities and infrastructure that are considered (not appropriate) even though the Hotel provides according to what is offered as well as the HR system (services that are considered not suitable)

Based on the results of these studies it is recommended: (1). Responsibility for the Negligence of Hospitality Business Services Providers to Consumers should be regulated in the form of SOPs used in hotels as well as in terms of consumer protection the Hotel must provide a system that prioritizes consumer desires (2). Regarding matters that can be detrimental to consumers, the hotel provider and the regional government should have regulations or legal rules governing existing public services

Keywords: Responsibility, Negligence, Business, Hospitality, Consumers



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Umum Pertanggung Jawaban	9
2.1.1. Tinjauan PengertianTanggungJawaban Hukum	9
2.1.2. Bentuk-BentukPertanggung Jawaban Hukum	11
2.2 TinjauanUmum Pelaku Usaha.....	13
2.2.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	13
2.2.2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	15
2.2.3. Pelaku Usaha Perhotelan.....	17
2.2.4. TeoriTanggung Jawab Pelaku Usaha	19
2.3. Tinjauan Umum Konsumen	20
2.3.1. Pengertian Konsumen	20
2.3.2. TujuanPerlindungan Konsumen	23
2.3.3. Hak Dan Kewajiban Konsumen	24
2.4 Kerangka Pikir	27

2.5 Defenisi Operational	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
3.4 Populasi Dan Sampel	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6. Teknik Pengolahan Data	31
3.7. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
1.1. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian	33
1.2. Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa	
Perhotelan Terhadap Konsumen.....	33
1.2.1. Ganti Rugi.....	33
1.2.2. Tangung Jawab Akibat Yang Timbul Atas Iklan	38
1.3. Faktor Yang Menyebabkan Adanya Kelalaian Pelaku Usaha	
Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen	41
1.3.1. Pemahaman Konsumen.....	41
1.3.2. Sarana Dan Prasarana (Tidak Sesuai).....	45
1.3.3. SDM (Pelayanan Yang Tidak Sesuai)	48
BAB V. PENUTUP.....	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki pertumbuhan dari segi perekonomian yang begitu pesat, sehingga dalam rangka memajukan sumber pendapatan negara melalui perekonomian, pemerintah Indonesia menggenjot para wisatawan untuk datang dan berkunjung ke Indonesia, wisatawan yang dimaksud adalah para tamu manca Negara yang datang dan menggunakan fasilitas yang ada di Indonesia, baik fasilitas hiburan, fasilitas wisata serta fasilitas penginapan yang biasa dikenal dengan istilah Hotel, sebagai bangsa yang besar Indonesia merupakan negara yang selalu menjadi primadona bagi semua orang baik masyarakat lokal maupun wisatawan asing yang silih berganti mengunjungi Indonesia.

Dengan majunya perkembangan zaman baik dari segi teknologi maupun dari segi seni dan budaya menjadikan bangsa Indonesia sebagai rumah bagi orang-orang yang gemar menikmati. Dalam rangka percepatan pembangunan dari segi Bisnis telah menggenjot bagi pengusaha untuk memberikan sistem pelayanan yang memadai bagi semua kalangan. Namun dalam hal ini masih beberapa jaminan kepastian Hukum mengenai konsumen yang menikmati fasilitas jasa perhotelan masih tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dijanjikan para pengusaha perhotelan.

Sebagai gagasan dan ide peneliti untuk mewujudkan jaminan kepastian Hukum mengenai hak-hak konsumen untuk mendapatkan sistem

pelayanan yang memadai mengenai hak-hak untuk mendapatkan service yang sesuai dengan apa yang diiklankan oleh pengusaha jasa perhotelan, setiap usaha yang dilaksanakan dengan adanya sebuah kesepakatan dalam bentuk perjanjian secara lisan maupun secara tertulis dalam persetujuan penggunaan Hotel yang ditawarkan.

Sebagaimana bunyi dalam asas perjanjian yaitu asas kebebasan berkontrak pada pasal 1338 yang berbunyi:¹

“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”

Maksud dari Asas ini bahwa apa yang telah diperjanjikan baik secara lisan maupun secara tertulis semuanya harus dipenuhi dan ditepati, dalam rangka percepatan pembangunan pelayanan jasa perhotelan mengenai perlindungan konsumen yang merasa tidak mendapatkan pelayan yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pelaku usaha merupakan sebuah peristiwa Hukum yang perlu dikaji guna memastikan hak-hak konsumen sesuai harapan dan kenyataanya.

Jasa perhotelan merupakan salah satu penentu dalam menambah pendapatan asli Daerah suatu Daerah khususnya Daerah Kota Gorontalo, apabila kita melihat data selama kurun waktu dua (2) tahun terakhir pengguna jasa perhotelan diKota Gorontalo khususnya Kota Gorontalo dalam Wilayah Provinsi Gorontalo yaitu Rata Rata Pengunjung Hotel Kota

¹ Pasal 1338 KUHPerdara

Gorontalo 2018 59,77 % sedangkan pada tahun 2019 sejumlah 31 %

²Apabila kita melihat data pengunjung Hotel dalam kurun waktu dua tahun terakhir di Kota Gorontalo menunjukkan bahwa adanya penurunan dari tahun 2018 jumlah rata-rata pengunjung 59,77 % dari Provinsi Gorontalo dan pada tahun 2019 memperlihatkan bahwa ada hal yang membuat pengunjung Hotel menurun yaitu hanya 31 % rata-rata pengunjung dari beberapa Kabupaten Kota yang ada di Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil Pra Penelitian peneliti mengenai penurunan angka pengguna Hotel di Kota Gorontalo yaitu diduga adanya beberapa hal yang diakibatkan pelayanan jasa Hotel seperti jaminan hak-hak pengunjung masih tidak terpenuhi sesuai dengan apa yang diperjanjikan pengunjung dan penyedia layanan, tentunya hal ini dapat melanggar suatu aturan mengenai perlindungan konsumen.

Jika kita merujuk mengenai pengertian Hotel dalam Pasal 14 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menegaskan bahwa: Pasal 14 yang berbunyi ;

“Salah satu bagian dari usaha Pariwisata yang memberikan layanan berupa penyediaan Akomodasi beserta pelayanan makanan dan minuman kepada Wisatawan”³ Pengertian diatas merujuk pada Hotel merupakan penyedia layanan yang bekerja secara Profesional guna

² Sumber data: BPS Kota Gorontalo diakses pada tanggal 8 oktober 2019 pukul 22 00 wit

³ Pasal 14 Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

memberikan hal yang diinginkan oleh Konsumen atau Wisatawan pelayanan dalam artian bahwa setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan Hotel harus mendapatkan dengan apa yang sesuai dengan yang di perjanjikan oleh Hotel.

Seperti salah satu contoh kasus yang peneliti ingin teliti bahwa salah satu Hotel yang berada diJalan Padang, Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana atas nama Hotel TM (inisial) paling sering mendapatkan komplain dari pengguna jasanya dalam memberikan pelayanan selama kurun 2 (dua) tahun terakhir ada sekitar 8 (delapan) pengaduan atau alasan komplain namun alasan komplain bermacam-macam sehingga ada beberapa hak konsumen yang dirasa tercederai yang tidak sesuai dengan jiwa pelayanan yang baik. Adapun komplain yang ditemukan adalah :

1. Air yang tidak memadai kotor atau tidak lancar
2. Ac yang tidak dingin
3. Tidak adanya informasi yang akurat mengenai daya tarif wisata
4. Adanya pelayan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
5. Perlindungan Hak Pribadi atau Barang Pribadi

Kelima contoh kasus diatas adalah hal yang paling sering dikomplain oleh pelanggan dan dapat mengganggu ketertiban pelayanan Hotel di kota Gorontalo, maka dari kasus diatas peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian untuk mengetahui hak-hak Konsumen dan hak pelaku

jasa Hotel guna menjamin semua kepastian Hukum mengenai apa yang diperjanjikan dalam layanan Hotel, sebagaimana bentuk Pertanggung Jawaban Pelaku jasa Hotel harus memberikan diSpensasi kepada Konsumen apa bila ada layanan yang tidak sesuai.

Merejuk pada teori yang diungkapkan oleh Bambang Sujatno mengenai munculnya sebuah keluhan atas pelayanan tamu yaitu:

1. Hal-hal Yang Bersifat Teknis

Yaitu adanya sesuatu yang tidak sesuai atau terjadi kerusakan seperti Air, Televisi, WIFI, Kunci kamar, Penerangan dan Ac.

2. Pelayanan

Apabila kita mendengar kata pelayanan berarti adanya sebuah service yang diberikan harus cepat tepat dan sesuai dengan apa yang diperjanjikan, namun kadang biasanya pelayan ini kurang maksimal seperti tamu harus menunggu lama, kamar yang kurang bersih, dan lainnya.

3. Sikap Pegawai

Yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai yang menunjukkan kurang sopan atau kurang ramah, serta membedakan tamu yang satu dan tamu yang lainnya.

4. Adanya Hal Yang Tidak Biasanya

Seperti adanya kesulitan dalam mengakses kendaraan serta keamanan Hotel yang tidak memadai ⁴

Sehingga dalam penelitian ini hal yang ingin dicapai mengenai keluhan yang disampaikan oleh Konsumen dapat memberikan gambaran kepada semua pelaku usaha dan pengguna jasa Hotel agar lebih hati-hati dan memberikan jaminan kepastian Perjanjian yang dibuatnya karena apabila adanya kekurangan yang dihadapi Pelaku Usaha jasa Hotel serta adanya hak yang tercederai, semua Instrumen pengguna jasa maupun pelaku usaha harus bertanggung Jawab namun hal ini harus diselesaikan secara positif oleh pelaku usaha, sebagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha dalam pemberian layanannya kepada Konsumen yang sesuai dengan amanat Undang-Undang perlindungan Konsumen

1. 2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen ?
2. Faktor Apakah Yang Menyebabkan Adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

⁴ Bambang Sujatno, 2006, Hotel Courtesy, Yogyakarta, Andi Yogyakarta, Halaman 118-119

2. Untuk mengetahui Faktor yang menyebabkan adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan berbagai disiplin ilmu pengetahuan khususnya ilmu hukum Perdata dianggap memiliki nilai yang bermanfaat apabila

1. Manfaat secara Akademik

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai Pertanggung Jawaban Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen serta sebagai sarana dalam pengembangan keilmuan Penulis dalam Bidang Hukum Perdata dan mengasah Ilmu Pengetahuan Penulis pada Dunia Hukum

2. Manfaat secara Praktis

Manfaat secara Praktis yang dimaksud adalah Penelitian ini kedepannya dapat menjadi bahan masukan bagi semua kalangan penegak Hukum yang ada, terutama pada pihak pelaku usaha

3. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan literatur dalam penelitian selanjutnya dan menjadi bahan pengetahuan pelajaran dalam Hukum Perdata

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Pertanggung Jawaban

2.1.1. Pengertian Tanggung Jawaban Hukum

Pertanggung Jawaban atau Tanggung Jawab secara Hukum merupakan salah satu bentuk memberikan kepastian Hukum terhadap apa yang telah diperjanjikan, Pertanggung Jawaban biasa digunakan dalam bentuk perjanjian dalam segi Hukum Perdata, sedangkan pengertian Pertanggung Jawaban apabila kita merujuk pada Kamus besar Bahasa Indonesia memberikan pengertian bahwa Tanggung Jawab merupakan Tanggung Jawab menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa boleh dituntut dipersalahkan, dan diperkarakan sedangkan dalam Kamus Hukum seperti dikutip dari Tulisan Andi Hamzah Pertanggung Jawaban yaitu adanya perbuatan dalam bentuk Tanggung Jawab secara Etika maupun Moral yang melakukan kebebasan dalam bentuk Berkontrak atau Perjanjian sebagaimana Pertanggung Jawaban dalam bentuk resiko dan konsekuensi.⁵

Pertanggung Jawaban apabila kita mendefenisikan dari segi Ilmu Hukum beberapa Ahli Hukum memberikan pandangannya mengenai pertanggung jawaban seperti :

Titik Triwulan memberikan pengertian atau Defenisi mengenai Pertanggung Jawaban sebagaimana yang di jelaskan bahwa :

⁵ Andi Hamzah, 2005 Kamus Hukum, Ghalia Indonesia, hlm 70

“bahwa Pertanggung Jawaban harus memiliki Dasar yaitu adanya hal yang membuat seseorang untuk Bertanggung Jawab atau biasa disebut dengan Dasar kebijakan Tanggung Jawab itu, sebagai mana lahirnya Tanggung Jawab itu berlaku”⁶

Sedangkan apabila kita merujuk mengenai pertanggung jawaban yang diungkapkan oleh Titik triwulan ditinjau dalam Hukum Perdata bahwa Pertanggung Jawaban sebenarnya dikenal dengan dua macam dalam Hukum Perdata yaitu yang pertama adalah “resiko” dan yang kedua adalah “kesalahan”⁷

Apabila kita mencermati pendapat dari titik triwulan bahwa awal dari pertanggung jawaban adalah adanya sebuah kesalahan yang akan melahirkan sebuah resiko sebagaimana apa yang diperjanjikan sehingga adanya resiko yang harus ditempuh oleh kedua belah pihak sebagai bentuk tanggung jawab, sedangkan adanya sebuah tanggung jawab tanpa adanya sebuah kesalahan biasanya disebut dengan resiko yang mana resiko pertanggung jawaban akan muncul apabila sebuah adanya kesalahan yang muncul yang diakibatkan oleh orang lain atau sebuah sistem yang diberikan pertanggung jawabanya kepada orang lain.

Abdul Kadir Muhammad juga memberikan pendapat atau sebuah teori mengenai Pertanggung Jawaban muncul pada sebuah peristiwa Hukum atau yang melanggar hukum (*Tort Lialibility*) teori yang dimaksud adalah :

⁶ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010 Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta, , hlm 48

⁷ Ibid 49

1. Adanya bentuk Pertanggung Jawaban yang melanggar Hukum akibat dari kesengajaan. (*International Tort Liability*) bahwa adanya perbuatan yang dianggap merugikan pihak penggugat sehingga tergugat dianggap tidak memenuhi apa yang diperjanjikan serta mengakibatkan kerugian.
2. Adanya bentuk Pertanggung Jawaban yang melanggar Hukum akibat dari kelaian (*Negligence Tort Liability*) bentuk Pertanggung Jawaban ini didasarkan pada konsep sebuah kesalahan yang dilakukan oleh seseorang tanpa sengaja yang memiliki hubungan antara Moral dan Hukum yang menyatu.
3. Adanya Tanggung Jawab yang mutlak dan harus dipertanggung Jawabkan tanpa melihat sebuah kesalahan (*strict liability*) perbuatan ini didasarkan pada perilaku yang disengaja maupun tidak disengaja dia harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.⁸

2.1.2. Bentuk-Bentuk Pertanggung Jawaban Hukum

Setiap Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya diperlukan bentuk Pertanggung Jawaban dimata Hukum namun secara teori ada beberapa teori Pertanggung Jawaban Hukum yang harus dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha apabila ada kesalahan dalam pemberian layanan maupun pemberian Kesepakatan pelaku usaha, sebagaimana yang diungkapkan oleh

⁸ Abdulkadir Muhammad, 2010 Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, , Hlm. 503

Syukni Tumi Penata dalam tulisanya pada sebuah artikel mengungkapkan bahwa:

1. *Contractual Liability* (Pertanggung Jawaban Kontraktual)

Yaitu adanya bentuk Tanggung Jawab yang diberikan oleh pelaku Usaha kepada Konsumen yang diakibatkan adanya kerugian yang dialami Konsumen baik itu bersifat Jasa maupun barang namun pada Dasarnya Contractual Liability adalah Kontark yang secara langsung dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen

2. Product Liability

Yaitu adanya bentuk Pertanggung Jawaban yang dilakukan secara Perdata secara langsung oleh pelaku usaha yang diakibatkan adanya kerugian akibat produk yang dihasilkan Produsen, bentuk Pertanggung Jawaban ini tidak diperlukan kontrarak atau Perjanjian namun melainkan pelaku usaha dapat bertanggung Jawab akibat produk yang dihasilkan dapat merugikan Konsumen.

3. Criminal Liability

yaitu Pertanggung Jawaban Pidana pelaku usaha kepada Negara yang diakibatkan oleh adanya kerusakan baik kerusakan lingkungan, pencemaran udara dsb.⁹

2.2. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

2.2.1. Pengertian Pelaku Usaha

⁹<https://Mediakonsumen.Com/2018/04/17/Wawasan/Apa-Saja-Bentuk-Bentuk-Pertanggungjawaban-Pelaku-Usaha-Terhadap-Konsumen-Ini-Jawabannya> Diakses Pada Tanggal 31 Oktober 2019 Jam 10,35 Wit

Apabila kita ingin merujuk dan mengetahui mengenai pengertian Pelaku Usaha sebagaimana yang telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

Pasal 1 ayat 3 ¹⁰

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau Badan Usaha, baik yang berbentuk badan Hukum maupun bukan badan Hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam Wilayah Hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang Ekonomi”

Pengertian Pelaku Usaha diatas sangat jelas memberikan defenisi mengenai apa itu Pelaku Usaha, Pelaku Usaha adalah Seorang atau sekelompok orang yang membentuk Badan Usaha maupun Organisasi yang berdomisili di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai Pelaku Usaha, pelaku usaha yang dimaksud adalah pelaku usaha seperti:

1. Perusahaan
2. Korporasi
3. BUMN
4. Importir
5. Distributor
6. Pedagang
7. Dan lain sebagainya¹¹

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat 3

Pengertian Pelaku Usaha dalam pengertiannya tidak dilihat dari satu sisi bahwa pelaku usaha hanya produsen. Namun apabila kita merujuk pada Undang-Undang Pasal 1 Ayat 3 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pengertian pelaku usaha bukan hanya Pengusaha tetapi melainkan para distributor, importir, dan periklanan namun Pelaku Usaha ini hanya memberikan perbedaan dari segi perlakuannya saja terhadap apa yang dijadikan usaha sebagaimana dalam pengertian Konsumen yang diungkapkan oleh Celina Tri Siswi Kristiyanti sebagai berikut:

1. Pelaku usaha adalah pihak yang menghasilkan produk yang mana Pelaku Usaha ini bertanggung jawab atas semua resiko yang timbul diakibatkan oleh produknya mulai dari kemasan, distribusinya sampai pada kerugian yang ditimbulkan akibat pemakain produk yang diedarkan
2. Adanya Produksi bahan mentah atau suatu komponen
3. Adanya bentuk identitas barang yang harus ditunjukkan pada produk yang dihasilkan sebagai bentuk identitas produsen¹²

2.2.2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Munculnya sebuah kegiatan merupakan sebuah perilaku yang akan menghasilkan barang atau jasa yang harus dipertanggung jawabkan namun dalam hal ini setiap pelaku usaha harus memiliki tanggung jawab penuh

¹¹ Sri Redjeki Hartono, 2007, Hukum Ekonomi Indonesia Cet II, Bayumedia Pubishing, Malang, Hlm.140

¹² Celina Tri Siswi Kristiyanti, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm.4

terhadap hasil produksinya sebagaimana dalam munculnya sebuah Hak dan Kewajiban yang harus dimiliki setiap pelaku usaha

Pada dasarnya lahirnya sebuah perjanjian akan memberikan sebuah Implikasi Hukum sebagaimana Implikasi yang dimaksud adalah lahirnya sebuah kepastian hukum yang akan dipertanggung jawabkan kedepannya, kepastian Hukum yang dimaksud disini adalah sebuah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha hal ini sebenarnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 6 dan 7 tentang hak dan kewajiban Pelaku Usaha:

Pasal 6 ¹³

1) Hak Pelaku Usaha

- a) Menerima Pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Mendapat perlindungan Hukum dari tindakan Konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian Hukum sengketa Konsumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara Hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

¹³Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan lainnya.

2) Kewajiban Pelaku Usaha

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) 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.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.2.3. Pelaku Usaha Perhotelan

Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu pilihan utama bagi pengunjung maupun wisatawan yang menempati suatu tempat tertentu sebagai persinggahan, Hotel sebenarnya didefinisikan sebagai tempat tinggal kedua setelah rumah, Hotel dijadikan sebagai pengganti rumah apabila seorang melakukan perjalanan atau kunjungan Kerja dan Wisatawan, ada beberapa pendapat yang memberikan definisi mengenai Hotel:

Pengertian Hotel Menurut Paspostel No KM 94/HK103/MPPT ¹⁴

“Keputusan Menteri Paspostel, Hotel merupakan sebuah Akomodasi yang memanfaatkan sebagian ataupun seluruh bagiannya sebagai layanan jasa penginapan, layanan penyedia makanan dan minuman, serta berbagai macam jasa lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersial (bertujuan mencari keuntungan)”

Endar Sri ¹⁵

Memberikan Definisi bahwa Hotel adalah

“Bangunan yang sengaja didirikan untuk diperuntukan secara komersil serta menyediakan fasilitas menginap untuk masyarakat,

¹⁴<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya/> diakses pada hari senin tanggal 28 oktober 2019 pukul 21.00 wit

¹⁵ Ibid

pengunjung Wisatawan dengan adanya rincian secara umum mengenai penggunaan jasa serta barang fasilitas didalam Hotel

Wikipedia ¹⁶

Pengertian Hotel juga didefinisikan melalui Wikipedia sebagaimana yang dikutip bahwa Hotel adalah:

Animous (wikipedia) asal kata Hotel adalah Hostel yang diambil dari bahasa Prancis Kuno yang memiliki arti bahwa tempat atau penampungan sementara bagi pendatang atau pengunjung

Apabila kita menghubungkan pengertian pelaku usaha dan pengertian Hotel maka akan bisa ditarik sebuah kesimpulan mengenai pengertian pelaku usaha Hotel adalah setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan dalam kegiatan komersial untuk menyiapkan tempat atau pengganti rumah sebagai rumah kedua dalam melakukan perjalanan.

2.2.4. Teori Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung Jawab pelaku usaha merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang akan diberikan kepada konsumen sebagaimana tanggung jawab yang dimaksud disebutkan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 19 sampai dengan 28 yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha

- a. Tanggung Jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi

¹⁶ Ibid diakses pada hari senin tanggal 28 oktober 2019 pukul 21.00 wit

barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))

- b. Tanggung Jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut (Pasal 20)
- c. Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar Negeri (Pasal 29 ayat (1) dan (2))
- d. Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubah produk) merugikan konsumen (Pasal 24)
- e. Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).

Sedangkan apabila kita melihat pandangan Abdul Kadir Muhammad mengenai pelaku usaha yang adalah sebagai berikut:

“Tanggung Jawab adalah tanggung jawab yang harus di penuhi oleh pengusaha apabila dalam meyelenggarakan kegiatannya pelaku usaha melakukan kesalahan atau kalalain sehingga merugikan konsumen,”¹⁷

2.3. Tinjauan Umum Konsumen

2.3.1. Pengertian Konsumen

¹⁷ Suryadi, 2007, Dikat Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Unsoed, Purwokerto, hlm 43

Pengertian mengenai konsumen apabila kita melihat dari segi bahasa diambil dari kata *Consumer* yaitu bahasa *Inggris Atau Amerika* atau *Consument* (Bahasa Belanda) namun Defenisi secara sederhanaya adalah orang yang menggunakan barang. Sedangkan pengertian konsumen juga didefenisikan pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 Angka 2

“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”

Pengertian diatas didefenisikan melalui regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen sedangkan pengertian konsumen yang didefenisikan oleh Susanti Adi Nugroho terbagi atas tiga bagian dalam pengertian yaitu:

1. Konsumen

setiap orang yang melakukan kegiatan untu mendapatkan barang atau jasa pada kegiatan dalam bentuk usaha

2. Konsumen Antara

Setiap orang yang melakukan kegiatan usaha dengan cara mendapatkan melalui produsen yang digunakan untuk kebutuhan usaha atau komersial

3. Konsumen Akhir

Setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa sebagaimana untuk penggunaan pribadi bukan untuk kepentingan usaha atau komersil¹⁸

Sedangkan pengertian konsumen juga diungkapkan oleh Sidarta sebagaimana bahwa konsumen tidak hanya diartikan sebatas individu melainkan konsumen juga diartikan sebagai sesuatu kegiatan yang dilakukan dengan cara jual beli dan pembeli sehingga pendapat ini dikatakan sebagai pelaku konsumen.¹⁹

Sidarta mengemukakan bahwa apabila kita ingin melihat pengertian konsumen memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Setiap orang

Orang disini dikategorikan sebagai Subjek dari pada konsumen yang menggunakan jasa atau barang

2. Pemakai

Yaitu adanya rumusan yang mengatur bahwa produk atau barang dan jasa yang digunakan tidak dengan cara serta merta sebagai transaksi jual beli

3. Barang/jasa

¹⁸ Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kenaca Prenada Media Group, Jakarta, hlm 62

¹⁹ Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, hlm. 60

Adalah suatu produk yang dihasilkan dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen yang digunakan untuk diperdagangkan atau pemakaian secara pribadi

4. Persediaan

Barang yang disediakan untuk ditawarkan kepada masyarakat dipasaran

5. Untu kepentingan diri sendiri

Artinya produk yang dihasilkan tidak hanya diproduksi hanya untuk diri sendiri melainkan untuk kegiatan usaha untuk pemenuhan kebutuhan orang lain

2.3.2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari pada perlindungan konsumen secara harfiah adalah untuk menjamin kepastian Hukum dalam perjanjian kontrak konsumen sebagai landasan Hukum.

Sebelumnya Undang-Undang perlindungan Konsumen telah menyebutkan bahwa tujuan dari pada konsumen untuk dilindungi hak-haknya sebagaimana dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 3²⁰

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya.

²⁰Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses Negatif penggunaan barang maupun jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian Hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan Informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Pada pembentukan Undang-Undang selalu mengedepankan secara khusus mengenai tujuan dari sebuah Undang-Undang sebagaimana yang tampak pada pasal 3 UUPK sebagaimana dalam pengelompokkan bahwa tujuan dari pada perlindungan konsumen memiliki kemiripan dari pada tujuan dari pada Hukum itu berikut penjabarannya:²¹

Tujuan Hukum

²¹Shidarta, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, hlm 19

1. Keadilian (Terdapat pada rumusan Poin (C) dan (E))
2. Kemanfaatan (Terdapat pada rumusan Poin (a) dan (b) juga termasuk poin (C), (D) dan (F))
3. Kepastian Hukum (Terdapat pada rumusan Poin (D))

Namun apabila kita melihat tujuan dari pada perlindungan konsumen sebenarnya diambil dari pada tujuan hukum sebagaimana mestinya

2.3.3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Secara umum setiap perlakuan yang dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha selalu mengedepankan tentang hak dan kewajiban untuk mencapai sebuah aturan yang jelas dan kepastian Hukum yang jelas, maka dari itu telah disebutkan bahwa hak dan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak Konsumen
 - a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan
 - b. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan
 - c. Hak informasi adalah hak yang didapatkan dalam bentuk informasi mengenai barang dan jasa
 - d. Hak untuk didengar yaitu hak yang digunakan untuk mendapatkan keluhan dan masukan atas produk yang dihasilkan

- e. Hak Advokasi yaitu hak yang dimiliki oleh konsumen dalam bentuk Advokasi serta perlindungan dalam penyelesaian sengketa konsumen
 - f. Hak pendidikan yaitu hak dalam bentuk pembinaan dan pendidikan konsumen
 - g. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta pelayan yang jujur
 - h. Hak ganti rugi yaitu hak yang dapat diberikan kepada konsumen akibat adanya kesalahan atau kelalain yang dilakukan produsen
 - i. Hak sebagaimana yang datur dalam Undang-Undang²²
2. Sedangkan kewajiban apabila kita melihat kewajiban konsumen dalam hal ini pengguna barang atau jasa terdapat pada pasal 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:
- Pasal 5
- 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 nilai tukar yang disepakati

²² Ibid hlm 45

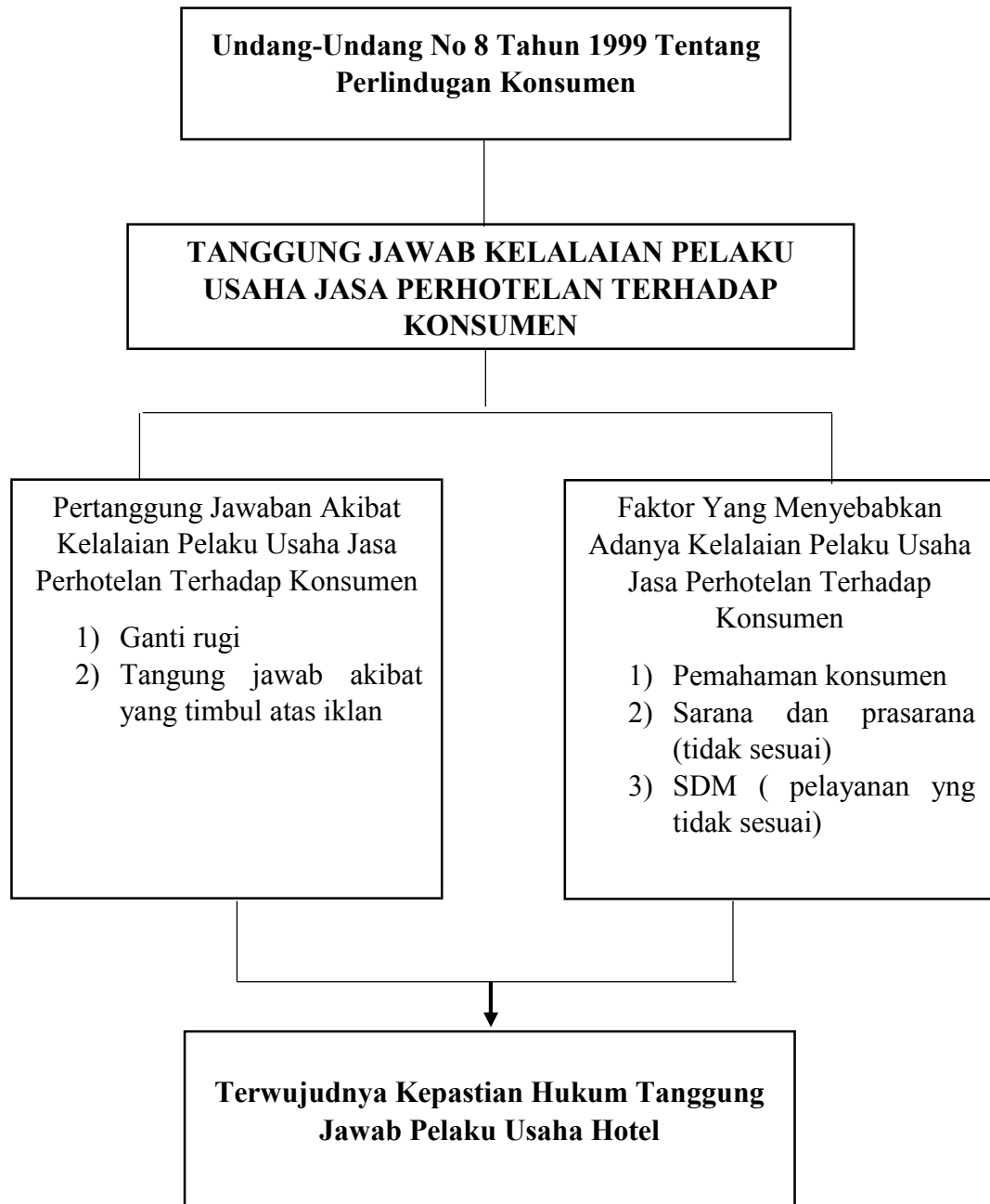
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Menurut Sri Redjeki Hartono mengenai adanya sebuah hubungan hukum dari satu pihak ke pihak lainnya:²³

1. Munculnya hak dan kewajiban kedua belah pihak
2. Sesuatu hal yang tidak boleh dilakukan
3. Adanya peranan dari Negara
4. Adanya bentuk perlindungan yang diberikan oleh Negara mengenai sengketa serta prosedur penyelesaian sengketa

²³ Sri Redjeki Hartono, 2007, Hukum Ekonomi Indonesia Cet II, Bayumedia Publishing, Malang, hlm 140

2.4.Kerangka Pikir



2.4. Defenisi operational

1. Tanggung Jawab adalah bentuk perilaku seorang yang selalu berbuat sesuai dengan apa yang dilakukannya
2. Kelalaian bentuk perilaku manusia yang tanpa sengaja merugikan orang lain
3. Pelaku Usaha orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha
4. Jasa Perhotelan adalah bentuk pelayanan yang diberikan bagi orang yang menggunakan jasa menginap di suatu tempat sebagai pengganti rumah
5. Konsumen adalah orang yang menggunakan barang atau jasa
6. Ganti Rugi adalah bentuk pertanggung jawaban dalam bentuk denda berupa uang
7. Tanggung Jawab Akibat Yang Timbul Atas Iklan adalah tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang dipromosikan sesuai dengan iklan
8. Tanggung Jawab Dalam Bentuk Barang Dan Jasa adalah bentuk tanggung jawab untuk mengganti barang atau jasa
9. Pemahaman Konsumen adalah pola pikir konsumen yang tidak sesuai harapan dan kenyataan
10. Sarana Dan Prasarana (Tidak Sesuai) adalah semua unsur yang terdapat dalam fasilitas Hotel

11. SDM (pelayanan yng tidak sesuai) sebuah subjek atau orang yang menjalankan pelayanan atau adminsitasi dalam Hotel

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Empiris, jenis penelitian Empiris adalah jenis penelitian yang turun langsung ke lokasi penelitian untuk melihat dan mengamati fakta-fakta kejadian peristiwa Hukum yang terjadi ditengah-tengah masyarakat, jenis penelitian ini juga sering disebut dengan istilah penelitian (*Non Doktrinal*) maksudnya adalah jenis penelitian yang bukan melihat dari segi pendekatan hukunya namun penelitian yang melihat dari segi pendekatan kasusnya.

Abdul Kadir Muhammad mengungkapkan bahwa penelitian Empiris adalah jenis penelitian yang menggunakan pendekatan secara sosial yang meneliti tentang perilaku sosial dan perilaku Hukum yang terjadi ditengah-tengah masyarakat²⁴ sehingga penelitian ini akan mengkaji mengenai Analisis Hukum Pertanggung Jawaban Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

3.2. Objek Penelitian

Mengenai objek penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu mengenai Pertanggung Jawaban Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen dimana objeknya adalah pelaku usaha Hotel

²⁴Abdul kadir muhamad.2004.Hukum dan penelitian hukum. Bandung: PT.Citraa ditya bakti, Hal . 101

3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis berdasarkan objek penelitian yang diusulkan berada di Jalan Padang, Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana Atas Nama Hotel inisial (MT) yang dianggap sesuai dengan judul penelitian, serta waktu penelitian yang akan ditempuh selama 4 (empat) bulan yang dimulai pada bulan Desember 2019 sampai dengan bulan Mei tahun 2020

3.4. Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian sebagaimana objek yang akan diteliti kedepannya, populasi disini dianggap sebagai sumber informasi dan sumber data yang dapat memberikan semua kebutuhan data atau informasi pada penelitian ini baik itu benda bergerak dan tidak bergerak maupun segala sesuatu yang berada disekitar objek penelitian (populasi yang dimaksud adalah semua unsur penyelenggara jasa hotel TM) Inisial

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili objek atau data serta informasi penelitian, sebagaimana sampel yang akan diambil berupa

Sampel	: 3 Orang Pengelola Hotel
	: 2 Orang Masyarakat
	: <u>3 Orang Pengguna Hotel +</u>
Jumlah	: 8 orang sampel

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dua teknik :

1. Studi Kepustakaan

Yaitu Studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan Studi literatur kepustakaan maksudnya adalah dengan cara mengumpulkan semua tulisan-tulisan karya ilmiah yang memiliki hubungan dengan objek penelitian seperti Kamus Hukum, Penelitian Terdahulu, Jurnal Hukum

2. Studi Lapangan

Yaitu Studi yang dilakukan dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian dengan cara mengambil data mengamati serta melakukan wawancara secara langsung dengan sumber informasi

3.6. Teknik Pengolahan Data

1. Teknik Seleksi

Yaitu teknik dengan cara menyeleksi semua data dan informasi sehingga dapat ditentukan informasi yang akurat sesuai dengan objek penelitian

2. Klasifikasi

Yaitu teknik melakukan klasifikasi data dan informasi sesuai dengan kelompok kegunaanya sehingga mempermudah peneliti untuk mendeteksi secara cepat dan tepat data dan informasi

3. Penyusunan Data

Yaitu teknik seperti biasanya dengan cara menyusun data dan informasi dalam bentuk tulisan karya Ilmiah sesuai dengan tatacara dan panduan penulisan yang ditetapkan

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Secara Interpretasi yaitu mengumpulkan semua data dan informasi kemudian ditelaah dan diinterpretasikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat sehingga mudah untuk dipahami dan dikenali.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti berdasarkan objek penelitian yang diusulkan berada Di Jalan Padang, Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana Atas Nama Hotel inisial (MT) yang dianggap sesuai dengan judul penelitian, serta waktu penelitian yang akan ditempuh selama 4 (empat) bulan yang dimulai pada bulan November sampai dengan bulan Desember 2019 - Mei 2020



Hotel (MT)

4.2. Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

4.2.1. Ganti Rugi

Berbicara mengenai ganti rugi akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh pengusaha perhotelan merupakan sesuatu yang wajib yang harus dilakukan, Hak ganti rugi yaitu hak yang dapat diberikan kepada konsumen

akibat adanya kesalahan atau kelalain yang dilakukan produsen karena hal merupakan tanggung jawab yang mutlak harus dilakukan

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan sebuah tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang akan diberikan kepada konsumen sebagaimana tanggung jawab yang dimaksud disebutkan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 19 sampai dengan 28 yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha

- a. Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))
- b. Tanggung jawab atas Iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut (Pasal 20)
- c. Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar Negeri (Pasal 29 ayat) (1) dan (2)
- d. Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubah bahan produk) merugikan konsumen (Pasal 24)

- e. Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).

Sedangkan apabila kita melihat pandangan Abdul Kadir Muhammad mengenai pelaku usaha yang adalah sebagai berikut:

“Tanggung jawab adalah tanggung jawab yang harus di penuhi oleh pengusaha apabila dalam meyelenggarakan kegiatannya pelaku usaha melakukan kesalahan atau kalalain sehingga merugikan konsumen,”²⁵

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama meneliti telah ditemukan beberapa data langsung dari lapangan objek penelitian berada Dijalan Padang, Kelurahan Tapa Kecamatan Sipatana Atas Nama Hotel inisial (MT) yang dianggap sesuai dengan judul penelitian

bahwa salah satu hotel yang berada di jalan padang, Kelurahan tapa kecamatan Sipatana atas nama Hotel MT (inisial) paling sering mendapatkan komplain dari pengguna jasanya dalam memberikan pelayanan selama kurun 2 (dua) tahun terakhir ada sekitar 8 (delapan) pengaduan atau alasan komplain namun alasan komplain bermacam-macam sehingga ada beberapa hak konsumen yang dirasa tercederai yang tidak sesuai dengan jiwa pelayanan yang baik. Adapun komplain yang ditemukan adalah :

1. Air yang tidak memadai kotor atau tidak lancar

²⁵ Suryadi, 2007, Dikat Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Unsoed, Purwokerto, hlm 43

2. Ac yang tidak dingin
3. Tidak adanya informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata
4. Adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan
5. Perlindungan hak pribadi atau barang pribadi

Tentunya kejadian diatas semua hak konsumen harus dilindungi sesuai apa yang telah dijanjikan kepada konsumen mengenai penggunaan Hotel karena konsumen dilindungi dari segi Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28 yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha

“Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))”

Menurut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilokasi pada hari Selasa tanggal 7 April 2020 bahwa seorang Ibu tamu Hotel telah kehilangan salah satu barang di kamarnya berupa satu buah Hand Phone

“hotel kami pernah melakukan ganti rugi kepada konsumen, karena konsumen keberatan dengan Perlindungan hak pribadi atau barang pribadi, yang mana salah satu klinig servis kami melakukan pembersihan dikamar konsumen dan melakukan kesalahan tanpa

disengaja dan konsumen komplain, mau tidak mau pihak hotel harus ganti rugi

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 19 sampai dengan 28 yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha

“Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))”

Sebagaimana Kewajiban Pelaku Usaha Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 6 dan 7 tentang hak dan kewajiban pelaku usaha

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d) 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.

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

Berdasarkan analisa penulis mengenai ganti rugi yang dilakukan oleh pihak hotel sudah sepatutnya harus dilakukan apabila merugikan pihak konsumen, namun dalam hal ini semua hotel harus mengikuti dan berhati-hati dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar tidak terjadi lagi ganti rugi

4.2.2. Tangung Jawab Akibat Yang Timbul Atas Iklan

Apabila kita merujuk mengenai pertanggung jawaban yang diungkapkan oleh Titik triwulan ditinjau dalam Hukum Perdata bahwa pertanggung jawaban sebenarnya dikenal dengan dua macam dalam Hukum Perdata yaitu yang pertama adalah “resiko” dan yang kedua adalah “kesalahan”²⁶

Apabila kita mencermati pendapat dari titik triwulan bahwa awal dari pertanggung jawaban adalah adanya sebuah kesalahan yang akan melahirkan sebuah resiko sebagaimana apa yang diperjanjikan sehingga adanya resiko yang harus ditempuh oleh kedua belah pihak sebagai bentuk

²⁶ Ibid 49

tanggung jawab, sedangkan adanya sebuah tanggung jawab tanpa adanya sebuah kesalahan biasanya disebut dengan resiko yang mana resiko pertanggung jawaban akan muncul apabila sebuah adanya kesalahan yang muncul yang diakibatkan oleh orang lain atau sebuah sistem yang diberikan pertanggung jawabanya kepada orang lain.

Mengenai iklan yang diberikan pihak hotel (MT) sudah sangat sesuai dengan apa yang diperjanjikan namun, kadangkala Pihak Hotel mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan yang tidak hanya muncul dari kesalahan pihak Hotel seperti

Wawancara pada hari Rabu tanggal 8 april 2020 .seorang Bapak mengkomplain bawah Airnya tidak lancar dan Kotor

hasil wawancara yang dilakukan bahwa kami menjamin kebersihan penggunaan air bersih dihotel, karena sistem aliran air yang digunakan oleh hotel berasal dari air Perusahaan Air Milik daerah (PDAM) yang mana air yang dialirkan ke hotel keruh pada saat itu, dan pihak konsumen keberatan karena airnya kotor, sehingga kami melakukan pertanggung jawaban yang harus sesuai dengan iklan yang kami pasang bahwa air yang digunakan adalah air yang layak untuk mandi

Meskipun hal ini adalah hal yang dianggap sepele namun pihak Hotel harus bertanggung jawab karena iklan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai apalagi hak-hak konsumen sangat dilindungi oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 19 sampai dengan 28 yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha

“Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut (Pasal 20)”

Sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Syukni Tumi Pengantar dalam tulisanya pada sebuah artikel mengungkapkan bahwa:

1. *Contractual Liability* (Pertanggung Jawaban Kontraktual)

Yaitu adanya bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen yang diakibatkan adanya kerugian yang dialami konsumen baik itu bersifat jasa maupun barang namun pada dasarnya Contractual liability adalah kontrak yang secara langsung dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen

2. *Product Liability*

Yaitu adanya bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan secara Perdata secara langsung oleh pelaku usaha yang diakibatkan adanya kerugian akibat produk yang dihasilkan produsen, bentuk pertanggung jawaban ini tidak diperlukan kontrak atau perjanjian namun melainkan pelaku usaha dapat bertanggung jawab akibat produk yang dihasilkan dapat merugikan konsumen.

3. *Criminal Liability*

yaitu pertanggung jawaban Pidana pelaku usaha kepada Negara yang diakibatkan oleh adanya kerusakan baik kerusakan lingkungan, pencemaran udara dsb.²⁷

²⁷<https://Mediakonsumen.Com/2018/04/17/Wawasan/Apa-Saja-Bentuk-Bentuk-Pertanggungjawaban-Pelaku-Usaha-Terhadap-Konsumen-Ini-Jawabannya> Diakses Pada Tanggal 31 Oktober 2019 Jam 10,35 Wit

4.3. Faktor Yang Menyebabkan Adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

4.3.1. Pemahaman Konsumen

Pengertian mengenai konsumen apabila kita melihat dari segi bahasa diambil dari kata *Consumer* yaitu bahasa *Inggris Atau Amerika* atau *Consument* (Bahasa Belanda) namun Defenisi secara sederhananya adalah orang yang menggunakan barang. Sedangkan pengertian konsumen juga didefenisikan pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 Angka 2

“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”

Pengertian diatas didefenisikan melalui regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen

Namun dalam hal konsumen Secara umum setiap perlakuan yang dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha selalu mengedepankan tentang hak dan kewajiban untuk mencapai sebuah aturan yang jelas dan kepastian Hukum yang jelas, maka dari itu telah disebutkan bahwa hak dan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut

1. Hak Konsumen

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan
- b. Hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan
- c. Hak informasi adalah hak yang didapatkan dalam bentuk informasi mengenai barang dan jasa
- d. Hak untuk didengar yaitu hak yang digunakan untuk mendapatkan keluhan dan masukan atas produk yang dihasilkan
- e. Hak Advokasi yaitu hak yang dimiliki oleh konsumen dalam bentuk Advokasi serta perlindungan dalam penyelesaian sengketa Konsumen
- f. Hak Pendidikan yaitu hak dalam bentuk pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta pelayanan yang jujur
- h. Hak ganti rugi yaitu hak yang dapat diberikan kepada konsumen akibat adanya kesalahan atau kelalain yang dilakukan produsen
- i. Hak sebagaimana yang datur dalam undang-undang²⁸

2. Sedangkan kewajiban apabila kita melihat kewajiban konsumen dalam hal ini pengguna barang atau jasa terdapat pada pasal 5

²⁸ Ibid hlm 45

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
yang menyatakan bahwa:

Pasal 5

- 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 nilai tukar yang disepakati
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian Hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan bahwa kejadian mengenai pemahaman konsumen sangat jarang terjadi, namun hal ini tidak bisah disepelekan karena setiap konsumen harus mendapatkan pemahaman yang tepat sebelum menggunakan jasa Hotel

Hasil wawancara dengan bapak.....kamis 9 April 2020

Salah satu kejadian yang pernah terjadi dihotel (MT) bahwa konsumen datang pada pukul 23.00 malam dan melakukan cek in, pada saat itu konsumen terburu-buru dan tidak mendapatkan pemberitahuan mengenai fasilitas yang ada sehingga, tiba pada saat pagi konsumen komplain karena tidak adanya penyediaan sarapan pagi oleh pihak hotel, dan mengadu reseptionis sehingga konsumen Cek Out pada jam 10.00 pagi

Tentunya kejadian diatas merupakan salah satu faktor sehingga
Menyebabkan Adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap

Konsumen disatu sisi pihak konsumen yang terburu-buru disatu sisi pihak karyawan hotel juga lalai dalam proses administrasi yang ada

Apabila kita Merujuk pada teori yang diungkapkan oleh Bambang Sujatno mengenai munculnya sebuah keluhan atas pelayanan tamu yaitu:

1. Hal-Hal Yang Bersifat Teknis

Yaitu adanya sesuatu yang tidak ssuai atau terjadi kerusakan seperti Air, Radio,Komputer,Video, Kunci kamar, Penerangan dan Ac.

2. Pelayanan

Apabila kita mendengar kata pelayanan berarti adanya sebuah service yang diberikan harus cepat tepat dan sesuai dengan apa yang diperjanjikan, namun kadang biasanya pelayan ini kurang maksimal seperti tamu harus menunggu lama, kamar yang kurang bersih, dan lainnya

3. Sikap Pegawai

Yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai yang menunjukkan kurang sopan atau kurang ramah, serta membedakan tamu yang satu dan tamu yang lainnya

4. Adanya Hal Yang Tidak Biasanya

Seperti adanya kesulitan dalam mengakses kendaraan serta keamanan hotel yang tidak memadai ²⁹

4.3.2. Sarana Dan Prasarana (Tidak Sesuai)

Sebelum kita jauh membahas mengenai pengertian sarana dan prasarana terdahulu kita harus memaknai pengertian Hotel **Pengertian Hotel Menurut Paspotel No KM 94/HK103/MPPT** ³⁰

“Keputusan Menteri Paspotel, Hotel merupakan sebuah akomodasi yang memanfaatkan sebagian ataupun seluruh bagiannya sebagai layanan jasa penginapan, layanan penyedia makanan dan minuman, serta berbagai macam jasa lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersial (bertujuan mencari keuntungan)”

Endar Sri ³¹

Memberikan Defenisi bahwa Hotel adalah

“Bangunan yang sengaja didirikan untuk diperuntukan secara komersil serta menyediakan fasilitas menginap untuk masyarakat, pengunjung Wisatawan dengan adanya rincian secara umum mengenai penggunaan jasa serat barang fasilitas didalam Hotel

Mengenai sarana dan prasarana yang ditawarkan oleh Hotel (MT) tergolong sudah sangat memadai seperti

No	sarana	prasarana	Memadai
1	30 kamar	Ac, lemari, air, tempat tidur, meja kerja, TV	Sangat memadai

²⁹ Bambang Sujatno, 2006, Hotel Courtesy, Yogyakarta, Andi Yogyakarta, Halaman 118-119

³⁰ <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya/> diakses pada hari senin tanggal 28 oktober 2019 pukul 21.00 wit

³¹ Ibid

2	34 kamar toilet	peralatan mandi	Sangat memadai
3	1 ruang receptionis	Ruang Administrasi	Sangat memadai
4	2 ruangan OB dan satpam	Ruang istirahat dan bersih	Sangat memadai
5	1 ruang Aula	Speaker, meja, kursi, dan ac	Sangat memadai

Sumber: hotel (MT)

Data yang disajikan diatas memberikan keterangan bahwa terdapat 30 buah kamar hotel yang dilengkapi dengan Ac, lemari, air, tempat tidur, meja kerja tiap-tiap kamar, serta setiap kamar memiliki kamar toilet tersendiri dan terdapat toilet darurat diluar ruangan kamar, adapun dalam proses administrasi terdapat 1 ruangan receptionis yang digunakan untuk menyampaikan semua keluhan dan permintaan, adapun mengenai keamanan ada 2 ruang khusus yang digunakan oleh OB serta Satpam dan ada juga ruang khusus pertemuan rapat terbatas yang disiapkan dengan semua peralatan yang memadai serta ditunjang dengan fasilitas Wifi selama 24 Jam

Apabila kita melihat fasilitas yang ditawarkan oleh pihak Hotel tentunya sudah sangat dianggap memadai untuk pelayanan, namun ada saja resiko yang muncul dan pihak Hotel harus bertanggung jawab untuk menyelesaikanya seperti

1. Terkadang pengunjung menginginkan hal yang lebih dalam bentuk prasarana seperti penyediaan ruang merokok karena kamar yang disediakan pihak hotel tidak diperkenankan untuk merokok didalam kamar hal ini sudah mendapatkan beberapa kali komplain

2. Penyediaan tempat parkir yang luas sedangkan pihak hotel memiliki lahan parkir yang sempit
3. Penyediaan layanan antar jemput Bandara sedangkan Pihak Hotel tidak memberikan pelayanan hal tersebut³²

Apabila kita melihat sarana dan prasarana diatas tentunya sebagai penyedia layanan Hotel menganggap sudah sangat memadai namun konsumen kadang berkata lain, sehingga pihak Hotel harus mengenalkan Opsi lain dalam memberikan pelayanan prima, mengenai hak konsumen yang sudah diberikan oleh pihak Hotel harus sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh Pihak Hotel namun dalam pelayanan tersebut kadang mendapatkan sesuatu yang tidak dapat diduga dalam pelayanannya

Salah satu kejadian yang pernah terjadi mengenai pelayan prasarana bahwa tamu Hotel menginginkan Pelayanan berupa kendaraan yang akan mengantar ke berbagai destinasi, sehingga pihak hotel bekerjasama sama dengan penyedia jasa kendaraan, namun hal yang tidak diinginkan terjadi karena kendaraan yang digunakan rusa ditengah jalan dan Konsumen Pun Komplain karna menganggap kendaraan yang disiapkan tidak memadai dan melakukan komplain ganti rugi kepihak hotel sedangkan penyedia layanan kendaraan bukan pihak hotel melainkan pihak penyedia jasa kendaraan.

Menurut analisa penulis mengenai sarana dan prasarana dan dihubungkan dengan perlindungan konsumen, bahwa dalam beberapa kejadian diatas tentunya pihak konsumen dan pihak hotel merasa benar

³² Hasil wawancara pada 10 april 2020 di hotel (MT)

karena telah menyiapkan sarana yang memadai, sehingga dalam pemberian layanan yang baik sebaiknya Pihak Hotel harus memperlihatkan SOP (Standar Operational Hotel) tersendiri sehingga apabila dikomplain dan Pihak Hotel sudah bekerja sesuai dengan SOP maka dianggap tidak ada masalah

4.3.3.SDM (Pelayanan Yang Tidak Sesuai)

Berbicara mengenai Sumber Daya Manusia (SDM tentunya kita akan membahas mengenai sistem pelayanan yang akan diberikan oleh pihak perhotelan ke konsumen berdasarkan teori yang di kemukakan oleh Abdul Kadir Muhammad juga memberikan pendapat atau sebuah teori mengenai pertanggung jawaban muncul pada sebuah peristiwa Hukum atau yang melanggar Hukum (*Tort Liability*) teori yang memiliki hubungan dengan sistem pelayanan konsumen yang memadai mengungkapkan bahwa yang dimaksud adalah :

1. Adanya bentuk pertanggung jawaban yang melanggar Hukum akibat dari kesengajaan. (*International Tort Liability*) bahwa adanya perbuatan yang dianggap merugikan pihak penggugat sehingga tergugat dianggap tidak memenuhi apa yang diperjanjikan serta mengakibatkan kerugian.
2. Adanya bentuk pertanggung jawaban yang melanggar Hukum akibat dari kalalaian (*Negligence Tort Liability*) bentuk pertanggung jawaban ini didasarkan pada konsep sebuah kesalahan

yang dilakukan oleh seseorang tanpa sengaja yang memiliki hubungan antara moral dan Hukum yang menyatu.

3. Adanya tanggung jawab yang mutlak dan harus dipertanggung jawabkan tanpa melihat sebuah kesalahan (strict liability) perbuatan ini didasarkan pada perilaku yang disengaja maupun tidak disengaja dia harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.³³

Namun tidak hanya dilihat dari segi teori juga terdapat beberapa aturan yang mengatur secara khusus mengenai tanggung jawab pelayanan yang tidak sesuai sebagaimana Undang-Undang perlindungan konsumen telah menyebutkan bahwa tujuan dari pada konsumen untuk diindugi hak-haknya sebagaimana dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 3³⁴

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif penggunaan barang maupun jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen

³³ Abdulkadir Muhammad, 2010 Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, , Hlm. 503

³⁴ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian Hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha

Adanya teori yang diungkapkan diatas beserta penjabaran yang aturan yang tertuang dalam undang-undang perlindungan konsumen memang secara khusus telah diatur mengenai Hak-hak pelayanan yang memadai yang harus didapatkan oleh konsumen dari pihak hotel sehingga tercapainya kesepakatan dan perlindungan yang baik

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik hotel bagaimana Kriteria Karyawan yg bisa di terima sebagai Karyawan Hotel bahwa

Hampir semua karyawan yang bekerja harus mengikuti aturan yang ada pada hotel seperti

- 1. Menjemput tamu
- 2. Melakukan pelayanan yang prima dan ramah
- 3. Selalu menjaga dan bersifat jujur terhadap konsumen
- 4. Mengedepankan transparansi sistem administrasi yang ada
- 5. Rajin beribadah dan taat serta mengedepankan kebersihan diri dan hotel

Ini lima wajib pokok perilaku yang harus dimiliki oleh karyawan (MT) sehingga Hotel akan memberikan pelayanan yang baik bagi semua konsumen.

Salah satu kejadian yang pernah dan diadukan oleh pihak hotel bahwa terjadinya pelayanan yang dianggap kurang baik, oleh karyawan merupakan sebuah pelanggaran yang harus diperbaiki, tentunya apabila dihubungkan dengan teori dan Undang-Undang perlindungan konsumen yang mengatakan bahwa

“Adanya tanggung jawab yang mutlak dan harus dipertanggung jawabkan tanpa melihat sebuah kesalahan (strict liability) perbuatan ini didasarkan pada perilaku yang disengaja maupun tidak disengaja dia harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul”³⁵

serta Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “Mengangkat Harkat dan Martabat Konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses Negatif penggunaan barang maupun jasa”

³⁵ Abdulkadir Muhammad, 2010 Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, , Hlm. 503

BAB V

PENUTUP

5.1.KESIMPULAN

1. Pertanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen Adalah Yang Pertama Berupa Ganti rugi mengenai akibat dari kesalahan yang dilakukan oleh pengusaha perhotelan merupakan sesuatu yang wajib yang harus dilakukan, Hak ganti rugi yaitu hak yang dapat diberikan kepada konsumen akibat adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan produsen karena hal merupakan tanggung jawab yang mutlak harus dilakukan serta Tangung jawab akibat yang timbul atas iklan Mengenai iklan yang diberikan pihak hotel (MT) sudah sangat sesuai dengan apa yang diperjanjikan namun, kadangkala Pihak Hotel mendapatkan pelayanan yang tidak diinginkan yang tidak hanya muncul dari kesalahan pihak Hotel
2. Faktor Yang Menyebabkan Adanya Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen adalah Pemahaman konsumen yang kadang kurang memahami sistem pelayanan dan Sarana dan prasarana yang dianggap (tidak sesuai) pada hal pihak Hotel menyediakan sesuai apa yang ditawarkan serta sistem SDM (pelayanan yang dianggap tidak sesuai)

5.2.SARAN

1. Tanggung Jawaban Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen seharusnya diatur dalam bentuk SOP yang digunakan didalam Hotel serta dalam hal perlindungan konsumen pihak Hotel harus menyediakan sistem yang mengedepankan keinginan Konsumen
2. mengenai hal yang dapat merugikan konsumen seharusnya pihak penyedia Hotel serta pemerintah Daerah memiliki regulasi atau aturan Hukum yang mengatur pelayanan Publik yang ada

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 2010 *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti
- Abdul Kadir Muhamad.2004.*Hukum Dan Penelitian Hukum*.: Pt.Citraa Ditya Bakti, Bandung
- Andi Hamzah, 2005 *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia
- Bambang Sujatno, 2006, *Hotel Courtesy*, Andi Yogyakarta, Halaman. Yogyakarta
- Celina Tri Siswi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Ridwan Hr, 2006 *Hukum Administrasi Negara* Rajagrafindo Persada Jakarta
- Sri Redjeki Hartono, 2007, *Hukum Ekonomi Indonesia* Cet II, Bayumedia Pubishing, Malang
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kenaca Prenada Media Group, Jakarta
- Suryadi, 2007, *Dikat Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Unsoed, Purwokerto
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pt. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta
- Titik Triwulan Dan Shinta Febrian, 2010 *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta,

-KUHPerdata Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

-Internet

Sumber data:BPS Kota gorontalo diakses pada tanggal 8 oktober 2019 pukul 22 00 wit

<https://Mediakonsumen.Com/2018/04/17/Wawasan/Apa-Saja-Bentuk-Bentuk-Pertanggungjawaban-Pelaku-Usaha-Terhadap-Konsumen-Ini-Jawabannya>
Diakses Pada Tanggal 31 Oktober 2019 Jam 10,35 Wit

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya/> diakses pada
hari senin tanggal 28 oktober 2019 pukul 21.00 wit

RIWAYAT HIDUP

Nama : Hartatiy Masaguni
NIM : H. 11. 16.232
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 13 Januari 1983
Nama Orang Tua
- Ayah : Harton Masaguni
- Ibu : Tin Tanango
Suami : Hi. Muchtar Lameo, S.E
Anak : - Muh. Fadlan Dalie
: - Muh. Affan Dalie
: - Leigha Putri Mutiara Lameo



Riwayat Pendidikan :

No	Tahun	Jenjang	Tempat	Ket
1	1989-1995	SDN No. 14 Dumbo Raya	Gorontalo	Berijazah
2	1996-1998	SMP Neg. 6 Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
3	1999-2001	SMA Negeri 1 Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
4	2016-2020	UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO	Gorontalo	Berijazah

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp. (0835) 8224460, 829075, Fax: (0835) 82997,
E-mail: lemlit@ichsan.ac.id

Nomor : 2182/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan Hotel Mutiara
di,
Kota Gorontalo

Yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Hartatiy Masaguni
NIM : H1116232
Fakultas : Fakultas Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Lokasi Penelitian : HOTEL MUTIARA KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : ANALISIS HUKUM PERTANGGUNG JAWABAN
KELALAIAN PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN
TERHADAP KONSUMEN

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 14 Maret 2020
Ketua,

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104



1/1

SURAT KETERANGAN

yang bertanda tangandi bawah ini :

Hi. MUCHTAR LAMEO, S.E

yang ini menerangkan bahwa yang beridentitas dibawah ini :


Nama : Hartatiy Masaguni
No. : H.11.16.232
Fakultas/ Program Studi : Hukum / Ilmu Hukum
Institusi : Universitas IChsan Gorontalo
Judul Penelitian : Analisis Hukum Pertanggung Jawaban Kelelahan Pelaku
Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen

yang benar telah melakukan penelitian di Hotel Mutiara pada tanggal 14 Maret 2020
sampai dengan tanggal 14 Mei 2020, sesuai Surat tanggal 14 Maret 2020 Nomor :
2/PIP/LEMLIT-UNINSAN/GTO/III2020.

Demikian Surat keterangan ini di buat untuk dapat dioergunakan sebagaimana
stinya.

Gorontalo, 14 Mei 2020

Kepala Hotel Mutiara


Hi. MUCHTAR LAMEO, S.E



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0362/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : HARTATIY MASAGUNI
NIM : H1116232
Program Studi : Ilmu Hukum (S1)
Fakultas : Fakultas Hukum
Judul Skripsi : Analisis Hukum Pertanggung jawaban Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Perhotelan terhadap Konsumen

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 20%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 11 Juli 2020
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

Analisis hukum pertanggung jawaban kelalaian pelaku usaha jasa perhotelan terhadap konsumen

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Udayana University

Student Paper

3%

2

fh.unsoed.ac.id

Internet Source

2%

3

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

4

munabarakati.blogspot.com

Internet Source

2%

5

Submitted to Universitas Jember

Student Paper

1%

6

sinta.unud.ac.id

Internet Source

1%

7

lib.unnes.ac.id

Internet Source

1%

8

www.scribd.com

Internet Source

1%

9

Submitted to Atma Jaya Catholic University of

Indonesia

Student Paper

1 %

10

repository.unpas.ac.id

Internet Source

1 %

11

scholar.unand.ac.id

Internet Source

1 %

12

www.docstoc.com

Internet Source

1 %

13

text-id.123dok.com

Internet Source

1 %

14

Submitted to Universitas Negeri Surabaya The
State University of Surabaya

Student Paper

1 %

15

sharahekasofiyati16.blogspot.com

Internet Source

<1 %

16

Submitted to Unika Soegijapranata

Student Paper

<1 %

17

fr.scribd.com

Internet Source

<1 %

18

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

19

eprints.uns.ac.id

Internet Source

<1 %

Submitted to iGroup

20

Student Paper

<1 %

21

repository.iainpurwokerto.ac.id

Internet Source

<1 %

22

e-journal.uajy.ac.id

Internet Source

<1 %

23

ejournal-unisma.net

Internet Source

<1 %

Exclude quotesOn

Exclude bibliographyOn
