

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN HOTEL BATIK YOGYAKARTA

M. Shidqon Prabowo
Fakultas Hukum
Universitas Wahid Hasyim Semarang
Email: *shidqonhamzah@yahoo.com*

Abstract

This research is intended to explain the scientific study framework for legal writing, namely: first, to find out the legal protection measures for hotel service users/consumers provided by hotel business operators to Batik Hotel service users, in Yogyakarta. And second, to find out how the responsibility of Batik Hotel entrepreneurs towards Batik Hotel service users for lost items. This research has done at the one-star hotel which is located in the municipality of Yogyakarta explained the security assurance of goods and / or services in today's business world, in the form of quality of service either quality, security, and safety that are devoted to service users / consumers and entrepreneurs. The study was conducted at the Hotel Batik in the Yogyakarta Municipality and explained the legal protection carried out in the form of quality, security, and safety that is specific to service users/consumers and business people. In this study, the method used is Empires/Juridical Normative because it uses primary data as the main source, while the research specification is descriptive analysis in the method of collecting data through library data and field data to provide information that can support the process of this research. The results in this study, namely business operators (batik hotels) while serving consumers or users of batik hotel services, have provided maximum legal protection and the application of legal protection has been felt and expressed by batik hotel service users well.

Keywords: *Protection Law, Consumer, and Hotel.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kerangka studi ilmiah penulisan hukum, yaitu: pertama, untuk mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap pengguna jasa hotel/konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha hotel kepada pengguna jasa Hotel Batik, di Yogyakarta. Dan kedua, untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pengusaha Hotel Batik terhadap pengguna jasa Hotel Batik atas barang yang hilang. Penelitian dilakukan di Hotel Batik yang berada di kotamadya Yogyakarta dan menjabarkan mengenai perlindungan hukum yang dilakukan baik berupa mutu, keamanan, dan keselamatan yang dikhususkan kepada pengguna jasa/ konsumen dan pelaku usaha. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu secara Emperis/Yuridis Normatif karena menggunakan data primer sebagai sumber utama, sedangkan sedangkan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analisis dalam metode pengumpulan data melalui data kepustakaan dan data lapangan untuk memberikan keterangan yang dapat mendukung terhadap proses penelitian ini. Adapun hasil dalam penelitian ini, yaitu pelaku usaha (hotel batik) selama melayani konsumen atau pengguna jasa hotel batik telah memberikan perlindungan hukum yang semaksimal mungkin dan penerapan perlindungan hukum telah dirasakan dan dinyatakan oleh pengguna jasa hotel batik secara baik.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Hotel.*

LATAR BELAKANG

Negara Indonesia sekarang ini, dalam masa memperbaiki stabilitas politik, keamanan, dan perekonomian yang hancur karena krisis moneter yang berkepanjangan. Perbaikan situasi dan kondisi politik, keamanan, dan khususnya di bidang ekonomi Nasional Indonesia ini sesungguhnya untuk meningkatkan kembali kesejahteraan yang hanjur dan trauma karena krisis yang berkepanjangan, dan juga untuk menciptakan perlindungan hukum terhadap konsumen/pengguna jasa hotel di Indonesia yang mana sering terjadi peristiwa-peristiwa dilingkungan hotel yang sekarang ini marak terjadi. Misalnya peledakan bom di jalan Legian Kute Bali yang menewaskan ratusan orang baik pengguna jasa hotel ataupun bukan pengguna jasa, kecelakaan helikopter yang terjadi di Hotel Sahid Jakarta yang merusak bangunan dari Hotel Sahid tersebut, dan pengeboman mobil di Hotel JW Maariot yang bertempat di daerah mega kuningan Jakarta, peristiwa diatas untuk mengentakan nurani, menguakkan alam bahwa sadar kita yang selama ini terlena oleh gemerlap eforia reformasi.”¹ Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa hotel sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas kinerja dari pelaku usaha hotel tersebut, khususnya hotel yang berada di kodya Yogyakarta atas jaminan kepastian barang dan/atau pelayanan jasa pada dunia usaha sekarang ini, yang berupa kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa hotel khususnya yang berada di kodya Yogyakarta yang bertempat di Hotel Batik baik berupa mutu, keamanan, dan keselamatan yang dikhususkan kepada pengguna jasa/ konsumen dan pelaku usaha.

Salah satu bidang dunia usaha yang sedang diprioritaskan oleh negara kita untuk memperbaiki perekonomian Nasional adalah di bidang insdrustri pariwisata khususnya di bidang usaha penyediaan sarana akomodasi

atau penginapan, atau yang sering kita kenal yaitu dibidang perhotelan.

Usaha dibidang ini sangat berkembang dengan pesat karena usaha ini ditunjang oleh beberapa faktor yang antara lain: 1) Negara kita telah terkenal akan potensi wisata, dimanca negara (baik potensi wisata alam ataupun wisata kebudayaan yang dimiliki oleh masyarakat yang sangat beragam atas kebudayaan masing-masing); 2) Usaha dibidang hotel ini merupakan salah satu pemberi devisa yang sangat besar bagi negara kita; 3) Usaha dibidang hotel ini dapat membuka lapangan pekerjaan yang besar bagi masyarakat Indonesia; 4) Usaha dibidang ini sebagai salah satu usaha yang dibutuhkan oleh para wisatawan yang datang dari manca negara (luar negeri), ataupun domestik (dalam negeri), untuk bermalam di daerah yang dikunjunginya dalam waktu yang tidak tertentu.

Usaha sarana penyediaan akomodasi atau hotel ini berkembang dengan cepat di daerah-daerah, yang ditandai dengan banyaknya pariwisata dimana daerah tersebut banyak berdiri usaha hotel.

Khususnya daerah Yogyakarta, yang merupakan salah satu daerah yang sering dikunjungi oleh para wisatawan manca negara (luar negeri) dan wisata domestic(dalam negeri), daerah ini memiliki potensi wisata baik, wisata alam ataupun wisata kebudayaan masyarakat yang beragam, dan daerah ini juga letaknya sangat mudah dijangkau dari seluruh penjuru nusantara.

Sehubungan dengan rangkaian peranan yang panjang ini penulis bermaksud membahas peranan dari bidang perhotelan. Salah satu aspek dari bidang perhotelan yang dianggap cukup berperan adalah masalah jaminan keselamatan dan ganti rugi terhadap pengguna jasa Hotel Batik baik berupa barang ataupun jiwa.

Masalah yang sering terjadi sekarang ini khususnya di Hotel Batik antara lain:

¹Faisal Bastri, *Kita Harus Berubah*, Cet. I (Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2005), 9.

pengguna jasa hotel mengalami kehilangan (terjadinya pencurian uang dan pencurian barang terhadap pengguna jasa di lingkungan Hotel Batik) yang menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa hotel ataupun pelaku usaha Hotel Batik, kerugian dapat berupa kerugian uang dan barang milik pengguna jasa ataupun jiwa pengguna jasa hotel.

Karena semakin ramainya orang yang menginap di hotel maka semakin banyak orang menitipkan barangnya, sehingga semakin kompleks masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak penerima barang atau pihak hotel. Kemudian karena tamu-tamu itu membawa barang-barang yang mungkin tidak dibawah langsung ke kamar hotel tetapi di titipkan dahulu kepada pihak hotel, demikian juga dengan kendaraan yang diparkir di halaman hotel. Dalam praktek perhotelan para pengusaha dan pengurus hotel membatasi tanggung jawab mereka dengan menempelkan pengumuman bahwa mereka tidak bertanggung jawab tentang hilangnya barang-barang berharga yang tidak dititipkan secara khusus.²

Penitipan barang yang terjadi di hotel dilakukan dengan dengan lisan atau tertulis, secara nyata atau anggapan saja. Bila dilakukan secara lisan atau anggapan, apakah cukup dengan diserahkannya barang tersebut, dan bila secara tertulis atau nyata dengan akta dibawah tangan yang diserahkan setelah barang dititipkan, sehingga disinilah timbul hubungan hukum antara pengurus hotel dengan penitipan barang. Para tamu hotel kebanyakan kurang mengetahui secara jelas mengenai adanya perjanjian yang dapat timbul sehubungan adanya orang yang menginap di hotel berarti dia telah melakukan beberapa perjanjian . Soebekti menamakan sebagai perjanjian campuran. Dalam hal orang yang menginap di suatu hotel, terdapat suatu perjanjian campuran yang tidak saja berupa menyewa kamar, sebab ia dapat makan dan juga mendapatkan pelayanan.³

Tetapi dalam hal ini pihak pelaku usaha Hotel Batik untuk menjamin perlindungan hukum bagi pengguna jasa hotel sudah ada aturan yang telah ditetapkan oleh pihak Hotek Batik tersebut, dimana pihak pelaku usaha Hotel Batik sudah memberi tahu tentang barang-barang yang berharga yang dimiliki pengguna jasa hotel harus dititipkan ke *saffetybox*/atau tempat penitipan barang tanpa adanya pungutan biaya dari pihak Hotel Batik. Dalam hal ini pula para pengguna jasa hotel sering kali mengabaikan aturan dari pihak Hotel Batik sehingga dalam penanganan kasus diatas apabila terjadi kehilangan baik uang ataupun barang pihak Hotel Batik tidak bertanggung jawab karena ada batasan tertentu tersebut karena sudah ada aturan dari pihak hotel.

Tetapi tidak begitu saja bagi pelaku usaha Hotel Batik ataupun hotel-hotel lain khususnya hotel berbintang satu untuk melindungi para pengguna jasa hotel dan menjamin kenyamanan dan ketentraman.

Mengingat usaha hotel ini dijalankan melibatkan orang banyak dan penggunaanya untuk umum, sehingga menimbulkan masalah-masalah dalam menjalankan usaha ini, maka dari sinilah penulis ingin menjabarkan tentang apa dan bagaimana para pelaku usaha hotel di kodya Yogyakarta dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa hotel /konsumen setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, tulisan merumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu *pertama*, bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap pengguna jasa Hotel Batik yang diberikan oleh pelaku usaha Hotel Batik di Kota Yogyakarta? Dan *kedua*, sejauh mana tanggung jawab pengusaha Hotel Batik Yogyakarta terhadap barang-barang para pengguna jasa Hotel Batik atas barang yang hilang?

²Soebekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1985), 125.

³Soebekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 1979), 15.

LITERATURE REVIEW

Penelitian tentang perlindungan hukum terhadap konsumen bukanlah suatu yang baru. meskipun demikian, nampaknya belum ditemukan penelitian yang secara spesifik yang berkaitan dengan perhotelan. berikut beberapa karya yang terdokumentasikan terkait permasalahan yang dikaji, yaitu *pertama*, Arfian Setiantoro, et al., dalam “Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN”. Penelitian menunjukkan bahwa perangkat hukum di Indonesia saat ini belum mengatur secara lengkap perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia adalah baik melalui peradilan maupun di luar peradilan. Lembaga non-litigasi seperti BPSK, ODR maupun ACCP diharapkan dapat lebih melindungi konsumen untuk menemukan win-win solution. Di masa mendatang, perlindungan konsumen haruslah bersifat preventif dan diperlukan sinergisitas antar peraturan yang dibuat pemerintah agar terdapat perlindungan hukum yang semakin lengkap bagi konsumen.⁴

Kedua, Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati dalam “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumenterhadap Bisnis Online”. Jurnal ini menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas UUPK yaitu; Pemerintah kurang responsif terhadap perkembangan masyarakat dalam transaksi elektronik, tidak adanya peraturan yang secara teknis memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap adanya transaksi online, pelaku usaha dan konsumen tidak memahami hak dan kewajibannya. Kesimpulan dari

penelitian ini, LPKSM sebagai perpanjangan dari pemerintah telah aktif namun tidak ada kebijakan yang secara teknis mengatur dan melindungi konsumen dalam transaksi elektronik, faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas UUPK adalah pemerintah yang kurang responsif, ketidaktahuan terhadap Konsumen dan pelaku usaha terkait hak dan kewajibannya.⁵

Ketiga, Ali Mansyur dan Irsan Rahman dalam jurnal “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”. Penelitian ini menginformasikan bahwa bahwa standarisasi mutu produksi bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen serta mewujudkan kelancaran perdagangan dan iklim usaha yang sehat, mewujudkan pemenuhan hak-hak konsumen, dan meningkatkan kualitas produk yang bermutu; selanjutnya tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin mutu produksi adalah memberikan pemenuhan hak-hak konsumen, konsepsi dari kegiatan yang dilarang kepada pelaku usaha dalam bentuk regulasi untuk tidak memproduksi produk yang berbahaya dan tidak bermutu, dan upaya standarisasi mutu produksi nasional; sedangkan upaya penegakan hukum perlindungan konsumen dalam meningkatkan mutu produksi nasional adalah melalui upaya standarisasi mutu produksi, upaya preventif perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa, penuntutan dan pemberian sanksi baik pada aspek pidana, perdata dan administratif.⁶

Keempat, Aisyah Ayu Musyafah et al., dalam jurnal yang berjudul “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang”. Dengan menggunakan metode yuridis empiris dengan analisis kualitatif, menghasilkan bahwa penggantian

⁴Arfian Setiantoro, et al., “Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN”, *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 7, No. 1 (April, 2018): 1.

⁵Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumenterhadap Bisnis Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 11 No. 01 (Juli, 2017): 27.

⁶Ali Mansyur dan Irsan Rahman, “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. II, No. 1 (April, 2015): 1.

kerugian berbeda pada masing-masing perusahaan penyedia jasa pengiriman barang. Perbedaan terletak dari permasalahan pengiriman seperti kerusakan barang, kehilangan barang serta keterlambatan. Kerugian immateriil yang dialami oleh konsumen dalam hal terjadi keterlambatan barang ternyata belum dapat diganti kerugiannya. Hal inidikarenakan dasar pelaku usaha memenuhi prestasi adalah sebuah kontrak baku yang mana terdapat pembatasan jika pelaku usaha tidak berbuat sesuai yang diperjanjikan dan menyebabkan kerugian immateriil, maka hal itu termasuk dalam kategori wanprestasi. Bentuk ganti kerugian wanprestasi adalah sesuatu yang dapat dinilai dengan materi sesuai dengan yang sudah disepakati sebelumnya pada kontrak dan konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi yang bersifat immateriil.⁷

Dari keempat penelitian yang telah dipaparkan di atas, secara khusus peneliti tersebut memiliki perbedaan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Perbedaan yang paling jelas di sini adalah pemilihan tinjauan dari segi etika bisnis Islam dalam pengembangan pariwisata halal di Indonesia. Hal inilah letak perbedaan studi ini dengan studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang akan digunakan untuk penulisan hukum adalah metode penelitian empiris dan normatif. Penelitian empiris yaitu metode penelitian yang bersumber dari lapangan yang akan dikaji, Sedangkan penelitian normatif, yaitu penelitian yang mengacu pada peraturan perundang-

undangan.⁸ Bahan Penelitian terdiri dari: a) bahan Hukum Primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat seperti norma dasar maupun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini, yaitu Kitab Undang-Undang Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata; b) bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa hasil-hasil penelitian karya ilmiah dari kalangan hukum, makalah, artikel, dan tulisan ilmiah yang lain yang relevan bagi permasalahan yang diteliti; c) bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berupa kamus umum, majalah, surat kabar dan jurnal-jurnal ilmiah.

Penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu studi dokumen dengan mengkaji berbagai sumber kepustakaan seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, majalah, surat kabar, serta dokumen-dokumen lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti untuk memperoleh data sekunder dan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dilaksanakan dengan melakukan penggalian informasi terhadap responden secara langsung (wawancara) ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlakukan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti selain itu, informasi yang lebih mendalam melalui wawancara juga diperoleh

⁷Aisyah Ayu Musyafah et al., "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang" *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2 (2018): 151-152.

⁸Peter Mahmud Marzuki memberikan penjelasan bahwa penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum, untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Lihat Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*,

(Jakarta: Kencana, 2007), 35. Hal tersebut senada dengan apa yang diungkapkan oleh Mukti Fajar dan Yulinto Ahmad, dimana penelitian hukum merupakan penelitian yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistemn orma yang dimaksud yaitu asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Lihat Mukti Fajar dan Yulinto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 34.

dari nara sumber yang berkompeten sesuai objek penelitian.

Untuk memperoleh data sekunder yang diperlukan dalam penelitian normatif ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan, yaitu dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan atau literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pendekatan dalam penelitian ini adalah yuridis yaitu metode yang digunakan akan melihat permasalahan berdasarkan hukum tertulis maupun tidak tertulis.⁹ Sedangkan obyek penelitian ini mengambil di lokasi Hotel Batik di daerah Yogyakarta. Subyek Penelitian ini adalah pengguna jasa/konsumen Hotel Batik.

Dalam analisis data, data sekunder yang telah dipilih melalui studi kepustakaan seperti tersebut diatas, kemudian disusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran menyeluruh mengenai asas hukum, kaidah hukum, dan ketentuan yang berkaitan, selanjutnya data penelitian yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian akan dikaji secara logis dan mendalam, hasil analisis akan disajikan secara diskriptif.

KONSEP DASAR

Perlindungan Hukum

Subtansi dasar dari suatu sistem hukum mempunyai tiga (3) komponen yaitu: (1) struktur hukum yang mengacu pada bentuk dan kedudukan pranata hukum yang terdapat dalam system hukum; (2) substansi hukum yang merupakan kumpulan dari nilai-nilai, asas-asas dan norma hukum yang ada atau dikenal dengan istilah *law in the books* dan;

(3) budaya hukum dari suatu masyarakat yang menjadi subjek hukumnya.

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

Menurut istilahnya, arti kata perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat untuk berlindung/perbuatan melindungi.¹⁰ Sedang arti kata hukum menurut Kamus Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, dan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan-tindakan.¹¹ Berdasarkan pengertian diatas, maka perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai suatu perbuatan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan resmi.

Perlindungan hukum merupakan salah satu perwujudan dari fungsi hukum untuk mencapai tujuan yaitu menyelenggarakan keadilan dan ketertiban.

⁹Suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian. Peneliti harus melihat hukum sebagai sistem tertutup yang mempunyai sifat-sifat: *comprehensive* (norma-norma hukum yang ada di dalamnya terkait antara satu dengan lain secara logis), *all-inclusive* (kumpulan norma hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada, sehingga tidak akan ada kekurangan hukum),

systematic (disamping bertautan antara satu dengan yang lain, norma-norma hukum tersebut juga tersusun secara hierarkis). Lihat Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Banyumedia, 2006), 302-303.

¹⁰Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), 28.

¹¹J.C.T. Simorangkir, *Kamus Hukum* (Jakarta: Aksara Baru, 1987), 31.

Dengan demikian hukum akan benar-benar bermanfaat dan mampu memenuhi tuntutan keadilan, serta dapat menjamin kepastian hukum bagi semua pihak yang berpayung kepada hukum.¹²

Imanuel Kant mengemukakan, bahwa tujuan hukum dibentuk sebagai sarana menyesuaikan hubungan antara anggota masyarakat agar terpelihara kepentingannya dalam memenuhi kebutuhan hidup yang akan berpengaruh terhadap kepentingan sosial.¹³ Hukum merupakan jembatan untuk membawa tata dan dinamika kehidupan masyarakatnya kepada ide yang dicita-citakan, sehingga materi hukum harus diwujudkan dalam realitas sosial, budaya, politik, dan suasana hukum masyarakatnya.¹⁴

Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen, termasuk di dalamnya perlindungan terhadap pengguna jasa hotel, adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen adalah "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen". Tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen ini tidak lain adalah:

- a. untuk memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya;
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi, dan
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha yang mengenai pentingnya perlindungan

konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Kepastian hukum yang dijamin dalam rangka perlindungan bagi konsumen ini diupayakan seimbang dengan tumbuhnya kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri dari berbagai eksekusi negatif pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Pemberdayaan konsumen juga bertujuan agar konsumen memiliki daya tawar yang relatif seimbang dengan pelaku usaha.¹⁵

Konepsi tentang Perhotelan

Salah satu bidang dunia usaha yang sedang diprioritaskan oleh negara kita untuk memperbaiki perekonomian Nasional adalah di bidang industri pariwisata khususnya di bidang usaha penyediaan sarana akomodasi atau penginapan, atau yang sering kita kenal yaitu dibidang perhotelan.

Usaha dibidang ini sangat berkembang dengan pesat karena usaha ini ditunjang oleh beberapa faktor yang antara lain: 1) Negara kita telah terkenal akan potensi wisata, dimanca negara (baik potensi wisata alam ataupun wisata kebudayaan yang dimiliki oleh masyarakat yang sangat beragam atas kebudayaan masing-masing); 2) Usaha dibidang hotel ini merupakan salah satu pemberi devisa yang sangat besar bagi negara kita; 3) Usaha dibidang hotel ini dapat membuka lapangan pekerjaan yang besar bagi masyarakat Indonesia; 4) Usaha dibidang ini sebagai salah satu usaha yang dibutuhkan oleh para wisatawan yang datang dari manca negara (luar negeri), ataupun domestik (dalam negeri), untuk bermalam di daerah yang dikunjunginya dalam waktu yang tidak tertentu.

¹²Sudargo Gautama, *Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional; TRIPs, GATT, Putaran Uruguay* (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1994), 35.

¹³Imanuel Kant disadur dari Roscoe Pound, *Pengantar Filsafat Hukum*, terj. Mohamad Rodjab (Jakarta: Penerbit Bharata, 1972), 11.

¹⁴Sunaryati Hartono, *Apakah The Rule of Law itu?* (Bandung: Alumni, 1976), 17.

¹⁵Meuthiah, Ika, *Rahasia Dagang dan Perlindungan Konsumen*. <http://www.lkht.net.id>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2019.

PEMBAHASAN DAN DISKUS

Upaya Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Hotel

Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha hotel Batik Yogyakarta kepada pengguna jasa yang berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di hotel Batik Yogyakarta. Hal ini telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf (a) yang mengatur tentang hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para pengguna jasa, yang antara lain:

- a. Dari segi keamanan dilingkungan hotel batik bagi pengguna jasa hotel.

Dalam hal pelaku usaha hotel memberikan perlindungan keamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa dilingkungan hotel batik yang bentuk pemberian perlindungan tersebut antara lain:

- 1) Pihak pelaku usaha hotel batik membentuk badan atau departemen yang mengurus keamanan di lingkungan hotel.

Departemen keamanan ini dikenal dengan istilah satpam yang memiliki tugas untuk menjaga keamanan dan keselamatan baik itu pengguna jasa hotel, karyawan hotel serta barang-barang yang dibawa oleh pengguna jasa hotel.

Satpam hotel dalam menjalankan tugasnya menjaga keamanan dilingkungan hotel bekerjasama dengan pihak kepolisian setempat. Setiap pengguna jasa hotel yang akan menginap, pelaku usaha hotel selalu melaporkan data orang-orang yang menginap kepolisi dan bila terjadi adanya penyalahgunaan hotel yang dilakukan oleh pengguna jasa (melakukan judi didalam kamar tamu hotel, melakukan perencanaan perbuatan maker, melakukan pesta narkoba dan lain-lain), maka pihak hotel langsung menghubungi pihak kepolisian.

- 2) Untuk barang berharga yang dibawa oleh pengguna jasa hotel (uang, jam,

kamera digital, *passport* bagi wisatawan asing atau dokumen-dokumen penting, dan lain-lain), pihak hotel menyediakan fasilitas kotak penyimpanan yang disebut *Safety Box* dan tidak dipungut biaya penyimpanan. Dalam hal ini pihak hotel memberikan pengumuman yang ditempel ditempat yang strategis agar dapat dilihat oleh para pengguna jasa hotel, jika pengguna jasa hotel tidak menitipkan barang berharganya kepada pengelola hotel (disimpan dalam kotak pengamanan/safety box) dengan dalih tidak mengetahui tentang pengumuman yang telah dipasang oleh pihak hotel batik, maka pihak hotel tidak bertanggung jawab untuk mengganti barang berharga milik pengguna jasa hotel jika terjadi kehilangan dilingkungan hotel.

- 3) Untuk kendaraan yang dibawa oleh pengguna jasa, satpam hotel bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan atau penjagaan terhadap setiap kendaraan yang berada dilingkungan hotel, namun pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kendaraan yang hilang dilingkungan hotel tersebut.

- 4) Untuk menjaga barang-barang milik pengelola hotel pihak hotel (aksesoris kamar, dan fasilitas hotel yang berada didalam kamar para pengunjung) pihak hotel selalu melakukan pengecekan terhadap sarana kamar setelah para pengunjung meninggalkan kamar (*cek-out*). Hal ini dilakukan oleh pihak hotel karena pihak hotel sering mengalami kehilangan barang.

- 5) Untuk keselamatan para pengguna jasa hotel.

Pelaku usaha hotel disini memberikan jaminan keselamatan bagi pengguna jasa hotel. Namun pihak hotel tidak memberikan ganti rugi atau kompensasi apapun kepada

pengguna jasa hotel yang mengalami kecelakaan dilingkungan hotel yang disebabkan oleh kesalahan pengguna jasa hotel.

Bagi pengguna jasa hotel yang mengalami kecelakaan didalam lingkungan hotel yang diakibatkan oleh kesalahan dari pihak pelaku usaha hotel maka pihak pelaku usaha hotel akan melakukan ganti rugi atau kompensasi.

Tindakan ini dilakukan karena pelaku usaha hotel pihak pelaku usaha tidak mendaftarkan para pengguna jasa kepada pihak asuransi.

b. Dari Segi Kenyamanan Bagi Pengguna Jasa hotel Batik.

Dalam hal ini pelaku usaha hotel berusaha membuat senyaman mungkin bagi para pengguna jasa hotel, hal ini disebabkan oleh:

- i. Pengguna jasa hotel telah membayar upah atau sejumlah uang kepada pelaku usaha hotel batik, sehingga kewajiban dari pelaku usaha harus dijalankan dengan baik dengan cara memberikan pelayanan kenyamanan bagi para pengguna jasa.
- ii. Hal ini disebabkan kode etik keprofesionalan dari pihak hotel yang harus dijalankan oleh masing-masing pelaku usaha hotel, walaupun kode etik ini tidak memiliki sanksi yang tegas, namun kode etik ini sangat dipegang dan dilaksanakan oleh pelaku usaha hotel, karena hal ini menyangkut dengan martabat dari hotel tersebut nama baik dari tersebut dan hal ini mempengaruhi jumlah para pengguna jasa hotel itu sendiri.

c. Dari Segi Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pelaku Usaha Hotel.

Pelayanan yang diberikan dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Pelaku usaha mengharuskan kepada setiap karyawan untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan untuk memberikan pelayanan yang

menyenangkan kepada pengguna jasa hotel (tutur kata yang ramah dalam menjawab pertanyaan dari pengguna jasa, melakukan secara cepat pelayanan yang diminta oleh pengguna jasa hotel karyawan diwajibkan untuk melakukan senyum terhadap pengguna jasa hotel).

- 2) Pihak hotel dalam hal ini memberikan kesempatan kepada pengguna jasa yang ingin melakukan *complain* terhadap pelayanan ataupun fasilitas yang ada didalam hotel itu sendiri dengan cara menghubungi manager personalia atau melalui *Front Office* hotel (*Kantor depan hotel*). Hal ini dilakukan oleh pihak sangat memerlukan masukan atau sarana dari pengguna jasa hotel agar hotel tersebut dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik bagi pengguna jasa hotel.

Perlindungan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha hotel batik kepada pengguna jasa hotel, yang antara lain;

- 1) Dari segi keamanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pengguna jasa hotel batik.
- 2) Keamanan kendaraan pengguna jasa hotel batik

Para pengguna jasa hotel merasa puas atas keamanan yang diberikan oleh pihak hotel, dimana para pengguna jasa hotel tidak merasa khawatir terhadap kendaraan yang dibawa oleh para pengguna jasa hotel. Hal ini ditandai dengan tidak adanya kejadian kehilangan kendaraan yang dibawa oleh pengguna jasa hotel.

- 3) Keamanan bagi barang pemilik yang dibawa oleh pengguna jasa hotel batik

Para pengguna jasa hotel merasa aman terhadap barang

miliknya, dimana para pengguna jasa hotel ini belum pernah mengalami kehilangan barang miliknya didalam hotel. Apabila terjadi kecurian/kehilangan barang maka ada akibat hukum yang timbul.

Pada dasarnya kecurian/kerusakan/kehilangan dapat terjadi karena kesalahan atau kelalaian.

Jika kecurian/kerusakan/kehilangan itu terjadi karena adanya kesalahan, maka masih harus ditinjau lagi perkasus.

Apabila terjadi kehilangan tanpa adanya kesalahan dari pihak penitip (tamu hotel), dalam arti penitip belum meminta kembali barangnya, maka seperti pada penitipan barang pada umumnya, pihak pengusaha hotel harus bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang tersebut secara sepenuhnya, artinya harus mengganti sebesar barang-barang yang dititipkan semula.

Adapun cara penggantian barang-barang tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Apabila barang-barang yang dititipkan itu berupa uang atau cek, maka pihak hotel harus mengganti sesuai dengan jumlah seperti yang tertera pada surat tanda terima titipan semula.
- 2) Apabila yang hilang itu berupa barang-barang, maka cara penggantian ada tiga kemungkinan, yaitu *pertama*, barang yang hilang tersebut ditaksir harganya sesuai dengan harga pasaran umum, kemudian pihak hotel mengganti dengan uang. *Kedua*, penggantian sesuai dengan jenis dan sama merk yang setara dengan harga barang semula. Dan *ketiga*,

apabila kemungkinan yang pertama dan kedua telah ditempuh, sedangkan pihak tamu atau pemilik barang tersebut tetap tidak mau menerima, maka ditempuh kemungkinan ketiga yaitu tamu atau pemilik barang tersebut di suruh memberi sendiri barang yang dikehendaki sesuai dengan barang yang hilang dan pihak hotel akan mengganti biaya pembelian tadi.

Apabila terjadi kerusakan atas barang-barang yang dititipkan, maka dilihat terlebih dahulu keadaan kerusakan atau kecurian dari barang tersebut yang dititipkan itu. Kalau kerusakan/kecurian itu disebabkan karena kesalahan dari petugas yang menerima titipan, misalnya, ceroboh, kurang hati-hati sehingga barang itu rusak, maka pihak pengusaha hotel harus bertanggung jawab atas kerusakan barang tersebut. Apabila rusak atau turunnya nilai barang atau kecurian barang karena sifat barang itu sendiri, maka pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kemunduran barang yang dititipkan.

Dalam hal tersebut maka pihak menitipkanlah yang bertanggung jawab, ini sesuai dengan pasal 1715 ayat 2 KUHPerdara:

“Kemunduran-kemunduran yang dialami barangnya diluar kesalahannya si penerima titipan, adalah atas tanggung jawab, hanya saja disini pihak hotel membantu untuk membuat surat keterangan bahwasanya barang milik tamu

itu hilang karena kecurian di hotel tersebut.

- 3) Keamanan dalam menggunakan fasilitas yang ada.

Para pengguna jasa hotel merasa aman dan puas dalam menggunakan fasilitas yang ada.

- d. Dari segi pelayanan bagi pengguna jasa hotel batik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis yang mengambil data dari 15 responden pengguna jasa hotel batik di Yogyakarta yang diteliti dan yang bukan berasal dari bukan teliti menyatakan bahwa pengguna jasa hotel batik menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Bentuk pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa hotel antara lain: 1) Pelayanan pada saat penerimaan tamu dan pada saat pengguna jasa hotel menggunakan hotel (menginap). Dimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel batik sangat ramah, ditambah para karyawan banyak memberikan senyum serta ditambah dari tutur bicara yang sopan; 2) Dari segi pelayanan informasi. Dalam hal ini karyawan memberikan informasi kepada para pengguna jasa hotel yang membutuhkan informasi. Informasi yang diberikan oleh karyawan secara rinci dan jelas sehingga para pengguna jasa hotel batik dapat memahami informasi yang diberikan oleh karyawan; 3) Pelayanan pengaduan atau complain. Para pengguna jasa hotel batik merasa puas atas pelayanan pengaduan yang diberikan pelaku usaha hotel batik. Kepuasan ini disebabkan oleh tanggapnya pelaku usaha terhadap complain yang dilakukan pengguna jasa

hotel batik (pelaku usaha langsung bereaksi terhadap complain yang dilakukan).

Jaminan Perlindungan Hukum yang Diberikan Peraturan Perundang-Undangan

Setiap manusia mempunyai suatu kepentingan sekaligus merupakan penyadang kepentingan. Kepentingan merupakan suatu tuntutan perorangan ataupun kelompok yang nantinya diharapkan akan terpenuhinya.

Dalam kehidupannya, manusia dikelilingi berbagai bahaya yang dapat mengancam kepentingan manusia tersebut, sehingga menyebabkan kepentingannya dilanggar pihak lain atau bahkan kepentingannya tersebut tidak dapat tercapai. Agar kepentingan manusia itu dilanggar pihak lain, maka diperlukanlah suatu perlindungan terhadap kepentingan manusia. Perlindungan hukum merupakan upaya yang diberikan oleh undang-undang untuk menangani terjadinya pelanggaran terhadap kepentingan manusia.

Dalam pelaksanaan perlindungan hukum ada 3 (tiga) unsur menurut Sudikno Mertokusuma¹⁶ harus diperhatikan secara berimbang yaitu keadilan (*gerechtigkeid*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*), dan kepastian hukum (*rechssicherheit*). Pelaksanaan perlindungan hukum yang bersifat adil dapat memberikan manfaat atau kegunaan bagi masyarakat. Tidak ada indikasi negative terhadap keadilan yang ditegakan melalui peraturan perundang-undangan hingga siapapun yang berkepentingan dapat membuktikan dan merasakan asas *equality before the law*. Dengan adanya keadilan semacam ini, secara nyata masyarakat dapat mengambil manfaat berupa ketenangan dan ketentraman dalam melakukan berbagai aktifitas tanpa khawatir melanggar hak dan

¹⁶Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum; Suatu Pengantar*, Cet. 4 (Yogyakarta: Liberty, 1996), 23.

kepentingannya. Apalagi dengan terwujudnya perlindungan yustisiabel melalui peraturan perundang-undangan yang menempati posisi sebagai rujukan dan landasan dasar, maka masyarakat akan memperoleh sesuatu yang mereka harapkan dalam naungan kepastian hukum benar-benar pasti.

Menurut Talcott Parsons, hubungan produsen dan konsumen dapat dilihat sebagai sebuah sistem dimana sistem terdapat sub-sub sistem yang terkonfigurasi secara tertentu, tiap-tiap sub sistem selain terpasang dalam posisi tertentu, juga mengemban tugas tertentu. Sistem sosial terbentuk dari tindakan-tindakan individu, akan tetapi tindakan individu tersebut bergerak kearah keseimbangan dan stabilitas. Tuntutan dan kebutuhan akan keseimbangan inilah yang membuat manusia tidak sepenuhnya dalam keadaan bebas, tetapi sebaliknya terkondisi untuk terikat pada struktur dimana ia berada. Setiap sistem sosial selalu mempunyai 4 (empat) dimensi yaitu: Kultural, sosial, struktur/ politik, dan ekonomi.¹⁷ Prinsip-prinsip dasar ini menurut Parsons adalah bersifat semesta dan mengendalikan semua tipe perilaku manusia yang melintas budaya.¹⁸

Kegiatan usaha perhotelan, khususnya usaha hotel/penginapan, merupakan jenis yang termasuk dalam kategori usaha yang sangat diatur oleh pemerintah. Hal ini dilakukan karena usaha perhotelan sangat membantu perekonomian Negara kita dan juga keamanan terhadap wisatawan. Oleh karena itu, dalam rangka untuk menjamin peningkatan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa hotel pada perusahaan perhotelan, menciptakan sistem perhotelan yang aman dan tangguh, dan mendukung perkembangan usaha disektor

perhotelan, maka dikeluarkan undang-undang yang khusus mengatur mengenai perhotelan yaitu UU No. 9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata dan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Batik Yogyakarta terhadap Barang-barang para Pengguna Jasa Hotel Batik atas Barang yang Hilang

Dalam rangka pemenuhan tanggung jawab hotel terhadap barang-barang para tamu yang menginap, maka terlebih dahulu penulis akan mengemukakan beberapa peraturan yang ada hubungannya dengan tanggung jawab hotel terhadap barang yang dibawa para tamu, yakni peraturan yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengenai hal ini diatur dalam pasal 1720 KUHPerdata yang menyebutkan: ‘Mereka adalah bertanggung jawab tentang pencurian atau kerusakan pada barang-barang kepunyaan para penginap, baik pencurian itu dilakukan atau kerusakan itui diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau lain-lain dari rumah penginapan maupun oleh setiap orang lain’.

Pasal 1711 KUHPerdata juga menyebutkan: “Mereka tidak bertanggung jawab tentang pencurian-pencurian yang dilakukan dengan kekerasan, atau yang dilakukan oleh orang-orang yang telah dimasukan sendiri oleh penginap”. Ketentuan yang terdapat dalam peraturan Internasional dalam bidang perhotelan yang biasanya menjadi dasar setiap peraturan tata tertib perhotelan. Dalam peraturan Internasional dalam bidang perhotelan ini mengenai tanggung jawab hotel diatur sebagai berikut: a. Pengusaha hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan ataupun kerusakan harta milik tamu kecuali dalam

¹⁷Dimensi Kultural berkaitan dengan nilai-nilai yang menjadi orientasi perilaku seseorang karena dianggap baik dan mulia. Dimensi sosial dari perilaku berkaitan dengan kesepakatan norma yang menjadi pengarah yang perilaku sosial dalam kelompok. Dimensi politik berkaitan dengan tujuan-tujuan tertentu secara rasional dipilih oleh si pelaku, termasuk cara, alat serta teknik untuk mencapai

tujuannya. Sedangkan dimensi ekonomi berkaitan dengan persoalan alokasi/distribusi sumberdaya bersama dalam kelompok. Lihat Talcott Parson dan Edward Shils, *Toward a General Theory of Action* (London: Cambridge, 1976), 7.

¹⁸Lihat Doyle Paul Johnson, *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, terj. Robert M.Z. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1990), 99-113.

keadaan-keadaan yang berikut: 1) Tamu telah menitipkan dan pemilik hotel atau petugasnya yang diberi wewenang telah menerima barang titipan dan jelas-jelas dititipkan dengan maksud demi terjaminnya keamanan, selain itu pemilik hotel atau petugas-petugas yang diberi wewenang untuk itu memberikan tanda terima kepada tamu, yaitu tanda terima yang khusus dipergunakan untuk diperlukan itu; 2) Pemilik hotel atau petugas-petugasnya dapat dikatakan telah lalai apabila dia ternyata telah tidak berhasil menjaga keamanan barang-barang milik tamu dengan sebaik-baiknya; b. Tanggungan atas penitipan di dalam *Cloack Room* hanya terbatas pada pakaian pribadi yang dititipkannya saja, hal ini tetap mengharuskan bahwa barang atau pakaian itu diserahkan kepada yang bertanggung jawab di dalam hal ini dan kepada penitip diberikan pula tanda terima; c. Pemilik hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dari barang-barang milik tamu: 1) Bila barang itu tertinggal di dalam mobil tamu sendiri, sementara mobil itu berada di dalam garasi atau tempat paker mobil di halaman hotel; 2) Bila pegawai hotel yang atas permintaan tamu sendiri menjalankan mobil itu sendiri menjalankan mobil itu dari atau ke dalam garasi, tanpa sesuatu izin dari pihak pengusaha hotel; d. Pertanggungan sebagaimana disebutkan didalam bagian a. 1) dan 2) tersebut di atas sampai dengan jumlah maksimum sebagaimana ditetapkan di dalam Undang-Undang atau Peraturan-Peraturan di masing-masing negara.

Dalam praktek sebagaimana tercantum dalam peraturan tata tertib hotel, biasanya pengusaha hotel atau losmen mencantumkan suatu ketentuan sebagai berikut "Hotel tidak bertanggung jawab atas adanya kehilangan barang-barang atau kerusakan-kerusakan, kecuali barang-barang tersebut telah dititipkan kepada *Front Office Cashier*".

Berdasarkan peraturan-peraturan tersebut di atas, baik dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Internasional di bidang hotel maupun

ketentuan tata tertib hotel atau losmen, maka terlihat adanya perbedaan tentang tanggung jawab pemilik atau pengusaha hotel terhadap barang-barang yang dibawa para tamu.

Dalam rangka perlindungan hukum terhadap pengguna jasa terutama mengenai barang-barang, pihak hotel melalui pegawainya yang tergabung dalam House Keeping Departement melakukan tindakan-tindakan sebagai berikut: 1) Mengawasi orang-orang yang keluar masuk ke atau dari hotel batik; 2) Mencari atau mencatat identitas dari tamu-tamu hotel atau setiap orang yang keluar masuk dari atau ke hotel batik; 3) Mengawasi dan mencatat barang-barang yang dibawa oleh para tamu hotel, baik pada waktu masuk atau pada waktu keluar dari hotel batik.

KESIMPULAN

Berdasarkan penyajian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa hotel berbintang satu di hotel batik, yaitu pelaku usaha (hotel batik) selama melayani konsumen atau pengguna jasa hotel batik telah memberikan perlindungan hukum yang semaksimal mungkin dan penerapan perlindungan hukum telah dirasakan dan dinyatakan oleh pengguna jasa hotel batik secara baik. Tanggung jawab pemilik/pengusaha hotel batik terhadap barang para pengguna jasa hotel batik yang menginap, dalam perjanjian penitipan barangnya hanya diperuntukan bagi barang yang berada di Front Office saja, tidak meliputi barang tamu yang dibawa kedalam kamar hotel. Apabila terjadi kehilangan/kecurian/kerusakan barang-barang terhadap pengguna jasa hotel batik yang tidak dititipkan di Front Office pemilik/pengusaha hotel batik tidak bertanggung jawab, tetapi apabila barang tersebut hilang di tempat penitipan/Front Office maka pihak hotel batik wajib mengganti barang tersebut. Pada peristiwa kehilangan maupun kecurian yang terjadi di hotel, pemberian ganti kerugiannya di selesaikan secara damai. Sehingga peristiwa

tersebut tidak sampai ke pengadilan sebab akan mengurangi nama baik Hotel Batik. Perjanjian penitipan barang di Hotel Batik dilakukan secara tertulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, Faisal. *Kita Harus Berubah*, Cet. I. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2005.
- Fajar, Mukti dan Yulinto Ahmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Gautama, Sudargo. *Hak Milik Intelektual dan Perjanjian Internasional; TRIPs, GATT, Putaran Uruguay*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 1994.
- Hartono, Sunaryati. *Apakah The Rule of Law itu?* Bandung: Alumni, 1976.
- Ibrahim, Jhonny. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Banyumedia, 2006.
- Johnson, Doyle Paul. *Teori Sosiologi Klasik dan Modern*, terj. Robert M.Z. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1990.
- Mansyur, Ali dan Irsan Rahman. “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. II, No. 1 (April, 2015).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum; Suatu Pengantar*, Cet. 4. Yogyakarta: Liberty, 1996.
- Meuthiah, Ika. *Rahasia Dagang dan Perlindungan Konsumen*. <http://www.lkht.net.id>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2019.
- Musyafah, Aisyah Ayu et al. “Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 2 (2018).
- Nugrahaningsih, Widi dan Mira Erlinawati. “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumenterhadap Bisnis Online”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 11, No. 01 (Juli, 2017).
- Parson, Talcott dan Edward Shils. *Toward a General Theory of Action*. London: Cambridge, 1976.
- Pound, Roscu. *Pengantar Filsafat Hukum*, terj. Mohamad Rodjab. Jakarta: Penerbit Bharata, 1972.
- Setiantoro, Arfian et al. “Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN”, *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 7, No. 1 (April, 2018).
- Simorangkir, J. C. T. *Kamus Hukum*. Jakarta: Aksara Baru, 1987.
- Soebekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1985.
- _____. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 1979.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1988.