

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara berkembang yang sedang melaksanakan program-program pemerintah dalam upaya merealisasikan pembangunan nasional, pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu faktor pendukung pembangunan nasional ialah perekonomian nasional. Oleh karena itu, perekonomian nasional harus dapat mendukung timbulnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan barang dan/atau jasa yang bervariasi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian bagi konsumen.<sup>1</sup>

Perekonomian nasional tidak terlepas dari pengaruh globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi yang telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan beraneka ragam baik produksi dalam negeri maupun luar negeri.<sup>2</sup> Salah satu pendukung kemajuan perekonomian nasional ialah industri pariwisata. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata. Usaha pariwisata

---

<sup>1</sup> Zaeni Asyhadie, 2016, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, Jarkata: RajaGrafindo Persada, hlm. 191.

<sup>2</sup> C.S.T Kansil 2013, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia Edisi Kedua*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 210.

memberikan pengaruh positif terhadap kehidupan masyarakat baik secara ekonomi maupun lapangan pekerjaan yang juga dapat meningkatkan devisa negara, salah satu sarana dari pariwisata ialah hotel. Hotel merupakan salah satu sarana pendukung utama yang menunjang dalam bisnis di bidang pariwisata.<sup>3</sup>

Menurut Pasal 14 Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, hotel adalah salah satu bagian dari usaha pariwisata yang memberikan layanan berupa penyediaan akomodasi beserta pelayanan makan dan minum kepada para wisatawan. Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor: KM 34/HK 103/MPPT 1987 menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan. Pariwisata sangat erat kaitannya dengan perhotelan, dikarenakan hotel merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kemajuan pariwisata. Dengan demikian berkembangnya dunia pariwisata membuat kebutuhan akan hotel semakin meningkat. Sebagai salah satu penunjang perkembangan perekonomian negara, maka pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen haruslah sesuai dengan apa yang di janjikan, karena ada kadang kala pelayanan yang diberikan kepada konsumen mengecewakan baik dari segi fasilitas yang bersifat fisik maupun non fisik.

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

---

<sup>3</sup>Hotel, <http://e-journal.uajy.ac.id/4845/2/1EA17975.pdf>, diakses pada tanggal 16 April 2019 Pukul 08:17 WIB.

pelaku usaha. Perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena tidak ditepatinya perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat atau semata-mata lahir karena suatu perbuatan (perbuatan melawan hukum). Tindakan yang merugikan ini memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk meminta pembatalan atas perjanjian yang telah dibuat, beserta kompensasi atau segala biaya, bunga, dan kerugian yang dialaminya

Ada beberapa hal yang patut diperhatikan dalam kasus-kasus perlindungan konsumen yang sering terjadi:

1. Perbuatan pelaku usaha baik disengaja maupun disebabkan oleh kelalaian berdampak serius dan meluas. Akibatnya, kerugian yang diderita konsumen dapat bersifat missal.
2. Kerugian materi atau ancaman bahaya pada diri si konsumen disebabkan produk yang dibuat tidak sempurna dikarenakan konsumen kurang menyadari tanggung jawabnya untuk melindungi dan menjamin keselamatan konsumen selama memakai atau mengonsumsi produk yang dibuat.
3. Yang sering menjadi korban merupakan masyarakat bawah yang tidak memiliki pilihan lain, atau terpaksa memakai produk yang memiliki standar kualitas dan keamanan yang seadanya.

Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tersebut perlu diatasi dengan peraturan perundang-undangan guna meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta meningkatkan kesadaran, kepedulian, kemampuan, pengetahuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi haknya, serta menumbuh

kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.<sup>4</sup>Maka dari itu perlu adanya upaya pemberdayaan konsumen melalui undang-undang yang dapat melindungi hak konsumen dari pelaku usaha, maka ditetapkan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional, bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan kepada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.<sup>5</sup>Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen guna menjamin hak dalam memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat memberikan kerugian kepada konsumen itu sendiri. Pelaku usaha sebagai pembuat produk barang ataupun jasa harus dapat bertanggung jawab atas kerugian selama konsumen memakai produk yang dibuat apabila terjadi kerugian yang menyebabkan hak dari konsumen tidak di penuhi sesuai dengan peraturan yang telah di buat sebelumnya

Konsumen merupakan pihak yang mendapatkan fasilitas fisik maupun non fisik yang disediakan hotel sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa perhotelan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha jasa perhotelan dengan penerapan perjanjian standar yang mungkin dapat merugikan konsumen. Tingkat kesadaran konsumen akan hak yang

---

<sup>4</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2002, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.2.

<sup>5</sup> C.S.T Kansil *Op.cit*, hlm. 210.

dimilikinya masih rendah dikarenakan rendahnya pengetahuan konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat dengan UUPK) menyebutkan bahwa hak - hak konsumen yaitu :

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

Berdasarkan pada Pasal 4 UUPK hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan konsumen merupakan hak yang paling utama yang didapatkan konsumen. Salah satu hak dari pelaku usaha adalah menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Dengan demikian, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan layanan yang prima dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati serta tidak bertentangan dengan



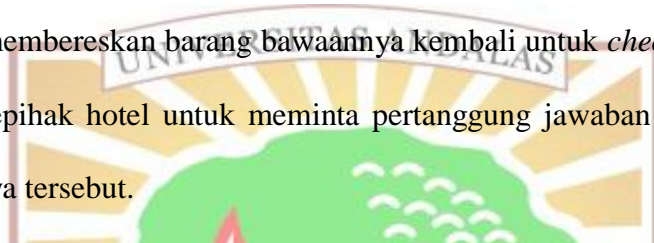
peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Tanggung jawab pelaku usaha ialah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barangdan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menerbitkan kerugian kepada konsumen merupakan pelanggaran atas prestasi yang diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen, dalam hal ini konsumen berhak menuntut pembatalan perjanjian, meminta penggantian atas segala biaya, dan kerugian aktual yang diderita konsumen, dalam hal demikian, konsumen berkewajiban untuk secara langsung menyampaikan kerugian yang dideritanya kepada pelaku usaha. Yang mana Pasal 19 UUPK tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan, tanggung jawab ganti rugi atas atau pencemaran dan tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen.

Salah satu peristiwa yang timbul dalam usaha jasa perhotelan adalah hilangnya barang bawaan tamu yang ada di dalam kamar hotel. Hal ini menimbulkan kerugian bagi tamu selaku konsumen jasa. Kerugian yang ada menimbulkan tanggung jawab bagi pelaku usaha jasa perhotelan tersebut. Tentunya supaya hal seperti ini terjadi diperlukan suatu bentuk tanggung jawab bersama baik antara pihak penyewa dan pihak hotel. Oleh sebab itu berkenaan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap keamanan dan keselamatan tamu hotel, maka peneliti melakukan penelitian pada salah satu hotel di Padang, yaitu Hotel Truntum Padang.

Hotel Truntum Padang merupakan salah satu hotel yang ada di Kota Padang, dengan letak yang sangat strategis di pusat kota. Selaku pelaku usaha, Hotel

Truntum Padang harus memberikan atau memperhatikan kepentingan dari konsumennya. Hotel Truntum Padang bertanggung jawab terhadap hal yang merugikan konsumennya baik fisik maupun non fisik. Konsumen yang mengalami kerugian juga harus dapat membuktikan kerugian yang dialaminya sehingga pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukannya. Seperti hilangnya barang milik konsumen ketika mengnap di Hotel Truntum Padang. Diperoleh peristiwa seorang tamu yang kehilangan barang bawaannya dikamar hotel setelah membereskan barang bawaannya kembali untuk *check-out*. Segera ia melaporkan kepihak hotel untuk meminta pertanggung jawaban atas kehilangan barang miliknya tersebut.



Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul  
**“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KEHILANGAN BARANG KONSUMEN DI HOTEL TRUNTUM PADANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

## **B. Rumusan Masalah**



Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang akan diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Jasa Perhotelan Apabila Terjadi Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen Hotel Tuntum Padang Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

2. Upaya hukum apa yang dapat diajukan oleh konsumen pengguna jasa perhotelan terhadap kerugian yang dideritanya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku jasa perhotelan terhadap konsumen apabila terjadi kerugian terhadap konsumen di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat di ajukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa perhotelan terhadap kerugian yang dideritanya.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk melatih dan mengembangkan kemampuan ilmu penulis dalam perlindungan konsumen sehingga dapat menuliskan hasil penelitian tersebut dalam bentuk tulisan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber ilmu bagi mahasiswa lainnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengertian kepada masyarakat secara spesifik dan mudah dipahami tentang pentingnya perlindungan konsumen apabila terjadi permasalahan yang berkaitan dengan hukum serta tanggung jawab dalam perlindungan konsumen.



## E. Metode Penelitian

Setelah memaparkan beberapa permasalahan di halaman-halaman sebelumnya, tindakan selanjutnya tentu menentukan metode penelitian dengan tujuan mendapatkan solusi dari permasalahan itu. Dalam penelitian ini, penulis memakai metode yuridis-empiris yang merupakan suatu penelitian dengan melakukan pengkajian ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dimasyarakat.<sup>6</sup>

### 1. Pendekatan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis empiris (*Empiris Research*) yang menekankan pada praktik di lapangan dikaitkan dengan aspek hukum atau perundang-undangan yang berlaku berkenaan dengan objek penelitian yang dibahas dan melihat norma-norma hukum yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan atau fakta-fakta yang terdapat dalam kehidupan masyarakat serta membahas bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini lokasi yang diambil adalah Hotel Truntum Padang sebagai salah satu penyedia layanan jasa penginapan di kota Padang.

### 2. Sifat Penelitian

Dilihat dari segi sifatnya, penelitian ini adalah penelitian deskriptif, artinya penelitian yang menggambarkan objek tertentu secara faktual dan

---

<sup>6</sup> Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta : Sinar Grafika , hlm. 15.

<sup>7</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

cermat. Penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan penelitian yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa perhotelan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Hotel Truntum Padang.

### 3. Sumber Data dan Jenis Data

#### a. Sumber Data

##### 1) Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian di lapangan (*Field Research*) yaitu data dari pihak Hotel Truntum Padang

##### 2) Penelitian Kepustakaan

Yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan (*Library Research*) yang meliputi:

- a) Perpustakaan Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- c) Jurnal hukum
- d) Buku-buku hukum yang dimiliki
- e) Website

#### b. Jenis Data

##### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan melakukan wawancara (*interview*) langsung dengan

pihak Hotel Truntum Padang dan membandingkan data yang diperoleh dengan beberapa hotel yang berada di kota Padang.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal/bersumber dari bahan-bahan kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu, bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data sekunder hanya berfungsi sebagai pendukung terhadap data primer.

Data sekunder ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

### a) Bahan Hukum Primer

Yakni bahan-bahan hukum yang mengikat karena dikeluarkan oleh pemerintah dan berbentuk peraturanperundang-undangan.<sup>8</sup>

Bahan hukum primer terdiri dari:

- (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
- (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)
- (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- (4) Undang-Undang nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.

### b) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan-bahan yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer.<sup>9</sup> Terdiri dari bahan-bahan yang erat kaitannya

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press Jakarta, hlm. 52.

<sup>9</sup> *Ibid.*

dengan hukum primer dan hasil penelitian yang dapat membantu menganalisa bahan hukum primer diantaranya :

- (1) Buku-buku ilmiah
- (2) Jurnal-jurnal
- (3) Dokumen-dokumen

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap sumber hukum primer dan sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum.<sup>10</sup> Bahan tersier dalam penelitian ini antara lain, kamus hukum, dan lain sebagainya.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Studi Lapangan, yaitu melakukan studi lapangan untuk memperoleh/mendapatkan data primer dengan menggunakan teknik wawancara langsung dengan informan yang telah direncanakan sebelumnya. Wawancara dilakukan secara langsung dan terbuka dengan menyiapkan pertanyaan untuk mendapatkan jawaban atau keterangan sehingga dapat diperoleh data yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
- b. Studi Pustaka, studi ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder dimana penulis melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto, 2006, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo, hlm. 33.

dari literature, buku, perundang-undangan, serta makalah yang berhubungan dengan penelitian.

c. Wawancara

Teknik wawancara yang akan dilakukan adalah dengan teknik wawancara terstruktur. Dimana dilakukan dengan cara membuat pertanyaan lebih dahulu dan kemudian menyusun pertanyaan tersebut dalam bentuk daftar-daftar dan diajukan kepada informan secara berurutan.

5. Pengolahan dan Analisis Data

a) Pengolahan Data

Data yang diperoleh dilapangan dengan cara editing yaitu data yang diperoleh penulis akan diedit terlebih dahulu guna mengetahui apakah data-data yang diperoleh tersebut sudah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang dirumuskan.<sup>11</sup>

b) Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang dianalisis dengan peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli dan diuraikan dalam bentuk kalimat

---

<sup>11</sup> Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Grafindo Persada, hlm. 125.