

**TANGGUNG JAWAB PENGELOLA HOTEL
ATAS HILANGNYA BARANG DI DALAM
KAMAR HOTEL
(Studi di Garuda Plaza Hotel Medan)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Program Studi Ilmu Hukum*

Oleh:

AMANDA SHARFINA
NPM.1406200230



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, Tanggal 04 April 2018 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : AMANDA SHARFINA
NPM : 1406200230
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENGELOLA HOTEL ATAS HILANGNYA BARANG DI DALAM KAMAR HOTEL (Studi di Hotel Garuda Plaza Medan)
Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan Sangat Baik
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

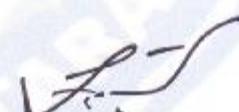
Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Perdata

PANITIA UJIAN

Ketua

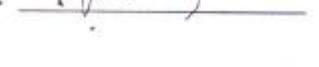
Sekretaris


IDA HANIFAH, SH., M.H
NIDN: 0003036001


FAISAL, SH., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. SYOFIATY LUBIS, SH., M.H
2. HARISMAN, SH., MH
3. IRFAN, SH., M.Hum
4. ATIKAH RAHMI, SH., MH

1. 
2. 
3. 
4. 



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata – 1 bagi:

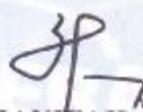
NAMA : AMANDA SHARFINA
NPM : 1406200230
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENGELOLA HOTEL ATAS HILANGNYA BARANG DI DALAM KAMAR HOTEL (Studi di Hotel Garuda Plaza Medan)

PENDAFTARAN : 29 Maret 2018

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Komprehensif Penulis berhak memakai gelar:

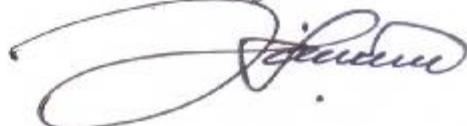
SARJANA HUKUM BAGIAN HUKUM PERDATA

Diketahui Oleh:
Dekan


IDA HANFAH, SH., M.H

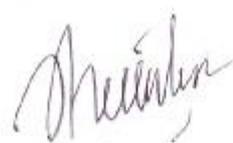
NIDN: 0003036001

Pembimbing I



IRFAN, SH., M.Hum

Pembimbing II



ATIKAH RAHIMI, SH., MH



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662

Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir. Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AMANDA SHARFINA
NPM : 1406200230
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PENGELOLA HOTEL ATAS
HILANGNYA BARANG DI DALAM KAMAR
HOTEL (Studi di Hotel Garuda Plaza Medan)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 28 Maret 2018

Pembimbing I

IRFAN, SH., M.Hum

Pembimbing II

ATIKAH RAHMI, SH., MH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Sharfina
NPM : 1406200230
Program : Strata - I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : TANGGUNG JAWAB PENGELOLA HOTEL ATAS
HILANGNYA BARANG TAMU DI KAMAR HOTEL (Studi di
Garuda Plaza Hotel)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Maret 2018

Saya yang menyatakan



AMANDA SHARFINA

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PENGELOLA HOTEL ATAS HILANGNYA BARANG DI DALAM KAMAR HOTEL (Studi di Garuda Plaza Hotel Medan)

AMANDA SHARFINA
NPM.1406200230

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal menciptakan hubungan secara individu/personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan. Produsen sebagai perusahaan yang menjual produk barang atau memberikan pelayanan jasa secara komersil kepada konsumen memiliki tanggung jawab atas produknya tersebut. Seperti hotel, hotel berdasarkan keputusan menteri parpostel no km 94/HK103/MPPT 1987 adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel, dan untuk tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel Garuda Plaza Medan.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu penggabungan atau pendekatan yuridis normatif dengan unsur-unsur empiris yang diambil data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dan juga penelitian ini mengelola data yang ada dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa Pelayanan jasa merupakan suatu kinerja, penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Perlindungan hukum terhadap konsumen konsumen jasa hotel di Hotel Garuda Plaza berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Garuda Plaza berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Serta Pertanggungjawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh karyawan yang lalai dari pihak perusahaan. Diadakan musyawarah mufakat antara pelanggan yang merasa dirugikan dengan pihak perusahaan.

Kata kunci: Tanggung jawab, Hotel, Barang.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabatnya hingga akhir zaman sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Ilmu Hukum pada jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Syukur Alhamdulillah dengan rahmat dan ridho-Nya yang disertai dengan usaha-usaha dan kemampuan yang ada pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **"Tanggungjawab Pengelola Hotel Atas Hilangnya Barang Tamu Di Dalam Kamar Hotel (Studi di Hotel Garuda Plaza Hotel Medan)"**.

Penulis menyadari sepenuhnya keterbatasan yang penulis miliki kekurangan dan kekhilafan yang ada pada diri penulis. Meskipun telah berusaha untuk memberikan yang terbaik namun masih banyak kekurangan-kekurangan atau kesalahan-kesalahan. Maka untuk itu penulis dengan senang hati menerima saran-saran dan kritik yang sehat dari semua pihak yang sifatnya membangun guna menunjang kesempurnaan Skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah banyak member bantuan dalam menyelesaikan Skripsi, terutama sekali kepada:

1. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda **Syamsul Bahri Nasution,SE** dan **Iouda Yosida,SE** yang telah memberikan bantuan materil, moril, pengorbanan, bimbingan dan do'a kasih sayang serta telah bersusah payah membesarkan penulis semoga ALLAH SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kedua-duanya.
2. Kepada Bapak **Drs. Agussani MAP**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu **Ida Hanifah, S.H., M.H**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Faisal, S.H., M.Hum**, dan bapak **Zainuddin, S.H., M.H**, selaku Wakil Dekan I dan Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Faisal Riza,S.H.,M.H** Selaku kepala jurusan Hukum Pidana
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu meluangkan waktu dan menyalurkan waktu dan menyalurkan ilmunya kepada penulis.
7. Bapak **Irfan.S.H M.Hum** selaku pembimbing I Skripsi penulis dengan ikhlas membantu dan mengajari dari penyusunan skripsi penulis tanpa bapak penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu **Atikah Rahmi S.H M.H** selaku pembimbing II Skripsi penulis dengan ikhlas membantu dan mengajari dari penyusunan skripsi penulis tanpa bapak penulis tidak bias menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Staf Pengajar dan pegawai yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang ada di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Kepada sahabat-sahabat dekatku **Putri Febriani Sastra, Winny Affifah, Pola Azzura Saragih, Nirwana Resti, Fadhel Muhammad Wizly, Zahratun Nisa, Egy Meidina, Pratiwi Mulyo, Yulia Citra, Aisyah Siagian**, yang selalu memotivasi penulis dalam keadaan suka maupun duka.
11. Kepada seluruh sahabat-sahabat Fakultas Hukum angkatan 2014, terkhusus anak Perdata A-2 (siang) dan A-1 (siang) jurusan perdata yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sama-sama saling berjuang dan saling memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun dan guna melengkapi kesempurnaan skripsi ini, yang kelak dapat berguna untuk semua pihak.

Wassalam,

Medan, Mei 2017
Penulis,

Amanda Sharfina
NPM : 1406200230

DAFTAR ISI

Lembaran Pendaftaran Ujian.....	i
Lembaran Berita Acara Ujian	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Abstrak.....	x
Bab I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Metode Penelitian.....	11
1. Sifat Penelitian	11
2. Sumber Data.....	11
3. Alat Pengumpul Data.....	12
4. Analisis Data	12
D. Definisi Operasioanal	12
Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tanggung Jawab.....	14
B. Perlindungan Konsumen.....	21
C. Barang.....	27

Bab III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen.....	31
B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Konsumen Di Dalam Kamar Hotel	44
C. Tanggung Jawab Pengelola Hotel Atas Hilangnya Barang Konsumen Di Dalam Kamar Hotel Garuda Plaza Medan	56

Bab IV: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Ikatan-ikatan itu tercermin pada hak dan kewajiban. Dalam mengatur hubungan-hubungan hukum itu caranya beraneka ragam. Kadang-kadang hanya dirumuskan kewajiban-kewajiban seperti pada hukum pidana yang sebagian besar peraturan-peraturannya terdiri dari kewajiban-kewajiban. Sebaliknya, seiring juga hukum merumuskan peristiwa-peristiwa tertentu yang merupakan syarat timbulnya hubungan-hubungan hukum.¹

Berbicara mengenai sistem hukum, walaupun secara singkat, hendaknya harus diketahui terlebih dahulu arti dari sistem itu. Dalam suatu sistem terdapat ciri-ciri tertentu, yaitu terdiri dari komponen-komponen yang satu sama lain berhubungan ketergantungan dan dalam keutuhan organisasi yang teratur serta terintegrasi.²

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-

¹ Sudikno Mertokusumo. 2010. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, halaman 50.

² R. Abdoel Djamal. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, halaman 65.

masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai

Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-1970-an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik, dan hukum. di Amerika Serikat bahkan pada era tahun-tahun tersebut berhasil diundangkan banyak peraturan dan dijatuhkan putusan-putusan hakim yang memperkuat kedudukan konsumen.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) Nomor 2111 Tahun 1978 tentang perlindungan konsumen.

Sekalipun demikian, tidak berarti sebelum ada YLKI perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Beberapa produk hukum yang ada, bahkan yang diberlakukan sejak zaman kolonial menyinggung sendi-sendi penting perlindungan konsumen. Dilihat dari kuantitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan negara-negara maju (terutama Amerika Serikat), kondisi di Indonesia masih jauh dari menggembirakan. Walaupun begitu,

keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Gerakan ini seharusnya bersifat massal dan membutuhkan kemauan politik yang besar untuk mengaplikasikannya.³

Negeri-negeri yang sekarang ini disebut Negara-negara maju telah menempuh pembangunannya melalui tiga tingkat : unifikasi, industrialisasi, dan Negara kesejahteraan. Pada tingkat pertama yang menjadi masalah berat adalah bagaimana mencapai integrasi politik untuk menciptakan persatuan dan kesatuan nasional. Tingkat kedua, perjuangan untuk pembangunan ekonomi dan modernisasi politik. Akhirnya pada tingkat ketiga tugas negara yang terutama adalah melindungi rakyat dari sisi negative industrialisasi, membetulkan kesalahan pada tahap-tahap sebelumnya dengan menekankan kesejahteraan masyarakat.

Tingkat-tingkat tersebut dilalui secara berurutan (*consecutive*) dan memakan waktu yang relatif lama. Persatuan nasional adalah persyaratan untuk memasuki tahap industrialisasi. Industrialisasi merupakan jalan untuk mencapai negara kesejahteraan.

Revolusi industri di Inggris yang dimulai pada abad ke-18 kiranya dapat dianggap sebagai awal dari proses perubahan pola kehidupan masyarakat yang semula merupakan masyarakat agraris menjadi masyarakat industri. Berkembang dan semakin majunya teknologi kemudian mendorong pula peningkatan volume produksi barang dan jasa. Perkembangan ini juga mengubah hubungan antara

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 1-2.

penyedia produk dan pemakai produk yang semakin berjarak. Produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah.

Sejak dua dasawarsa terakhir ini perhatian dunia terhadap masalah perlindungan konsumen semakin meningkat. Gerakan perlindungan konsumen sejak lama dikenal dunia Barat. Negara-negara di Eropa dan Amerika juga telah lama memiliki peraturan tentang Perlindungan Konsumen. Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini.

Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga telah berkait dengan ekonomi dunia. Persaingan perdagangan Internasional dapat membawa implikasi negatif bagi perlindungan konsumen.⁴

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri dan keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

⁴*Ibid.*, halaman 3-4.

Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin keberlangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya terhadap pihak tertentu saja.

Hal tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh produsen dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai tingkat produktivitas dan efektivitas dalam rangka mencapai sasaran usaha. Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang bersifat massal, yakni ada permintaan yang meningkat dari masyarakat sehingga produsen dituntut untuk meningkatkan produktivitasnya. Karena sifatnya yang massal tersebut, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang antara lain menyangkut mutu barang, cara prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan dan sebagainya.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai akhir produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkan harapan tersebut, perlu dipenuhi beberapa persyaratan minimal, antara lain:

1. hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
3. peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.
4. mengubah sistem nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dipenuhinya persyaratan diatas akan mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga mereka juga dapat diakui sebagai salah satu subjek dalam sistem perekonomian nasional di samping BUMN, koperasi, dan usaha swasta. Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau jasa, dibutuhkan

berbagai aspek hukum agar konsumen dapat dilindungi dengan adil sejak awal produksi.

Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan. Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdata lah yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing pihak.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal menciptakan hubungan secara individu/personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan.⁵ Produsen sebagai perusahaan yang menjual produk barang atau memberikan pelayanan jasa secara komersil kepada konsumen memiliki tanggung jawab atas produknya tersebut. Seperti hotel, hotel berdasarkan keputusan menteri parpostel no km 94/HK103/MPPT 1987 adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Dalam perjanjian sering juga dibuat ketentuan-ketentuan yang bersifat membatasi tanggung jawab debitor yang disebut "klausula eksonerasi". Biasanya klausula tersebut banyak terdapat dalam jual beli, pengangkutan laut, parkir kendaraan, serta hal-hal yang dialami sehari-hari. Dalam nota pembelian dijumpai klausula yang tertulis "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan."

⁵*Ibid.*, halaman 9-12.

Dalam klausula ini penjual membebaskan diri dari kewajiban menanggung kemungkinan ada cacat pada benda itu sesudah dibeli, benda itu tidak boleh dikembalikan lagi dan penjual tidak mau menerimanya. Kerugian dibebankan kepada pembeli.⁶

Peristiwa jual beli merupakan bagian dari hukum perdata yang apabila terjadi suatu perkara merupakan hal yang dapat dituntut dan diajukanuntutannya di depan pengadilan. Faktanya, peristiwa jual beli kerap kali kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari namun pada umumnya kita tidak benar-benar menyadari bahwa apa yang kita lakukan adalah suatu perbuatan hukum yang dapat menimbulkan suatu akibat hukum apabila terjadi kecurangan atau salah satu pihak mengingkari adanya perjanjian tersebut.

Dalam melakukan perjanjian para pihak harus saling mengikatkan diri, sesuai dengan Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata menyatakan bahwa: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari bunyi Pasal tersebut sangat jelas terkandung asas:

1. konsensualisme adalah perjanjian itu telah terjadi jika telah ada konsensus antara pihak-pihak yang mengadakan kontrak.
2. kebebasan berkontrak, artinya seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas mengenai apa yang diperjanjikan, bebas pula menentukan bentuk kontraknya.
3. *pact sun servanda*, artinya kontrak itu merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (mengikat).

⁶Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 312 .

Definisi dari perikatan sendiri menurut Subekti adalah sebagai berikut: “Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hak dari pihak lain dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.”⁷

Mengenai jaminan keamanan dan keselamatan atas tamu hotel menjadi satu hal yang menarik untuk diperbincangkan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat, akhir-akhir ini ada beberapa aduan dari masyarakat yang mengeluhkan pelayanan hotel dalam menjamin keamanan dan keselamatan konsumennya. Semua permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna jasa perhotelan tersebut, sebenarnya masuk dalam konteks perlindungan konsumen, kedudukan tamu hotel adalah sebagai konsumen. Sementara pihak hotel dalam hal ini sebagai pelaku usaha.

Implikasinya, pihak hotel selaku pelaku usaha harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada konsumen. Jika tidak, berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen), maka konsumen berhak menuntut ganti rugi. Selain terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masalah perlindungan terhadap jaminan keamanan dan keselamatan tamu hotel juga diatur di dalam Pasal 62 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata. Pasal itu menyatakan secara gamblang bahwa badan usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.

⁷ Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, halaman 1.

YLKI sebagai lembaga perlindungan konsumen pernah menjadi salah satu pihak yang mengadu ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari sengketa dengan salah satu hotel di Surabaya. Saat YLKI sedang menggelar sebuah acara di hotel tersebut, property YLKI seperti laptop, in focus (proyektor digital) dan kamera digital yang di tinggal dalam kamar dengan kondisi terkunci hilang. Dan kerugian ditaksir mencapai dua puluh lima juta rupiah. Namun pihak hotel tidak bersedia mengganti rugi dengan berlindung di balik klausula baku yang menyatakan bahwa hotel tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan barang milik tamu hotel. Padahal Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah melarang pelaku usaha menerapkan Klausula baku.

Berdasarkan uraian di atas, maka saya tertarik untuk mengkaji judul dalam penelitian ini yakni: **“Tanggung Jawab Pengelola Hotel atas Hilangnya Barang di Dalam Kamar Hotel (Studi di Garuda Plaza Hotel Medan)”**

1. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kelanjutan dari latar belakang atau pendahuluan, yaitu menentukan dan atau memilih masalah yang hendak dipecahkan melalui penelitiannya.⁸ Masalah yang dirumuskan berdasarkan uraian diatas dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian, adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen?

⁸ Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia, halaman 72.

- b. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel?
- c. Bagaimana tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel Garuda Plaza Medan?

2. Faedah Penelitian

Adapun yang diharapkan menjadi faedah dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini berfaedah untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya mengenai tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang di dalam kamar hotel (studi di Garuda Plaza Hotel Medan)

b. Secara Praktis

Penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa dan masyarakat dalam prinsip ilmu Hukum Perdata sebagai bahan bacaan dan atau rujukan terkait Tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang di dalam kamar hotel (studi di Garuda Plaza Hotel Medan).

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel Garuda Plaza Medan.

C. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk memperoleh pemecahan masalah atau jawaban terhadap pertanyaan tertentu.⁹ Penelitian pada dasarnya merupakan suatu upaya pencarian dan bukannya sekedar mengamati dengan teliti terhadap suatu obyek yang mudah terpegang di tangan.¹⁰ Hal ini disebabkan oleh karena penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisa dan kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.¹¹ Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui pendekatan yuridis empiris. Penelitian hukum empiris yang dilakukan dengan cara mengkaji sumber kelapangan. Dalam penelitian empiris bertujuan untuk memberikan makna atau penjelasan yang sesuai dengan teori tentang Tanggung jawab pengelola hotel atas hilangnya barang di dalam kamar hotel.

2. Sumber Data

Bahan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan sumber data skunder yang terdiri dari:

⁹ *Ibid.*, halaman 18.

¹⁰ Bambang Sunggono. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman 27.

¹¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo, halaman 1.

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat. Dalam penelitian ini digunakan: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer berupa buku-buku dan karya ilmiah.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa bahan dari internet.

3. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan studi dokumen (*library research*) seperti perundang-undangan, karya ilmiah, buku-buku dan bahan lainnya yang relevan dengan topik penelitian dan melakukan wawancara dengan pihak hotel Garuda Plaza Medan.

4. Analisis Data

Untuk memberikan penilaian terhadap penelitian ini, maka dimanfaatkan data yang terkumpul. Kemudian data tersebut ditelaah dan dijadikan sebagai acuan pokok dalam pemecahan masalah akan diuraikan dengan mempergunakan analisis kualitatif.

D. Definisi Operasioanal

Sering dikatakan orang bahwa menyusun suatu definisi sangat sukar dan harus dikerjakan dengan teliti sekali. Oleh karena definisi merupakan suatu

penelitian yang relatif lengkap, mengenai suatu istilah, dan biasanya definisi itu bertitik tolak pada referensi. Dengan demikian, maka suatu definisi harus mempunyai suatu ruang lingkup yang tegas, sehingga tidak boleh ada kekurangan-kekurangan atau kelebihan-kelebihan. Definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi sintetis atau definisi deskriptif, yang tujuannya hanya memberikan suatu gambaran belaka dari istilah yang di definisikan.¹²

1. Tanggung jawab adalah keadaan dimana dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.
2. Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
3. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.¹³ Dalam skripsi ini dikhususkan Hotel Garuda Plaza Medan sebagai tempat penelitian.

¹² Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, halaman 133-135.

¹³ Akomodasi Perhotelan. Melalui herlinasari3ap114.blogspot.co.id. diakses pada hari rabu tanggal 13 Desember 2017.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tanggung Jawab

Pengertian tanggung jawab sangat luas, menurut Peter Salim, pengertian tanggung jawab dapat dikelompokkan menjadi tiga dalam arti *accountability*, *responsibility*, dan *liability*. Tanggung jawab dalam arti *accountability* biasanya berkaitan dengan keuangan atau pembukuan atau yang berkaitan dengan pembayaran. Disamping itu *accountability* dapat diartikan sebagai kepercayaan. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai ikut memikul beban, akibat suatu perbuatan.

Tanggung jawab dalam arti *responsibility* juga dapat diartikan sebagai kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa-apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum di depan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab dalam arti *liability* dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas

namanya. Tanggung jawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.¹⁴

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting, dalam kasus-kasus pelanggaran. Diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup aman berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. adanya perbuatan;
- b. adanya unsur kesalahan;
- c. adanya kerugian yang diderita;
- d. adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

¹⁴ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga bertentangan dengan kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

Secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) atau Pasal 283 *Rechtsreglement Buitengewesten* (Rbg) dan Pasal 1865 KUH Perdata, dikatakan bahwa barangsiapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

Ketentuan di atas sesuai dengan teori umum dalam hukum acara, yaitu asas *audi et alterm partem* atau asas kedudukan yang sama antara semua pihak yang berperkara. Perkara yang perlu diperjelas dalam prinsip ini adalah subjek pelaku kesalahan pada Pasal 1367 KUH Perdata. Dalam doktrin hukum dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*.

Vicarious liability (atau disebut juga *respondeat superior, let the answer*), mengandung pengertian, majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang/ karyawan yang berada di bawah pengawasannya. Jika karyawan itu dipinjamkan ke pihak lain, maka tanggung jawabnya beralih pada si pemakai karyawan tadi.¹⁵

Corporate liability pada prinsipnya memiliki pengertian yang sama dengan *vicarious liability*. Pada dasarnya, lembaga (korporasi) yang

¹⁵ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya. Sebagai contoh, dalam hubungan hukum antara rumah sakit dan pasien, semua tanggung jawab atas pekerjaan tenaga medik dan paramedik dokter adalah menjadi beban tanggung jawab rumah sakit tempat mereka bekerja. Prinsip ini diterapkan tidak saja untuk karyawan organiknya (digaji oleh rumah sakit), tetapi untuk karyawan monorganik (misalnya dokter yang dikontrak kerja dengan pembagian hasil). Jika suatu korporasi (misalnya rumah sakit) memberi kesan kepada masyarakat (pasien), orang yang bekerja di situ (dokter, perawat, dan lain-lain) adalah karyawan yang tunduk di bawah perintah/koordinasi korporasi tersebut, maka sudah cukup syarat bagi korporasi itu wajib bertanggung jawab terhadap konsumennya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi:

- a. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal di luar kekuasaannya.
- b. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.

- c. pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
- d. pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang atau karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.¹⁶

Dasar pemikiran dari teori beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat dengan kehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen)

¹⁶ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara, Pasal 44 Ayat (2) terdapat penegasan, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada penumpang.¹⁷

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. *Absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, terdapat pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability*, hubungan itu tidak selalu ada. Pada *absolute liability*, dapat

¹⁷ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam). Menurut R.C. Hoerber *et.al.*, prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena, konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks, diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya. Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.¹⁸

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal sebagai *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkan. Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:¹⁹

- a. melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- b. ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- c. menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

¹⁸ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

¹⁹ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

Dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya. Selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Seperti dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.²⁰

²⁰ “tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018.

B. Perlindungan Konsumen

Hukum Perlindungan Konsumen adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat UUPK adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 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.

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat

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

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekutif negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.²¹

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK, yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
3. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
7. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
9. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 9.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

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

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur: perjanjian, penjual dan pembeli, harga, dan barang.

Ketentuan dalam hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual (perjanjian). Jika produk menimbulkan kerugian

pada konsumen, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*). Seiring dengan revolusi industri, transaksi usaha berkembang ke arah hubungan yang tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai konsumen. Dalam hubungan ini tidak terdapat hubungan kontraktual (perjanjian) antara produsen dan konsumen.²²

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.²³

Wanprestasi atau cedera janji adalah tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati didalam kontrak. Tindakan wanprestasi ini membawa konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. Ada tiga macam bentuk wanprestasi yaitu: wanprestasi

²² Anonymous, "Hubungan Antara Konsumen dan Produsen", melalui www.soemali.dosen.narotama.ac.id, diakses Senin, 5 Januari 2018, Pukul 15.09 wib.

²³ Anonymous, "Hubungan Antara Konsumen dan Produsen", melalui www.soemali.dosen.narotama.ac.id, diakses Senin, 5 Januari 2018, Pukul 15.09 wib.

tidak memenuhi prestasi, wanprestasi terlambat memenuhi prestasi, dan wanprestasi tidak sempurna memenuhi prestasi.²⁴

C. Barang

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya, istilah produk dipakai juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Produk merupakan sesuatu yang dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Perusahaan dituntut untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan permintaan konsumen. Pengertian produk menurut Agus Ahyari “Produk adalah hasil dari kegiatan produksi yang mempunyai wujud tertentu, mempunyai sifat-sifat fisik dan kimia tertentu”. Menurut Philip Kotler dalam bukunya manajemen pemasaran (2002:448) “Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan”.

²⁴ Anonymous, “Hubungan Antara Konsumen dan Produsen”, melalui www.soemali.dosen.narotama.ac.id, diakses Senin, 5 Januari 2018, Pukul 15.09 wib.

Philip Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran mengklasifikasikan produk menjadi 3 macam berdasarkan karakteristik produk tersebut, yaitu:²⁵

1. Daya tahan dan keberwujudan

Produk dapat diklasifikasikan ke dalam 3 kelompok menurut daya tahan dan wujudnya, yaitu :

- a. Barang yang tidak tahan lama (non durable goods), yaitu barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan, misalnya makanan, sabun, bir, minyak tanah, kertas tisu, dan sebagainya.
- b. Barang tahan lama (durable goods), yaitu barang berwujud yang biasanya dapat digunakan berkali-kali, contohnya seperti meja, kursi, mobil, mesin, pakaian, dan sebagainya.
- c. Jasa (service), jasa bersifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, dan mudah habis, contohnya mencakup potongan rambut, reparasi.

2. Klasifikasi Barang Konsumen

Produk dapat diklasifikasikan menjadi 4 macam :

- a. Barang Convenience, adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli konsumen, segera dan dengan usaha minimum, contohnya meliputi produk tembakau surat kabar, sabun.
- b. Barang Shopping, merupakan barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan, berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga dan gaya dalam proses pemilihan, dan pembelian, contohnya meliputi meja, kursi, pakaian, peralatan rumah tangga.

²⁵ “produk” melalui, <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/115/jtptunimus-gdl-kistyansub-5742-3-babii.pdf>, diakses pada tanggal 23 Januari 2018.

- c. Barang Khusus (*Special goods*), adalah barang-barang dengan karakteristik unik atau identifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya, contohnya meliputi merek dan jenis barang mewah, mobil, komponen stereo.
- d. Barang *unsought*, adalah barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak berfikir untuk membelinya, contohnya detektor asap, pengolah makanan, batu nisan, tanah kuburan, ensiklopedia.

3. Klasifikasi Barang Industri

Barang industri dapat diklasifikasikan berdasarkan cara barang itu memasuki proses produksi dan harga relatifnya, yaitu:

- a. Barang baku dan suku cadang (*material and part*), adalah barang-barang yang sepenuhnya memasuki produk yang dihasilkan. Barang-barang itu terbagi menjadi dua kelas, yaitu:
 - 1) Bahan mentah, yaitu produk pertanian (misalnya gandum, kapas, ternak, buah, dan sayuran) dan produk alam (misalnya ikan, kayu, minyak mentah, biji besi).
 - 2) Bahan baku dan suku cadang hasil manufaktur, yaitu bahan baku komponen (misalnya besi, benang semen, semen, kabel) dan suku cadang komponen (misalnya motor kecil, ban, cetakan).

- b. Barang Modal (capital items) adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengolahan produk akhir, meliputi instalasi dan peralatan.
- c. Perlengkapan dan jasa bisnis, adalah barang dan jasa tidak tahan lama yang membantu pengembangan atau pengolahan produk akhir. Barang-barang itu dibagi dalam dua jenis :
 - 1) Perlengkapan operasi (misalnya pelumas, batu bara, kertas tulis, pensil) atau barang untuk pemeliharaan dan perbaikan (misalnya cat, paku, sapu)
 - 2) Jasa bisnis, meliputi jasa pemeliharaan dan perbaikan (misalnya pembersihan jendela, reparasi mesin) dan jasa konsultasi bisnis (misalnya konsultasi manajemen, hukum, periklanan).

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen

Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertubrukan satu sama lain itu oleh hukum diintegrasikan sedemikian rupa sehingga tubrukan-tubrukan itu bisa ditekan sekecil-kecilnya. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan itu dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Memang, dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan dilain pihak.²⁶

Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban dipihak yang lain. Dalam hubungan hukum ini, hak dan kewajiban pihak yang satu akan berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain, dengan demikian hukum memberikan suatu hak kepada subyek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak tersebut dalam perjanjian. Pada akhirnya terlaksananya perjanjian itu dijamin oleh hukum.

Setiap hubungan hukum mempunyai 2 segi yaitu hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini keduanya timbul dari suatu peristiwa hukum dan lenyapnya pun bersamaan. Unsur-unsur hubungan hukum setidaknya ada 3 hal yaitu adanya para

²⁶ Satjipto Rahardjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 53.

pihak, obyek dan hubungan antara pemilik hak dan pengemban kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan dalam sebuah perjanjian itu sendiri.²⁷

Perjanjian sering kali dilakukan oleh semua orang yang mempunyai kepentingan dengan orang lain. Hukum perjanjian diatur di dalam Buku III KUHPerdota yang mengatur perikatan, karena perjanjian merupakan salah satu peristiwa yang melahirkan hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan antara dua pihak yang satu pihak ada hak dan di lain pihak ada kewajiban. KUHPerdota telah menjelaskan pengertian perjanjian Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Rumusan Pasal 1313 KUHPerdota tersebut menegaskan kembali bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain, artinya lahirlah suatu kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih kepada satu atau lebih lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak wajib berprestasi disebut debitur. Pihak lainnya berhak atas prestasi disebut kreditur.

Ada dua macam perjanjian menurut namanya, yaitu perjanjian *nominaat* (bernama) dan perjanjian *innominat* (tidak bernama):²⁸

²⁷ Anwar Afandi, “Peristiwa Hukum, Hubungan Hukum, dan Obyek Hukum Dalam Hukum Adat”, diakses melalui, <http://yvlyk003.blogspot.com/2014/01/peristiwa-hukum-hubungan-hukum-dan.html>, pada tanggal 10 Februari 2018 pukul 20.15.

1. Perjanjian Bernama (*nominaat*)

Istilah kontrak nominat merupakan terjemahan dari *nominaat contract*. Kontrak nominaat sama artinya dengan penjualan bernama atau *benoemde* dalam bahasa Belanda. Kontrak nominaat merupakan perjanjian yang dikenal dan terdapat dalam Pasal 1319 KUHPerdara yang berbunyi: “Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu”

2. Perjanjian Tidak Bernama (*innominaat*)

Perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian yang timbul, tumbuh, hidup dan berkembang dalam masyarakat. Jenis perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian-perjanjian yang tidak diatur di dalam KUHPerdara, tetapi terdapat di dalam masyarakat. Jumlah perjanjian ini tidak terbatas dengan nama yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya.

Salah satu jenis perjanjian bernama adalah perjanjian pelayanan jasa sebagaimana diatur pada Pasal 1601 KUHPerdara yang berbunyi:

Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan.

²⁸ “Jenis-Jenis Perjanjian” melalui, <http://juraganmakalah.blogspot.com/2013/06/jenis-jenis-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 10 Februari 2018 Pukul 22.00.

Pelayanan jasa merupakan suatu kinerja, penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Hal yang lain dikatakan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan ini merupakan bentuk dari perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Pengertian jasa berdasarkan pada KUHPerdara tidak berbeda dalam pengertian jasa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah ada sendiri mengenai pengertiannya, namun jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang yang lainnya.

Pengertian Jasa menurut Pasal 1 angka 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen berbunyi: “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Berdasarkan dengan istilah “secara sah” pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Semua persetujuan yang dibuat menurut hukum atau secara sah (Pasal 1320 KUHPerdara) adalah mengikat sebagai undang-undang terhadap para pihak. Disini tersimpul realisasi asas kepastian hukum.²⁹

Pasal 1320 KUHPerdara, berbunyi:

Untuk sahnya perjanjian diperlukan 4 syarat, yaitu:

²⁹ Mariam Darus Badrulzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 82.

1. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian;
2. Kecapakan pihak-pihak yang membuat perjanjian;
3. Ada suatu hal tertentu;
4. Ada suatu sebab yang halal.

Berikut mengenai penjelasan terhadap syarat-syarat Pasal 1320

KUHPerdata:

1. Kesepakatan

Suatu syarat yang logis, karena dalam perjanjian setidaknya-tidaknya ada dua orang yang saling berhadap-hadapan dan mempunyai kehendak yang saling mengisi. Orang dikatakan telah memberikan persetujuannya/sepakatnya kalau orang memang menghendaki apa yang disepakati. Dengan demikian, sepakat sebenarnya merupakan pertemuan antara dua kehendak, dimana kehendak orang yang satu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki pihak lain.

Kehendak seseorang baru nyata bagi pihak lain kalau kehendak tersebut dinyatakan atau diutarakan, jadi perlu ada pernyataan kehendak. Pernyataan kehendak tersebut merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum.

2. Kecakapan

Untuk mengadakan perjanjian, para pihak harus cakap, namun dapat saja terjadi bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian adalah tidak cakap menurut hukum. Cakap adalah mereka yang telah berumur 21 tahun, atau sebelum berumur 21 tahun tetapi telah pernah menikah (Pasal 330 KUHPerdata).

Adapun dalam Pasal 1330 KUHPdata, ditentukan bahwa tidak cakap membuat suatu perjanjian, yaitu:

- a. Orang yang belum dewasa;
- b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- c. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Perjanjian tersebut menjadi bukti adanya hubungan atau transaksi antara konsumen dan produsen sebagai dasar pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka. Jika syarat 1 dan 2 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian dapat dibatalkan.

3. Hal tertentu

Obyek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan, bisa merupakan suatu perilaku tertentu, memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Syarat bahwa obyek perjanjian (prestasi) itu harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian dapat dipergunakan sebagai bukti. Perjanjian tanpa "suatu hal tertentu" adalah batal demi hukum.

4. Sebab yang Halal

Suatu hal tertentu merupakan pokok dari perjanjian, atau merupakan prestasi yang dipenuhi dalam suatu perjanjian. Disamping itu, pokok dari

perjanjian isinya harus halal, sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan. Apabila syarat 3 dan 4 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian batal demi hukum.

Pasal 1338 KUHPerdara, berbunyi:

Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Pasal 1339 KUHPerdara, berbunyi: “Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang”

Subyek hukum dalam suatu perjanjian, atau pihak-pihak dalam suatu perjanjian. Pada umumnya, subyek perjanjian ada dua macam yaitu seorang manusia atau badan hukum yang mendapat beban kewajiban untuk sesuatu dan seorang manusia atau badan hukum yang mendapat hak atas pelaksanaan kewajiban itu, biasa disebut dengan kreditur dan debitur.

Aturan mengenai subyek perjanjian terdapat dalam Pasal 1315 yang berbunyi “Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji dari pada untuk dirinya sendiri.”

Pasal 1315 KUHPerdara mengandung pengertian bahwa para pihak tidak boleh mempunyai tujuan untuk atau mengikutsertakan orang lain atau mengikat pihak ketiga selain daripada mereka sendiri. Suatu perjanjian hanya berlaku dan mengikat para pihak yang membuatnya.

Berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak khususnya hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha kita perlu menyimak lebih jauh apa yang ditentukan dalam Pasal 1601 KUHPerdara yang menyatakan sebagai berikut:

Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan.

Mengacu pada ketentuan yang ada dalam KUHPerdara diatas, khususnya berkaitan dengan kalimat “yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan”. Maka dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa yang diadakan di Hotel Garuda Plaza. Hak dan kewajiban pihak-pihak itu bersandar pada syarat-syarat yang telah diperjanjikan di Hotel Garuda Plaza, yaitu:

Hak-hak Pelanggan:

1. Pelanggan harus mendapatkan ganti kerugian bilamana terjadi kerusakan yang disebabkan oleh pihak perusahaan;
2. Memperoleh bukti transaksi pada nota pembayaran;
3. Mendapatkan pelayanan yang terbaik;
4. Menyampaikan keluhannya jika terjadi kerusakan/kehilangan pada barang.

Kewajiban Pelaku Usaha:

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan;
2. Mempromosikan jasa atau promo yang ada dalam program Hotel;
3. Memberikan fasilitas kepada pelanggan;
4. Memberikan ganti rugi;

5. Perusahaan harus mempunyai dokumentasi setiap transaksi.

Tanggung jawab merupakan realisasi dari kewajiban terhadap pihak lain. Untuk merealisasikan kewajiban tersebut perlu ada pelaksanaan, hasilnya adalah terpenuhinya hak pihak lain secara sempurna atau tidak sempurna. Dikatakan terpenuhi secara sempurna apabila kewajiban itu dilaksanakan tidak sebagaimana mestinya sehingga pihak lain memperoleh haknya sebagaimana mestinya pula (pihak yang dirugikan). Hal ini menimbulkan masalah, yaitu siapa yang bertanggung jawab artinya siapa yang wajib memikul beban kerugian itu, pihak debitur atau kreditur, pihak konsumen atau pengusaha.

Pertanggung jawaban ini hak pihak lain diperoleh sebagaimana mestinya (haknya dipulihkan). Jika pihak yang mempunyai kewajiban tidak melaksanakan kewajibannya, ia dikatakan tidak bertanggung jawab. Masalah tanggung jawab dirumuskan di dalam syarat-syarat perjanjian. Dalam rumusan tersebut terdapat tanggung jawab yang menjadi beban konsumen dan yang menjadi beban pengusaha. Apabila ditelaah secara cermat, beban tanggung jawab konsumen lebih ditonjolkan daripada beban tanggung jawab pengusaha. Bahkan pengusaha berusaha keras supaya terbebas dari tanggung jawab, keadaan ini dirumuskan sedemikian rapi di dalam syarat-syarat perjanjian, sehingga dalam waktu relatif singkat kurang dapat dipahami oleh konsumen ketika membuat perjanjian dengan pengusaha.

Perkembangan di bidang ekonomi dan industri yang begitu pesat serta kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan, memberikan peluang kepada setiap orang untuk membuka usaha yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu:

1. Jasa Pendidikan;
2. Jasa Cuci Mobil;
3. Jasa Pengangkutan;
4. Jasa Perhotelan;
5. Jasa Laundry;
6. Jasa Kesehatan (Fitness);
7. Jasa Desain, dll.

Usaha perhotelan merupakan usaha jasa yang sangat menguntungkan dengan memberikan jasa berupa pelayanan kepada tamu apa yang mereka inginkan berupa service yang memuaskan ditunjang dengan fasilitas yang memadai sehingga para tamu hotel akan merasa nyaman dan senang. Tamu hotel merupakan setiap orang yang datang ke hotel baik untuk menginap, makan, minum, atau untuk keperluan lainnya. Dalam bahasa inggris ada perbedaan istilah, yaitu:

1. *Guest*, adalah tamu hotel yang datang untuk menggunakan kamar (menginap) atau tamu yang datang walaupun tidak untuk menginap tetapi berminat untuk menggunakan fasilitas atau pelayanan lain di dalam hotel.
2. *Visitor* atau pengunjung, adalah tamu hotel yang datang tidak untuk menginap tetapi untuk keperluan lain seperti makan di restaurant atau *coffe shop*, minum di bar, mengunjungi keluarga atau rekan kerjanya yang menginap di hotel.³⁰

³⁰ “usaha perhotelan” melalui, <https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industri-perhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 14.30 wib.

Berdasarkan keterangan di atas, setiap orang yang datang untuk menginap dan/atau menggunakan fasilitas serta pelayanan hotel Garuda Plaza adalah tamu hotel. Untuk memberikan pelayanan istimewa kepada tamu, maka dikelompokan jenis-jenis tamu hotel sebagai berikut ;

1. *Walk in Guest*, adalah tamu yang datang ke hotel untuk menginap, tanpa pesan tempat (*reservation*) terlebih dahulu.
2. *Reguler Guest*, adalah tamu hotel biasa. Artinya tamu tersebut bukan tamu penting, dan bukan tamu yang telah berulang-ulang menginap di hotel tersebut dan juga bukan tamu yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama.
3. *VIP (Very Important Person) Guest* adalah tamu yang dianggap sangat penting, karena jabatannya dalam pemerintah atau perusahaan atau organisasi hotel, atau anggota dari suatu club tertentu.
4. *Customer Guest*, adalah tamu langganan yang bukan baru sekali saja datang dan menginap di hotel, tetapi sudah berkali-kali atau berulang-ulang menggunakan fasilitas serta pelayanan hotel.
5. *Long Staying Guest*, adalah tamu yang menginap atau tinggal di hotel dalam waktu yang relatif lama.
6. *Group Guest*, adalah tamu yang datang menginap di hotel itu secara rombongan, biasanya dikoordinir oleh travel agen atau biro perjalanan tertentu.

7. *Individual Guest*, adalah tamu yang datang menginap di hotel bukan dalam suatu kelompok. Datang ke hotel secara pribadi bukan sebagai member dari suatu group tertentu.³¹

Di dalam kegiatannya melayani tamu maka Hotel Garuda Plaza dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Front Office Of The House* dan *Back Of The House*. Yang satu menunjuk kepada bagian atau departemen yang langsung berhubungan dengan tamu dan yang satunya lagi menunjuk pada bagian atau departemen yang tidak secara langsung berhubungan dengan tamu. Meski ada pembagian seperti itu, semua petugas hotel harus mampu berhubungan dan memberikan pelayanan kepada tamu secara baik dan memuaskan.

1. *Front Of The House*

Bagian ini merupakan bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu, yaitu:

a. *Front Office Departement*

Front office department merupakan departemen yang menangani proses penjualan kamar, dimulai dari pemesanan kamar, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, memberikan kunci kamar, sampai menangani system pembayarannya. Departemen ini juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu. Bagian inilah yang mempunyai kesempatan emas untuk menciptakan kesan pertama, kesan kedua, dan seterusnya hingga kesan terakhir. Kesempatan pertama adalah pada saat menyambut pemesanan dan kedatangan tamu (*check- in*). kesempatan

³¹ “usaha perhotelan” melalui, <https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industri-perhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 14.30 wib.

kedua adalah saat tamu menginap. Kesan yang terakhir adalah padasaat melepaskan tamu yang akan meninggalkan hotel (*check-out*).

b. Housekeeping Departement

Departmen ini merupakan bagian dari hotel yang menangani penyiapan kamar dan lingkungannya, sesuai standar hotel tersebut, sehingga tamu merasa nyaman.

c. Food and Beverage Departement

Bagian ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengannya, seperti pertemuan, seminar, eksebisi, konferensi, pesta perkawinan, maupun pertunjukan.

d. Accounting Departement

Bagian ini ada yang langsung berhubungan dengan tamu dan ada pula yang tidak langsung berhubungan dengan tamu. Pelayanan yang terkait dengan keuangan menjadi tugas dari departemen ini.

2. Back Of The House

Bagian ini merupakan bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu, antara meliputi:

a. Human Resources Departemen

Human Resources Departement merupakan bagian yang menangani sumber daya manusia, mulai dari proses penyediaan, penempatan, pengembangan, hingga proses pemberhentiannya atau pensiun.

b. Store Departement

Bagian ini menangani bagian pergudangan untuk keperluan hotel tersebut.

c. *Purchasing Departement*

Bagian ini menangani masalah pengadaan barang kebutuhan hotel.

d. *Cost Control Departement*

Departemen ini menangani hal-hal yang berkaitan dengan pengendalian biaya dan saran-saran untuk itu.

e. *Engineering Departement*

Bagian ini menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan kelancaran operasional bangunan termasuk pemeliharaan dan perbaikan, baik yang menyangkut masalah mekanikal maupun elektrikal serta energinya. Mereka bertanggung jawab terhadap bangunan dan sistem pengoperasiannya, pemeliharaan bangunan, pemeliharaan kamar dan fasilitasnya, termasuk furniture maupun fikturnya, pemeliharaan alat sarana dan perbaikannya. Pemeliharaan itu juga menyangkut sisi bertugas untuk merenovasi, keamanannya. Mereka juga mengadakan penambahan maupun perbaikan bangunan, pengaturan dan penggunaan air, serta penanggulangan bahaya kebakaran.

B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hilangnya Barang Konsumen Di Dalam Kamar Hotel

Hukum tercipta karena adanya kumpulan manusia yang disebut masyarakat. Dalam suatu komunitas tertentu, setiap individu dalam masyarakat mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dan semua manusia berusaha untuk

memenuhi semua kepentingannya. Hukum mempunyai peranan yang besar yaitu sebagai kaidah untuk mengatur tingkah laku manusia dalam memenuhi kepentingan antara yang satu dengan yang lainnya.

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang relatif baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Praktek monopoli dan kurang terjaminnya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat terendah dalam menghadapi para pelaku usaha.

Undang-undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memberikan definisi konsumen sebagai berikut: Konsumen adalah setiap pemakai atau pengguna barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Batasan ini mirip dan garis besar maknanya diambil alih oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen yaitu 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. Munir Fuady berpendapat pengertian konsumen, yaitu: Pengguna terakhir dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³² Philip Kotler pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang dan jasa untuk tujuan tertentu. Pengertian konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang

³² Munir Fuady. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Pasar Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 227.

mendapatkan barang dan jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Unsur-unsur definisi konsumen sebagai berikut:

1. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang atau jasa.

2. Pemakai

Semua dengan bunyi Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan bahwa konsumen adalah konsumen akhir.

3. Barang atau Jasa

Istilah barang atau jasa sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk.

4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin kompleks, syarat itu sudah tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Kepentingan ini tidak hanya sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi barang atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain (di luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dipertegas, yaitu hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negeri.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang datang untuk menginap di Hotel Garuda Plaza termasuk sebagai pihak konsumen, dimana konsumen ini berkedudukan sebagai pengguna jasa yang disediakan oleh pihak Hotel Garuda Plaza.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3 memberi pengertian tentang pelaku usaha yang berbunyi:

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

Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Ketentuan di atas dapat jabarkan ke dalam beberapa syarat, yaitu:

1. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha:
 - a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri;

- b. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha selanjutnya dapat dikelompokkan ke dalam dua katagori yaitu Badan Hukum dan Bukan Badan Hukum.
2. Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria ini:
 - a. Didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara RI;
 - b. Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara RI;
 - c. Kegiatan usaha tersebut harus di dasarkan pada perjanjian;
 - d. Di dalam berbagai bidang ekonomi, bukan hanya pada bidang produksi.

Undang-undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat memberikan definisi pelaku usaha, yang berbunyi:

Setiap perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan, berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia baik berdiri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam bidang ekonomi.

Catatan terhadap unsur-unsur definisi pelaku usaha sebagai berikut:

1. Pelaku usaha sebagai pencipta atau pembuat barang yang menjadi sumber terwujudnya barang yang aman dan tidak merugikan konsumen;
2. Pedagang sebagai pihak yang menyampaikan barang kepada konsumen;
3. Pengusaha jasa.

Berdasarkan tentang pelaku usaha apabila dikaitkan dengan Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen maka dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Garuda Plaza termasuk sebagai pihak pelaku usaha dimana pihak

perusahaan menyelenggarakan usaha perseorangan dalam bidang jasa khususnya bidang jasa perhotelan.

Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang 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, 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 mendapatkan binaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan 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.

Penelitian ini hanya membahas hak-hak konsumen pada Pasal 4 huruf a dan h. Pasal 4 huruf a: Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa

Suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari). Kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang sesuatu yang melebihi masalah).

Kenyamanan dipandang secara holistik yang mencakup empat aspek:

1. Fisik, berhubungan dengan sensasi tubuh;
2. Sosial, berhubungan dengan hubungan interpersonal, keluarga, dan sosial;
3. Psikospiritual, berhubungan dengan kewaspadaan internal dalam diri sendiri yang meliputi harga diri, seksualitas, dan makna kehidupan;
4. Lingkungan, berhubungan dengan latar belakang pengalaman eksternal manusia seperti cahaya, bunyi, temperatur, warna, dan unsur alamiah lainnya.

Landasan dari perjanjian melaksanakan sementara jasa-jasa adalah Pasal 1601 yang menyatakan:

Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian perburuhan dan pemborongan pekerjaan.

Berdasarkan Pasal tersebut diatas dalam rangka menganalisis Pasal 4 huruf a tentang kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, terlebih dulu perlu menganalisis sah atau tidaknya perjanjian melakukan jasa-jasa tersebut.

Agar perjanjian sah, perjanjian harus sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata, berbunyi:

“Untuk sahnya perjanjian diperlukan 4 syarat”, yaitu:

1. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian;
2. Kecapakan pihak-pihak yang membuat perjanjian;

3. Ada suatu hal tertentu;
4. Ada suatu sebab yang halal

Berikut mengenai penjelasan terhadap syarat-syarat Pasal 1320

KUHPerdata:

1. Kesepakatan

Kehendak seseorang baru nyata bagi pihak lain kalau kehendak tersebut dinyatakan atau diutarakan, jadi perlu ada pernyataan kehendak. Pernyataan kehendak tersebut merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum.

2. Kecakapan

Untuk mengadakan perjanjian, para pihak harus cakap, namun dapat saja terjadi bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian adalah tidak cakap menurut hukum. Cakap adalah mereka yang telah berumur 21 tahun, atau sebelum berumur 21 tahun tetapi telah pernah menikah (Pasal 330 KUHPerdata)

Sementara itu, dalam Pasal 1330 KUHPerdata, ditentukan bahwa “tidak cakap membuat suatu perjanjian”, yaitu:

- a. Orang yang belum dewasa;
- b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan;
- c. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Perjanjian tersebut menjadi bukti adanya hubungan atau transaksi antara konsumen dan produsen sebagai dasar pemenuhan hak dan kewajiban

diantara mereka. Jika syarat 1 dan 2 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian dapat dibatalkan.

3. Hal tertentu

Obyek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan, bisa merupakan suatu perilaku tertentu, memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Syarat bahwa obyek perjanjian (prestasi) itu harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya adalah untuk menetapkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Sehingga jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian dapat dipergunakan sebagai bukti. Perjanjian tanpa “suatu hal tertentu” adalah batal demi hukum.

Bahwa yang dimaksud dengan suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah syarat sahnya perjanjian yang ketiga yaitu objek prestasi perjanjian. Isi prestasi tersebut paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. KUHPerdara menentukan bahwa barang yang dimaksud tidak harus disebutkan, asalkan dapat dihitung atau ditentukan. Suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu atau suatu hal tertentu, apa yang diperjanjikan yaitu hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.

Pasal 1333 KUHPerdara yang berbunyi: “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu terkemudian dapat ditentukan dan dihitung”.

4. Sebab yang Halal

Suatu hal tertentu merupakan pokok dari perjanjian, atau merupakan prestasi yang dipenuhi dalam suatu perjanjian. Disamping itu, pokok dari perjanjian isinya harus halal, sebab isi perjanjian itulah yang akan dilaksanakan.

Hogeraad berpendapat bahwa sebab yang halal ini sangat berkaitan dengan Pasal 1337 KUHPerdara yang berbunyi: “Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum.”

Pasal ini memberikan dasar bahwa selain aturan tertulis juga norma-norma tidak tertulis diakui dalam memberikan dasar bahwa suatu sebab itu terlarang atau tidak. Kata ketertiban umum mengacu pada asas-asas pokok fundamental dari tatanan masyarakat. Perbedaan antara nilai kesusilaan dengan ketertiban umum, dilihat dari titik tolak penilaiannya. Titik tolak kesusilaan adalah pada hubungan intern perorangan, sedangkan pada nilai ketertiban umum yang menjadi titik tolak penilaiannya adalah elemen kekuasaan. Apabila syarat 3 dan 4 tidak terpenuhi maka akibatnya adalah perjanjian batal demi hukum.

Apabila dikaitkan dengan unsur-unsur yang ada dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan 1330 KUHPerdara, dapat disimpulkan bahwa unsur yang pertama dan kedua adalah para pihak yaitu pihak pelanggan dan pihak perusahaan. Kalau pihak perusahaan tidak ada masalah mengingat pemilik dan pengelola sudah berumur 30 tahun keatas dan tidak ada dalam pengampunan

sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1330 KUHPperdata. Permasalahan muncul manakala pihak pelanggan yang menginap umurnya dibawah 21 tahun dan belum menikah mengakibatkan perjanjian menjadi dapat dibatalkan. Kemudian pada Pasal 1333 KUHPperdata dan Pasal 1337 KUHPperdata jika dikaitkan dengan unsur yang ketiga dan keempat adalah kegiatan usaha dan melakukan jasa perhotelan. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Hotel Garuda Plaza ini merupakan kegiatan usaha yang menimbulkan sebuah prestasi bagi pihak perusahaan terhadap pelanggan, bentuk dari kegiatan usaha berupa pelayanan jasa penginapan ini tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Permasalahannya apabila Hotel Garuda Plaza ini tidak melakukan prestasinya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1333 KUHPperdata dan bertentangan dengan Pasal 1337 KUHPperdata mengakibatkan perjanjian batal demi hukum.

Pasal 1338 KUHPperdata, menentukan bahwa:

Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Setelah perjanjian itu sah sebagaimana telah dinyatakan diatas, maka berdasarkan Pasal 1338 KUHPperdata ayat (1) akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang sedang mengadakan suatu hubungan hukum.

Hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 sejalan dengan pendapat Shidarta yang menyatakan sebagai berikut: Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan atas barang

dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

Apabila dikaitkan dengan Pasal 1320 KUHPerduta dan Pasal 1338KUHPerduta maka dapat di diskripsikan bahwa hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sudah diupayakan.

Pasal 4 huruf h: Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf h tentang hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya mempunyai konsekuensi pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Kompensasi, ganti rugi maupun penggantian digunakan dalam pencarian kepuasan dalam suatu bidang untuk memperoleh keseimbangan dari kekecewaan pelanggan atas bentuk pertanggungjawaban dari pihak perusahaan.

C. Tanggung Jawab Pengelola Hotel Atas Hilangnya Barang Konsumen Di Dalam Kamar Hotel Garuda Plaza Medan

Produsen/pelaku usaha merupakan salah satu konsumen yang turut bertanggung jawab dalam mengusahakan tercapainya kesejahteraan rakyat. Dunia usaha harus mampu menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa yang dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dengan pemastian terhadap mutu, jumlah yang mencukupi, serta keamanan pada pemakai barang dan/atau jasa yang diedarkan ke pasar. Demi mencapai tujuan tersebut, maka di dalam berbagai peraturan perundang-undangan diatur hak dan kewajiban serta hal-hal yang menjadi tanggung jawab produsen. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.

Hal ini berarti bahwa tanggung gugat produsen meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan oleh hal-hal yang telah ditentukan dalam UUPK. Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen/tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Hak-hak dari produsen (pelaku usaha) dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan ;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik ;

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen ;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan ;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban produsen (pelaku usaha) dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

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

7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adapun jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tampak bahwa hak dan kewajiban produsen bertimbal-balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, apa yang menjadi hak dari konsumen merupakan kewajiban produsen untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak produsen adalah kewajiban konsumen.

Adapun jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban penjual dalam jual beli menurut KUH Perdata sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1474 dan seterusnya, tampak bahwa ketentuan KUHPerdata itu lebih sempit daripada ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini disebabkan karena Undang- Undang Perlindungan Konsumen memandang produsen/pelaku usaha lebih dari sekedar penjual.

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat”, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Sebagai kewajiban hukum, maka produsen harus memenuhinya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika produsen bersalah tidak memenuhi kewajibannya, maka hal ini dapat dijadikan alasan untuk menuntut produsen

secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, produsen harus bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan kewajibannya itu.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisa siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.³³

Masalah tanggung jawab selain berkaitan dengan hak dan kewajiban, juga berkaitan dengan larangan. Pelanggaran yang dilakukan akan menimbulkan tanggung jawab. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur larangan-larangan untuk pelaku usaha sebagai berikut :

1. Larangan sehubungan dengan berproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa (Pasal 8).
2. Larangan sehubungan dengan memasarkan (Pasal 9-16).
3. Larangan yang secara khusus ditujukan kepada pelaku periklanan (Pasal 17).
4. Larangan sehubungan dengan penggunaan klausula baku (Pasal 18).

Dari segi pertanggungjawaban, produsen dibebani dua jenis pertanggungjawaban, yaitu :

1. Pertanggungjawaban publik

Pertanggungjawaban publik terbagi atas 2 macam, yaitu :

- a. Pertanggungjawaban administratif (Pasal 60)

³³ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op. Cit.*, halaman 92.

b. Pertanggungjawaban pidana (Pasal 61-Pasal 63)

2. Pertanggungjawaban privat (perdata)

Pertanggungjawaban privat diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19-Pasal 28.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan umumnya memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:³⁴

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability or liability based on fault*)

Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang dikenal sebagai pasal perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya 4 unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan ;
- b. Adanya unsur kesalahan ;
- c. Adanya kerugian yang diderita ;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

³⁴ *Ibid.*, halaman 92-98.

Yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” artinya tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara umum, asas ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Di sisi lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita oleh orang lain.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian pada prinsip ini ada pada pihak tergugat. Dalam prinsip ini diberlakukan beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23 dan 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap tidak bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Jika digunakan teori ini dalam kasus perlindungan konsumen, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat, tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika konsumen gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability principle*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin /bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawaban.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *product liability*. Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha. Khususnya produsen barang yang memasarkan barang yang merugikan konsumen. Menurut prinsip ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen atas penggunaan produk yang beredar di pasaran. Dalam tanggung jawab mutlak, unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat. Ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang melanggar hukum pada umumnya. Penggugat (konsumen) hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan produsen dan kerugian yang

dideritanya. Dengan penerapan prinsip tanggung jawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidaknya unsur kesalahan di pihak produsen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya, dalam perjanjian cuci cetak film, ditentukan bila film yang dicuci cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau

perawatan kesehatan dan pemberian sentuhan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 1243 KUHPerdata mengatur tentang wanprestasi yang berbunyi:

Penggantian biaya, ganti rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya

Wanprestasi mempunyai hubungan yang sangat erat dengan somasi yaitu sebuah teguran atau peringatan tertulis yang disampaikan kepada orang lain yang telah melanggar kesepakatan dan melakukan wanprestasi. Pengertian pertanggungjawaban sebagai suatu kebebasan bertindak untuk melaksanakan tugas yang dibebankan, tetapi pada akhirnya tidak dapat melepaskan diri dari

resultante kebebasan bertindak, berupa penuntutan untuk melaksanakan secara layak apa yang diwajibkan kepadanya.³⁵

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari dua dimensi:

1. Pertanggungjawaban, merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat;
2. Jaminan, merupakan pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respon terhadap konsumen.

Ada empat akibat adanya wanprestasi, sebagai berikut:

1. Perikatan tetap ada;
2. Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditur;
3. Bebas resiko beralih untuk kerugian debitur, jika halangan itu timbul setelah debitur wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak debitur. Oleh karena itu, debitur tidak dibenarkan untuk berpegangan pada keadaan memaksa;
4. Jika perikatan lahir dari perjanjian timbal balik, kreditur dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUHPerduta.

Akibat-akibat wanprestasi berupa hukuman bagi debitur yang melakukan wanprestasi, dapat digolongkan menjadi tiga kategori, yaitu:

³⁵ “wanprestasi” melalui, <http://dwipurwadi95.blogspot.co.id/2015/04/hukum-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 18.30 wib.

1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur (ganti rugi), ganti rugi meliputi:
 - a. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh salah satu pihak;
 - b. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian debitur;
 - c. Bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.
2. Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian. Di dalam pembatasan tuntutan ganti rugi telah diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUHPerdara. Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian bertujuan membawa kedua belah pihak kembali pada keadaan sebelum perjanjian diadakan;
3. Peralihan resiko adalah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang menimpa barang dan menjadi obyek perjanjian sesuai dengan Pasal 1237 KUHPerdara.

Disimpulkan bahwa perbaikan atas kerusakan yang dilakukan oleh pihak Hotel Garuda Plaza adalah kewajiban yang dilaksanakan berdasarkan itikad baik dari pelaku usaha.

Tabel 1
Jumlah kasus kehilangan barang di Hotel Garuda Plaza Medan

No.	Tahun	Jumlah Kasus	Barang yang Hilang
1	2015	2	<i>Charger Notebook</i>

2	2016	3	Baju
3	2017	2	<i>Charger Handphone</i>

Berdasarkan wawancara dari pihak Hotel Garuda Plaza, pihak Hotel Garuda Plaza akan mengganti semua kerugian yang diderita oleh pelanggan apabila terbukti ada kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hatian dalam proses pelayanan hotel yang letak kesalahannya ada pada karyawan yang mengerjakan proses tersebut, maka pihak perusahaan akan memberikan sanksi tegas berupa ganti kerugian yang ditanggung 75% dari petugas dan 25% dari pihak perusahaan. Kasus yang pernah terjadi di Hotel Garuda Plaza, yaitu Tamu yang menginap di Hotel Garuda Plaza mengalami kehilangan charger Handphoe Android yang di tertinggal di kamar tamu, maka tamu tersebut langsung melakukan *complain* ke pihak Hotel Garuda Plaza.³⁶

Perlindungan hukum terhadap konsumen konsumen jasa hotel di Hotel Garuda Plaza berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Garuda Plaza berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Pihak Hotel Garuda Plaza langsung menanggapi pengaduan tersebut dengan mengecek ke tempat kejadian kehilangan, mengidentifikasi, melacak,

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Kinoy, selaku staff HRD Hotel Garuda Plaza Medan, tanggal 12 Februari 2018 di Hotel Garuda Plaza Medan.

memata-matai, melakukan penyelidikan baik yang sembunyi-sembunyi maupun yang terbuka diketahui oleh umum, mencari bukti, mengumpulkan karyawan untuk mencari saksi. Ternyata memang benar tamu itu mengalami kehilangan charger handphone disalah satu kamar Hotel Garuda Plaza, maka Hotel Garuda Plaza mengganti kerugian berupa barang berbentuk sama yang ditanggung oleh pihak hotel Garuda Plaza untuk menjaga kepercayaan konsumen dan untuk menaati Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang menjadi acuan peraturan yang digunakan oleh Hotel Garuda Plaza.³⁷

Penyelesaian ganti rugi antara pihak pelanggan dan pihak perusahaan melalui jalur musyawarah mufakat atau kekeluargaan sehingga memperoleh kesepakatan antara dua belah pihak. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan penyelesaian secara musyawarah tersebut, maka pelanggan dapat mengadukan lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau dapat juga ke pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Pertanggung jawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak tamu Hotel Garuda Plaza yang sudah dirugikan oleh salah satu karyawan yang bekerja di Hotel Garuda Plaza tersebut. Langkah selanjutnya diadakan musyawarah mufakat antara kedua belak pihak, dan kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mengganti semua proses dan kerugian diserahkan kepada pihak perusahaan.³⁸

³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Kinoy, selaku staff HRD Hotel Garuda Plaza Medan, tanggal 12 Februari 2018 di Hotel Garuda Plaza Medan.

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Kinoy, selaku staff HRD Hotel Garuda Plaza Medan, tanggal 12 Februari 2018 di Hotel Garuda Plaza Medan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen dimana Pelaku Usaha disini adalah pihak Hotel Garuda Plaza Medan, dan konsumen adalah tamu yang menginap di Hotel tersebut. Hubungan antara keduanya adalah adanya perjanjian untuk mematuhi hak dan kewajiban yang harus dijalankan oleh kedua pihak.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen konsumen jasa hotel di Hotel Garuda Plaza berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Garuda Plaza berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.
3. Pertanggungjawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh karyawan yang lalai dari pihak perusahaan. Diadakan musyawarah mufakat antara pelanggan yang merasa dirugikan dengan pihak perusahaan. Kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mengganti barang yang hilang. Pertanggung jawaban awal perusahaan dengan meminta maaf kepada

pihak pelanggan yang sudah dirugikan oleh salah satu karyawan yang bekerja di di Hotel Garuda Plaza tersebut. Langkah selanjutnya diadakan musyawarah mufakat antara kedua belak pihak, dan kesepakatan yang terjadi adalah pihak perusahaan harus mengganti semua kerugian dan diserahkan kepada pihak perusahaan.

B. Saran

1. Hotel Garuda Plaza seyogyanya meningkatkan upaya yang lebih konkrit dalam mengupayakan perlindungan kepada konsumen agar kenyamanan dan kepuasan konsumen meningkat sehingga perusahaan menjadi semakin maju dan tetap eksis ditengah persaingan yang semakin berat.
2. Konsumen diharapkan tanggap terhadap keadaan, bilamana ada hal-hal yang dirasa merugikan mereka harus sadar bahwa mereka punya hak yang dilindungi oleh undang-undang untuk meminta agar pelaku usaha bertanggung jawab
3. Diharapkan pihak pelaku usaha lebih ekstra dalam mengawasi karyawan bekerja agar terhindar dari keteledoran atas hilangnya barang yang dilakukan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Bambang Sunggono. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers

Beni Ahmad Saebani. 2008. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Pustaka setia

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika

Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Munir Fuady. 2002. *Pengantar Hukum Bisnis, Menata Bisnis Modern di Era Pasar Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti

R. Abdoel Djamal. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Satjipto Rahardjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo

Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia

Sudikno Mertokusumo. 2010. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka

B. Peraturan-Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Internet

Akomodasi Perhotelan. Melalui herlinasari3ap114.blogspot.co.id. diakses pada hari rabu tanggal 13 Desember 2017

“tanggung jawab” melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 7 Januari 2018

Anonymous, “Hubungan Antara Konsumen dan Produsen”, melalui www.soemali.dosen.narotama.ac.id, diakses Senin, 5 Januari 2018, Pukul 15.09 wib

“produk” melalui, <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/115/jtptunimus-gdl-kistyansub-5742-3-babii.pdf>, diakses pada tanggal 23 Januari 2018

Anwar Afandi, “Peristiwa Hukum, Hubungan Hukum, dan Obyek Hukum Dalam Hukum Adat”, diakses melalui, <http://yvlyk003.blogspot.com/2014/01/peristiwa-hukum-hubungan-hukum-dan.html>, pada tanggal 10 Februari 2018 pukul 20.15

“Jenis-Jenis Perjanjian” melalui, <http://juraganmakalah.blogspot.com/2013/06/jenis-jenis-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 10 Februari 2018 Pukul 22.00

“usaha perhotelan” melalui, <https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industri-perhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 14.30 wib.

“wanprestasi” melalui, <http://dwipurwadi95.blogspot.co.id/2015/04/hukum-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 18.30 wib



Unggul, Cerdas, Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624-567 Medan 20238 Fax. (061) 662
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir Bank Syariah Mandiri Bank Mandiri Bank BNI 1946, Bank Sumut

KARTU BIMBINGAN
SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : AMANDA SHARFINA
NPM : 1406200230
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB HOTEL ATAS HILANGNYA BARANG
DIDALAM KAMAR HOTEL. (Studi Di Garuda Plaza Hotel Medan)
PEMBIMBING I : IRFAN, S.H., M.Hum
PEMBIMBING II : ATIKAH RAHMI, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONSULTASI LANJUTAN	PARAF
26-02-2018	Perbaiki penulisan, penulisan sumber-sumber buku		
19-03-2018	Perbaiki Bab wawancara dan net		
22-03-2018	Perbaiki Pepintis operasional Bab III dan kesimpulan		
23-03-2018	Perbaiki sumber-sumber buku dan redaksi bahasa		
24-03-2018	Bertah buku		
26-03-2018	Acc Paping II		
26/03/2018	tesung skripsi		
27/03/2018	perbaiki skripsi		
28/03/2018	acc disamping		

Diketahui Dekan

(Ida Hanifah, S.H., M.H)

Pembimbing I

(IRFAN, S.H., M.Hum)

Pembimbing II

(Atikah Rahmi, S.H., M.H)