



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kehilangan Barang Dikamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Legal Protection for Consumers Against Loss of Goods in Hotel Rooms Based on Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection

Andi Istiana Inayah Dwi Putri

Fakultas Hukum, Universitas Sawerigading

Email : andiistianainayah@gmail.com

Article history :

Received : 18-12-2024

Revised : 20-12-2024

Accepted : 22-12-2024

Published: 25-12-2024

Abstract

A hotel is a building that has a large number of rooms and operates in the field of service to its consumers. However, in fact, in hotels there are still standard clauses or standard agreements in the form of transfer of hotel responsibility for consumer goods that are lost or damaged in the hotel building. The purpose of this study is to determine the form of responsibility of the hotel management for goods of hotel service users that are lost in hotel rooms. The analysis method used in this study is a qualitative method with a normative legal approach. The results of the study indicate that responsibility for lost hotel room user goods should be given to consumers in accordance with the UUPK contained in Article 19. The responsibility given by business actors that cause losses to consumers is seen from Article 19 which states that business actors will provide responsibility in the form of compensation for losses experienced by consumers due to using services or goods traded. So that the compensation given in the form of a refund or goods to consumers with an equivalent value is adjusted to applicable laws.

Keywords : Legal protection, Consumen, Hotel

Abstrak

Hotel merupakan bangunan yang memiliki kamar dengan jumlah yang banyak dan bergerak pada bidang pelayanan kepada konsumennya. Namun, pada faktanya di hotel-hotel masih ditemukan bentuk klausula baku atau perjanjian standar berupa pengalihan tanggung jawab pihak hotel terhadap barang-barang konsumen yang hilang maupun rusak di gedung hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pihak pengelola hotel terhadap barang pengguna jasa hotel yang hilang di kamar hotel. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab atas barang-barang pengguna kamar hotel yang hilang semestinya diberikan kepada para konsumen sesuai dengan UUPK terdapat dalam Pasal 19. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dilihat dari Pasal 19 yang menyatakan bahwa pelaku usaha akan memberikan pertanggungjawaban berupa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan karena menggunakan jasa atau barang yang diperdagangkan. Sehingga ganti rugi yang diberikan berupa



pengembalian uang ataupun barang kepada konsumennya dengan nilai yang setara disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Hotel.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan yang luas memiliki berbagai potensi besar untuk memajukan perekonomian Indonesia. Salah satu potensi yang dimiliki Indonesia adalah wisata alam seperti laut, pantai, danau, dan gunung. Potensi inilah yang banyak dikelola oleh berbagai pihak untuk dijadikan tempat wisata untuk memberikan daya tarik bagi wisatawan dari mancanegara maupun domestik. Pariwisata memiliki pengertian dalam Undang-Undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan pasal 1 ayat 2 merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Untuk menunjang kegiatan pariwisata, diperlukan pembangunan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual. Pembangunan pariwisata dilakukan berdasarkan asas manfaat, kekeluargaan, adil, dan merata, keseimbangan, kemandirian, kelestarian, partisipatif, berkelanjutan, demokratis, kesetaraan, kesatuan yang diwujudkan dalam pelaksanaan rencana pembangunan kepariwisataan dengan memperlihatkan keanekaragaman, keunikan, dan kekhasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata. Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisatawan berhak memperoleh :”

- a. Informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- b. Pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- c. Perlindungan hukum dan keamanan;
- d. Pelayanan kesehatan;
- e. Perlindungan hak pribadi;
- f. Perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

Seiring dengan perkembangan zaman, berbagai inovasi dilakukan dalam sektor pariwisata untuk membuat wisatawan merasa nyaman salah satunya dengan membangun suatu bangunan tempat tinggal yang disewakan kepada wisatawan yang membutuhkan tempat tinggal untuk sementara waktu yaitu dapat berupa hostel, hotel dan homestay. Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM/37/PW.340/MPPT-86, adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel menjadi bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomi.

Kondisi sektor pariwisata menjadi daya tarik yang tersebar di seluruh daerah. Dengan kondisi tersebut, banyak unsur-unsur yang harus mengakomodir kemajuan sektor pariwisata, salah satunya ialah bisnis perhotelan. Bisnis perhotelan ini mampu memberikan devisa kepada negara. Berdasarkan pernyataan Arief Yahya selaku Menteri Pariwisata yang menjelaskan dari hasil riset World Bank 2016 yang menyatakan bahwa sektor pariwisata merupakan bidang yang paling mudah



untuk memberikan devisa dan PDB (Pendapatan Domestik Bruto). Namun tentu saja, devisa sektor pariwisata bukan hanya dari hotel saja melainkan dari berbagai sektor pariwisata yang terkait. Selain itu, perhotelan juga membuka banyak sekali peluang pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Cori Akuino, 2013). Hotel merupakan bangunan yang memiliki kamar dengan jumlah yang banyak dan bergerak pada bidang pelayanan kepada konsumennya.

Para pihak yang terlibat dalam menjalankan usaha perhotelan ialah pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha yaitu setiap orang baik individu maupun berkelompok yang menjalankan usahanya di bidang hukum ataupun tidak, yang berada di wilayah negara Indonesia. Sedangkan, pengertian konsumen yaitu setiap orang yang menggunakan barang ataupun jasa baik untuk kepentingan pribadi maupun orang lain. Oleh sebab itu, dalam melakukan suatu usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen memiliki landasan hukum yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya UUPK). Permasalahan selalu akan ada dalam menjalankan sebuah usaha, begitu juga dengan permasalahan yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut terjadi akibat dari adanya risiko konsumen yang lebih tinggi, sehingga sangat memungkinkan untuk hak-haknya dilanggar (Hulman Panjaitan, 2021). Namun tidak jarang juga, pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat tindakan yang dilakukan oleh konsumen. Oleh sebab itu, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam UUPK. Peraturan tersebut ada untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha agar menimbulkan keadilan, keselamatan konsumen, keamanan serta kepastian hukum. Hal tersebut sesuai dengan asas dari UUPK yang terdapat dalam Pasal 2.

Namun, pada faktanya di hotel-hotel masih ditemukan bentuk klausula baku atau perjanjian standar berupa pengalihan tanggung jawab pihak hotel terhadap barang-barang konsumen yang hilang maupun rusak di gedung hotel. Klausula baku tersebut dapat ditemukan dalam bentuk *announcement* di setiap lantai gedung hotel. Sementara dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 Ayat (1) poin a menyatakan bahwa syarat isi dari sebuah klausula baku berisi pelaku usaha dilarang mencantumkan isi yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Dengan adanya klausula baku yang dibuat dan digunakan oleh pengelola jasa hotel, menandakan bahwa segala bentuk kerusakan dan kehilangan barang yang dimiliki atau yang dibawa pengguna jasa hotel ke wilayah hotel bukan tanggung jawab pengelola hotel. Pada kasus kehilangan suatu barang di wilayah hotel, yang menjadi titik masalahnya adalah tanggung jawab atau *liability*. Sementara hotel termasuk dalam salah satu perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan terhadap konsumen atau *customer*.

Selayaknya perjanjian harus memperhatikan kepentingan konsumen yang harus dilindungi yang didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang seimbang. Sudah seharusnya hak-hak dari konsumen diperhatikan sehingga rasa aman atas jasa yang telah mereka bayar dalam bentuk uang tidak hanya sekedar sebuah tata cara atau kepatutan.



Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian sehubungan dengan masalah yang berkembang saat ini. Dengan melihat pentingnya perlindungan hukum terhadap pengguna jasa hotel yang sesuai, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kehilangan Barang Dikamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam melakukan penelitian ini adalah berdasarkan pendekatan hukum normatif yang memakai kaidah hukum seperti kaidah hukum positif yang terdapat dalam sebuah negara berupa peraturan perundang-undangan atau sumber-sumber hukum yang didapat melalui studi kepustakaan. Selain itu, pendekatan ini juga dikenal sebagai metode hukum doktrinal dengan memakai teori yang berkaitan dengan hukum dan berbagai pendapat para ahli hukum sebagai dasar dalam mencari solusi atas permasalahan (Soerjono Soekanto, 1995).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tanggungjawab Pihak Pengelola Hotel Terhadap Pengguna Jasa Kamar Hotel atas Barang yang Hilang Di Kamar Hotel

Hotel salah satu usaha yang menyediakan pelayanan jasa. Pelayanan yang diberikan salah satunya berupa keamanan baik untuk diri konsumen maupun barang bawaan konsumen seperti perhiasan, alat elektronik, kendaraan, maupun peralatan sandang yang lain. Pihak Hotel pasti berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalkan terjadi suatu kejadian kehilangan dari barang-barang milik tamu hotel. Salah satu contoh dengan disediakan CCTV yang berada di setiap titik hotel, di dalam kamar tamu juga dilengkapi Safe Deposit Box yang berguna untuk menyimpan barang-barang berharga (Rosida Diani, 2020).

Berbagai upaya oleh pihak hotel untuk menghindari kejahatan kehilangan barang-barang milik tamu telah dilakukan. Namun, tidak bisa dihindari jika kehilangan barang tamu tetap masih dapat terjadi. Dalam bagian pertama pembahasan dalam penelitian ini akan membahas terkait dengan pertanggungjawaban hukum yang diberikan dari pihak hotel kepada tamu hotel yang mengalami kehilangan barang tersebut. Karena melihat hubungan hukum antara pihak hotel dengan tamu hotel didasarkan atas dasar perjanjian yang terjadi pada saat tamu hotel telah memesan kamar dan menginap di hotel tersebut (Rosida Diani, 2020).

Produsen dan konsumen memiliki hubungan saling ketergantungan satu dengan yang lain, karena produsen membutuhkan konsumen untuk menjalankan usahanya. Sedangkan konsumen membutuhkan produsen untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga kedua komponen tersebut memiliki hubungan yang tidak pernah putus (Celina Tri, 2008). Melihat hubungan antara produsen dengan konsumen yang saling membutuhkan tersebut akan selalu ada sengketa yang terjadi. Permasalahan yang dapat terjadi adalah kehilangan yang dialami oleh konsumen, yang dapat terjadi di mana saja dan tidak menutup kemungkinan di tempat yang terjaga dengan



baik sekalipun. Peristiwa kehilangan juga dapat terjadi dalam hotel seperti kehilangan kendaraan, perhiasan, uang, atau barang bawaan tamu hotel.

Bila terjadi kehilangan barang tersebut, hotel memerlukan regulasi untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Namun, tidak banyak hotel yang memiliki regulasi khusus, beberapa hotel memiliki regulasi yang disesuaikan dengan kebijakan Perusahaan melihat hal tersebut, maka perlulah setiap hotel yang beroperasi memiliki regulasi yang dirancang secara khusus untuk dapat menangani permasalahan yang timbul pada saat hotel beroperasi.

Perlindungan hukum atas konsumen dibutuhkan mengingat posisi konsumen yang lebih lemah daripada produsen. Selain itu, perlunya peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen ini diperuntukkan juga untuk produsen, di mana produsen dituntut untuk melakukan usahanya tersebut dengan penuh tanggung jawab (Celina Tri, 2008). Dalam menegakkan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha terdapat 5 (lima) asas perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 2 UUPK, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, serta asas kepastian hukum. Asas-asas tersebut dibuat untuk melindungi baik pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan bidang usahanya agar tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Setiap pelaku usaha atau produsen dan konsumen memiliki kewajiban serta hak-hak yang harus mereka jalankan dan dapatkan. Di mana bentuk kewajiban serta hak kedua belah pihak tersebut tercantum di dalam UUPK. Di dalam Bab III UUPK mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen. Pada Pasal 4 UUPK mengatur hak konsumen yang mengatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam memakai maupun mengonsumsi barang serta jasa. Melihat pasal tersebut jika dikaitkan dengan kasus kehilangan yang terjadi di hotel maka hak konsumen tersebut telah dilanggar.

Pada saat hak konsumen tersebut dilanggar, maka ada hak lainnya yang mengikuti yaitu terdapat dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan sebuah ganti rugi ataupun kompensasi apabila barang ataupun jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan (Grace Sharon, 2018). Namun, tidak semua hotel memiliki peraturan ataupun klausul baku yang membahas terkait dengan ganti rugi apabila terjadi kehilangan barang tamu hotel. Sehingga banyak hotel yang menyelesaikan permasalahan ganti rugi atas kehilangan barang tamu dengan kesepakatan antara kedua belah pihak dan melakukan ganti rugi sesuai dengan jumlah kerugian yang ditimbulkan. Melihat hal tersebut, beberapa hotel masih ada yang tidak memperhatikan bagian yang paling krusial dalam menjalankan usaha jasa, yaitu terkait kehilangan dengan tidak memiliki klausul ataupun peraturan yang memuat terkait dengan penyelesaian permasalahan kehilangan barang tamu. Hal ini dapat membuat kerugian baik dialami oleh pihak hotel sendiri serta tamu hotel. Di mana setiap hotel memiliki visi untuk memberikan suatu kenyamanan bagi para konsumennya. Namun, dengan adanya kehilangan barang tersebut menjadikan visi dari hotel tidak sesuai.



Melihat pada penelitian yang dilakukan oleh Evelyn, dkk. memperlihatkan bahwa SOP yang digunakan pada hotel tersebut telah ada, namun terkait dengan penerapan dari SOP tersebut yang masih belum dilakukan dengan sempurna. Sehingga pada saat konsumen kehilangan barang di hotel yang terkait, hotel memberikan ganti rugi dengan maksud untuk tetap menjaga kepercayaan konsumen terhadap hotel selain itu untuk menaati SOP yang ada (Evelyn Meilinda Laydida et al., 2020).

Dalam menjalankan usaha hotel ini memiliki regulasi terkait dengan standar usaha hotel yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Sesuai dengan regulasi tersebut, visi dan misi hotel harus mampu sesuai dengan tujuan standar usaha hotel yang tercantum dalam Pasal 2 ayat (1) Permen Parekras Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 yang menyatakan bahwa hotel harus mampu menjamin kualitas dari produk, pelayanan, serta pengelolaan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan tamu hotel. Berkaca dari standar hotel yang tercantum dalam peraturan tersebut hotel harus berusaha untuk dapat memenuhi kualitas dari produk maupun pelayanan hotel, sehingga pada saat terjadi kehilangan seperti dari penelitian yang dilakukan oleh Evelyn, dkk. tersebut hotel berusaha mengganti kerugian yang terjadi pada konsumen yang berguna untuk memenuhi standar hotel terkait dengan kualitas.

Dalam usaha perhotelan khususnya hotel berbintang, keamanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, yaitu terkait dengan pelayanan keamanan yang disediakan harus diawasi oleh petugas serta dilengkapi oleh CCTV atau Closed Circuit Television.

Melihat hal tersebut, jika terjadi kehilangan barang konsumen maka hotel wajib untuk melakukan ganti rugi. Dalam sebuah hotel pasti memiliki tim keamanan atau security, bagian keamanan terkait dengan kendaraan konsumen akan menjadi tanggung jawab dari tim keamanan ini. Terkait dengan pertanggungjawaban terhadap kehilangan yang terjadi di hotel, disesuaikan dengan kebijakan dari setiap hotel. Di mana beberapa hotel memiliki kebijakan bahwa kendaraan konsumen yang hilang tidak menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha, namun juga ada beberapa hotel yang menerapkan untuk melakukan ganti rugi terhadap kendaraan yang hilang. Sistem yang dimaksud telah tertulis pada papan pengumuman yang di tempel di tempat parkir. Kehilangan barang milik konsumen yang terjadi di dalam kamar, pihak hotel akan melakukan pengecekan sarana kamar untuk memastikan tidak ada barang konsumen yang tertinggal pada saat tamu meninggalkan hotel (M. Shidqon Prabowo, 2019). Pengecekan kamar bila ada barang yang tertinggal dilakukan oleh departemen housekeeping pada saat melakukan pembersihan kamar yang telah digunakan oleh tamu (Hanifah et al., 2022).

Melihat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata pada Pasal 62 ayat (1) huruf a yang menyatakan bahwa badan usaha hotel wajib menyediakan sarana serta fasilitas keselamatan dan keamanan serta pada pasal



yang sama ayat (1) huruf b menyatakan bahwa hotel memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel. Di mana pada Pasal 62 ayat (2) menyatakan bahwa hotel bertanggung jawab atas keamanan serta keselamatan tamu hotel.

Jika dilihat pertanggungjawaban yang semestinya diberikan kepada para konsumen sesuai dengan UUPK terdapat dalam Pasal 19. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dilihat dari Pasal 19 yang menyatakan bahwa pelaku usaha akan memberikan pertanggungjawaban berupa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan karena menggunakan jasa atau barang yang diperdagangkan. Sehingga ganti rugi yang diberikan berupa pengembalian uang ataupun barang kepada konsumennya dengan nilai yang setara disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku.

Namun, jika dirasa oleh pihak konsumen dari pelaku usaha tidak memberikan apa yang menjadi haknya maka konsumen yang mengalami kehilangan tersebut dapat mengajukan tuntutan pidana dengan melakukan pembuktian terkait dengan unsur kesalahan sesuai dengan Pasal 19 ayat (4) UUPK.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen jika dalam tuntutan yang dilayangkan oleh pihak konsumen tidak mendapatkan tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi, konsumen memiliki hak untuk melakukan gugatan kembali melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke pada badan peradilan pada tempat perkara konsumen. Hal tersebut sesuai dan tertera dalam Pasal 23 UUPK.

2. Upaya Penyelesaian Sengketa yang Dapat Dilakukan Pengguna Jasa Kamar Hotel Sebagai Konsumen Atas Barang yang Hilang Di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan UUPK

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Definisi "sengketa konsumen" dijumpai pada Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yaitu Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, dimana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah:

"Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa."

Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar. Dalam sengketa konsumen maka pihak-pihak yang bersengketa adalah konsumen disatu pihak dan *Developer* (Pelaku usaha) di pihak lain. Dimana konsumen sebagai pengguna/pemakain barang/jasa dan *Developer* (pelaku usaha) sebagai penyedia barang atau jasa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui :



a. Penyelesaian sengketa secara damai

Yang dimaksud penyelesaian secara damai adalah apabila para pihak yang bersengketa dengan atau tanpa kuasa/pendamping memilih cara-cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Cara damai tersebut berupa perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak yang bersangkutan. Biasanya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia berperan sebagai "mediator". Dengan cara penyelesaian sengketa secara damai ini, sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang "mudah, murah, dan (relatif) lebih cepat." Dasar hukum penyelesaian tersebut terdapat pula dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata Indonesia (Buku Ke-III, Bab 18, pasal 1851-pasal 1858 tentang perdamaian/dading) dan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor. 8 tahun 1999, pasal 45 ayat (2) jo. pasal 47.

b. Penyelesaian melalui Lembaga atau instansi yang berwenang

1) Di luar pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Penyelesaian di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita konsumen (pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada pasal 47 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara di luar pengadilan maka bisa melakukan alternative resolusi masalah ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal tersebut diatur dalam pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Dalam hal ini bentuk jaminan yang dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain seperti :

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
- c) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).



Salah satu fungsi strategis BPSK adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha atau badan usaha perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan milik negara. Dari ketentuan pasal 52 huruf b,c dan e Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar Undang- Undang Perlindungan Konsumen. Fungsi utama BPSK adalah sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan cara :

a) Konsiliasi

Penyelesaian sengketa yang inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh Majelis BPSK sebagai konsiliator atau perantara yang pasif.

b) Mediasi

Penyelesaian sengketa yang inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif.

c) Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Mengenai upaya hukum terhadap putusan BPSK ada beberapa pasal dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum, yaitu pasal 54 ayat 3, pasal 56 ayat 2 dan pasal 58 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari ketentuan asal tersebut nantinya dapat diketahui dapat dan tidaknya putusan BPSK dilakukan upaya hukum. Menurut ketentuan pasal 54 ayat 3 bahwa “*putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat*”. Pada penjelasan pasal 54 ayat 3 ini ditegaskan bahwa kata bersifat final itu berarti tidak adanya upaya banding dan kasasi. Maka status putusan mempunyai kekuatan hukum pasti (*Inkrack van gewijsde*).

2) Di pengadilan

Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian di luar pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang



bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana di atur dalam Undang-Undang (Suhamoko, 2004).

Kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku di lingkungan peradilan umum tersebut. Hal ini berarti tatacara pengajuan gugatan dalam masalah perlindungan konsumen mengacu pada hukum acara perdata yang berlaku. Pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atau pelanggaran pelaku usaha melalui pengadilan menurut Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi :

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

Seorang konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau diluar pengadilan melalui lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, lembaga konsumen swadaya masyarakat maupun pemerintah atau instansi yang terkait hanya dapat diajukan ke pengadilan.

KESIMPULAN

Tanggung jawab atas barang-barang pengguna kamar hotel yang hilang semestinya diberikan kepada para konsumen sesuai dengan UUPK terdapat dalam Pasal 19. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dilihat dari Pasal 19 yang menyatakan bahwa pelaku usaha akan memberikan pertanggungjawaban berupa ganti kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan karena menggunakan jasa atau barang yang diperdagangkan. Sehingga ganti rugi yang diberikan berupa pengembalian uang ataupun barang kepada konsumennya dengan nilai yang setara disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku.

Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa penginapan hotel adalah dengan menggunakan jalur non litigasi yaitu BPSK. Melalui BPSK dapat memilih menggunakan tiga cara yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Ketiga cara tersebut memiliki



kelebihan masing-masing. Menggunakan jalur non litigasi dapat menghemat biaya perkara dan peradilan yang sederhana dibandingkan dengan menggunakan jalur litigasi yang memiliki batas wilayah yuridiksi untuk mengadili suatu perkara.

DAFTAR PUSTAKA

- Celina Tri, S. K. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Cori Akuino. (2013). Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata (Sektor Perdagangan, Hotel, dan Restoran) di Kota Batu. *Jurnal Ekonomi Pembangunan* , Vol. 1(No.2), 153–167.
- Evelyn Meilinda Laydida, Abd. Haris Hamid, & Kamsilaniah. (2020). Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan Terhadap Barang Milik Tamu Hotel di Makassar (Studi Kasus Whiz Prime Sudirman). *Jurnal Clavia*, Vol.18(No.1), 1–8.
- Grace Sharon. (2018). Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 7(No. 1), 50–70.
- Hanifah, F. N., Riza Taufiq, & Umi Sumarsih. (2022). Tinjauan Operasional Kerja Departemen Housekeeping Di Hotel Crowne Plaza Bandung. *EProceedings of Applied Science*, 8(No.6), 956–963.
- Hulman Panjaitan. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*. Bekasi: Jala Permata Aksara.
- M. Shidqon Prabowo. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Hotel Batik Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.4(No.2), 160–173.
- Rosida Diani. (2020). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan Atas Kehilangan Barang Konsumen (Tamu Hotel). *Jurnal Hukum Tri Pantang*, Vol. 6(No. 1), 29–41.
- Soerjono Soekanto. (1995). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suhamoko. (2004). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Pemada Media.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.