PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG-BARANG YANG HILANG DI KAMAR HOTEL DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh:

AGUM PERMANA

8111414228

PROGAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Yang Hilang Di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**", disusun oleh **Agum Permana (8111414228)**, telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 Mei 2018

Pembimbing

Dr. Duhita D.S., S.H. M.Hum
NIP.197212062005012002

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Hukum UNNES

Dr. Martitah, M.Hum
NIP. 196205171986012001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Yang Hilang Di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", disusun oleh Agum Permana (NIM. 8111414228) telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 9 Juli 2018

Penguji Utama

Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum
NIP. 198302122008012008

Penguji I

Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H.
NIP. 197505041999031001

Penguji II

Dr. Duhita Driyah S, S.H., M.Hum
NIP. 197212062005012002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UNNES

Dr. Rodiyah, S.Pd., S.H., M.Si.
NIP. 197206192000032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agum Permana

NIM : 8111414228

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Yang Hilang Di Kamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila kemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Semarang, 12 Juli 2018

Yang menyatakan,

Agum Permana

8111414228

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Negeri Semarang, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Agum Permana
NIM : 8111414228
Progam Studi : Ilmu Hukum (S1)
Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang Hak Bebas Royalti *(Non-exclusive Royalty free Right)* atas skripsi saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP BARANG-BARANG YANG HILANG DI KAMAR HOTEL DITINJAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, beserta perangkat yang ada. Dengan hak bebas Royalti Non-ekslusif ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data *(database)*, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Semarang
Pada tanggal: 12 Juli 2018
Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
BE252AFF126343449
6000
ENAM RIBU RUPIAH

gum Permana
NIM. 8111414228

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kuasanya yang telah memberikan berkat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Yang Hilang Di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Rodiyah, S.pd., S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
3. Dr. Duhita Driyah Suprapti, S.H., M.Hum., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kritik, serta saran dengan sangat sabar dan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah membekali ilmu.
5. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah membantu penulis selama menempuh perkuliahan
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi dan membimbing penulis dengan segala ketulusan, kesederhanaan, serta kasih sayangnya. Serta memberikan dukungan baik moral maupun materiil dan doa yang senantiasa dipanjatkan untuk penulis
7. Adik tercinta, Sesi Sabathifa, Elsa Verina dan Devi Anggraini yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada saya
8. Rekan-rekan UKM Debat FH Unnes tercinta yang telah memberikan semangat, dukungan dan pengalaman yang luar biasa dalam berorganisasi kepada penulis
9. Rekan-rekan KKN Unnes Desa Gondoriyo, Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang yang telah memberikan motivasi, dan pengalaman luar biasa.
10. Rekan-rekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang angkatan 2014
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala ketulusan dan kebaikan tersebut senantiasa dilimpahkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis

berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan serta ilmu bagi pembaca.

Semarang, 27 Mei 2018

Agum Permana
NIM. 8111414228

ABSTRAK

Permana, Agum. 2018. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Yang Hilang Di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.* Skripsi Bagian Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
Pembimbing Dr. Duhita Driyah Suprapti, S.H., M.Hum

Kata Kunci: Hotel; Perlindungan Hukum; Klausula baku; Konsumen

Hotel sebagai tempat tinggal sementara yang pada umumnya menjadi pilihan masyarakat ketika berkunjung ke suatu tempat baik ketika mengunjungi tempat wisata atau karena suatu tujuan tertentu. Namun, tanpa kita sadari terdapat suatu pencantuman klausula baku yang membuat pihak hotel melepaskan tanggung jawab mereka terhadap barang-barang milik konsumen. Isi dari Klausula Baku tersebut menyatakan bahwa pada intinya Segala kerusakan dan kehilangan barang-barang milik konsumen bukan tanggung jawab pihak hotel. Hal ini jelas bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mengalihkan tanggung jawab. Klausula ini pada umumnya dapat dilihat pada dinding-dinding gedung hotel.

Permasalahan dalam penelitian ini: (1) Bagaimana tanggung jawab pihak hotel terhadap pengguna jasa kamar hotel atas barang-barang yang hilang di kamar hotel ? (2) Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan pengguna jasa kamar hotel sebagai konsumen atas barang-barang yang hilang di kamar hotel ditinjau berdasarkan UUPK ?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan Yuridis Normatif. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Semarang. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder dengan teknik berupa dokumentasi, wawancara dan keabsahan data.

Hasil dan pembahasan: (1) Hotel akan bertanggung jawab penuh terhadap barang-barang konsumen apabila terbukti barang-barang konsumen hilang atau rusak karena pihak hotel melalui mekanisme melapor ke polisi terdekat; (2) Upaya yang dapat dilakukan konsumen adalah dengan melalui jalur litigasi dan non litigasi. Apabila melalui non-litigasi dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan jalur mediasi, konsiliasi, dan Arbitrase. Sedangkan litigasi dapat melalui Pengadilan Negeri. Saran: (1) dalam pembuatan kontrak perjanjian tidak hanya mengikat hal-hal yang tegas dituangkan dalam klausul perjanjian tetapi juga untuk segala hal yang merupakan kewajiban, kepatutan dan kebiasaan; (2) Perlu adanya kepastian hukum dalam memutus sengketa konsumen seperti dalam pasal 54 ayat 3 UUPK yang menyatakan “putusan majelis bersifat final dan mengikat” akan tetapi pada pasal 56 ayat 3 UUPK “para pihak dapat mengajukan keberatan kepada PN paling lambat 14 hari kerja setelah menerima putusan BPSK.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN ..... **iii**

PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR BAGAN ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi Masalah 6

1.3. Pembatasan Masalah 7

1.4. Rumusan Masalah 7

1.5. Tujuan Penelitian 8

1.6. Manfaat penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1. Penelitian Terlebih Dahulu 10

2.2. Tinjauan Perlindungan Hukum 14

2.3. Tinjauan Umum tentang Konsumen 17

2.3.1. Pengertian Konsumen 17

2.3.2. Unsur-Unsur Definisi Konsumen..... 20

2.3.3. Hak dan Kewajiban Konsumen..... 22

2.4. Pelaku Usaha..... 24

2.4.1. Pengertian Pelaku Usaha..... 24

2.4.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha 25

2.4.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha..... 28

2.5. Tinjauan Umum tentang Hotel..... 31

2.5.1. Pengertian Hotel..... 31

2.6. Klasifikasi Hotel 32

2.6.1. Berdasarkan Lokasi Hotel Didirikan 32

2.6.2. Berdasarkan tipe kamar 33

2.6.3. Jenis Hotel berdasarkan Bintang 33

2.6.4. Jenis-Jenis Akomodasi 35

2.6.5. Sistem Pengelolaan Hotel 36

2.7. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Baku 37

2.7.1. Pengertian Perjanjian 37

2.7.2. Syarat Sahnya Perjanjian 39

2.7.3. Perjanjian Sewa-Menyewa 42

2.7.4. Pengertian Perjanjian Baku 45

2.7.5. Pengaturan Perjanjian Baku 47

2.7.6. Syarat Eksonerasi Sebagai Klausula Baku 51

2.8. Penyelesaian Sengketa Konsumen 54

2.8.1. Pengertian dan Ruang Lingkup Sengketa Konsumen 54

2.8.2. Alternatif Penyelesaian Sengketa 59

2.8.3. Eksekusi Penyelesaian Sengketa Konsumen 62

BAB III METODE PENELITIAN 67

3.1. Pendekatan Penelitian 67

3.2. Jenis Penelitian.....67

3.3. Fokus Penelitian.....68

3.4. Lokasi Penelitian.....69

3.5. Sumber Data 69

3.5.1. Data Primer 69

3.5.2. Data Sekunder 70

3.5.2.1. Bahan Hukum Primer 70

3.5.2.2. Bahan Hukum Sekunder 71

3.5.3. Data Tersier 71

3.6. Teknik Pengambilan Data.....71

3.6.1. Wawancara 72

3.6.1.1. Informan 72

3.6.1.2. Responden 72

3.6.1.3. Observasi 73

3.6.1.4. Dokumentasi 73

3.7. Validitas Data.....73

3.8. Analisis Data.....74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....77

4.1. Tanggungjawab Pengelola Hotel Terhadap Hilangnya Barang Pengguna Kamar Hotel.....77

4.1.1. Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Antara Pengguna Hotel Dengan Pengelola Hotel 77
4.1.2. Tanggungjawab Pengelola Hotel Selaku Pelaku Usaha 80
4.2. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Hotel Atas Barang-Barang Yang Hilang Di Kamar Hotel 88
4.2.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen 88
4.2.2. Peran badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen 90
4.2.3. Dasar Hukum Pembentuk Lembaga BPSK 91
4.2.4. Tugas dan Wewenang badang Penyelesaian Sengketa Konsumen 95
4.2.5. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Kehilangan Barang di Kamar Hotel Melalui BPSK 97
BAB V
PENUTUP 108
5.1. Simpulan 108
5.2. Saran 109
DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel : **Halaman**

Tabel 2.1 Tabel Orisinalitas 12

DAFTAR BAGAN

Bagan : **Halaman**

Bagan 4.1 Prosedur Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....94

Bagan 4.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Koalisi 101

Bagan 4.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi 102

Bagan 4.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase 104

Daftar Gambar

Gambar : **Halaman**

Gambar 1.1 Klausula Baku di Hotel Horison 5

Gambar 1.2 Klausula Baku di Hotel Casa Meira 5

Gambar 1.3 Klausula Baku di Hotel Arya Duta 6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

Lampiran 1. Surat izin penelitian di Hotel Horison Semarang.

Lampiran 2. Surat permohonan izin penelitian di BPSK Kota Semarang.

Lampiran 3. Surat pernyataan telah selesai melakukan penelitian di Hotel Horison Semarang.

Lampiran 4. Surat pernyataan telah selesai melakukan penelitian di BPSK Kota Semarang.

Lampiran 5. Pedoman wawancara penelitian di Hotel Horison Semarang

Lampiran 6. Pedoman wawancara penelitian di BPSK Kota Semarang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauaan 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 memperlihatikan keanekaragaman, keunikan, dan kekhasan budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata. Menurut Undang-Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan, 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. Tentunya kegiatan ekonomi ini tidak lepas dari dua peran penting yaitu pengusaha hotel yang disebut juga sebagai pengelola hotel dan pengguna jasa penginapan hotel, yang kemudian menimbulkan suatu hubungan hukum. Hubungan hukum adalah hak dan kewajiban secara timbal balik. Artinya, pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain itu wajib

memenuhi tuntutan itu dan sebaliknya. Hak dan kewajiban tersebut apabila tidak terpenuhi dapat dikenakan sanksi menurut hukum.

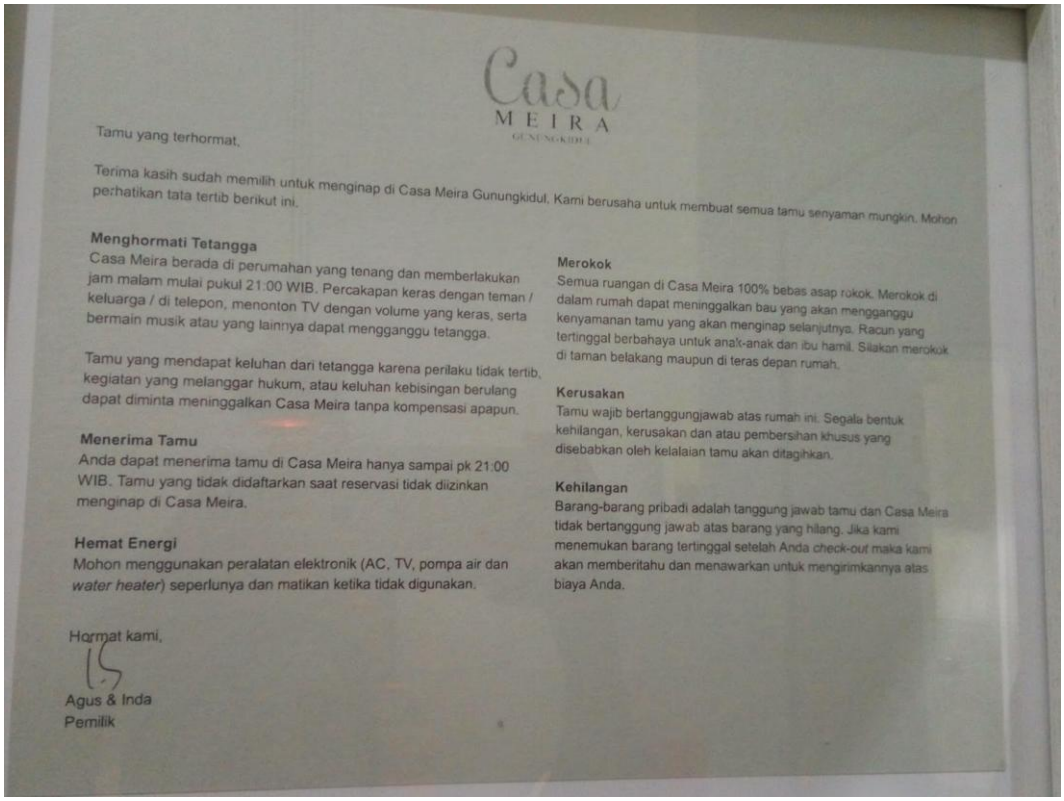
Melihat hal tersebut pemerintah yang bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur yang merata materiil dan spirtual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta ketentuan hukum yang belum memadai, terbentuklah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat (Miru, 2011: 1).

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*. Hal ini juga dialami seorang pengguna jasa hotel yang kehilangan barangnya pada saat menginap di hotel bintang lima di Inna Grand Bali Beach Hotel, Resort, & Spa di Sanur. Kejadian bermula ketika seorang turis Tunisia, Riadit Dridi bersama istri dan anaknya keluar dari hotel pada hari Jumat. Namun ketika Riadit kembali ke kamar hotel melihat bahwa barang-barangnya hilang seperti uang senilai 2.300 Dolar Amerika (Rp 29.900.000), cincin, gelang emas, dan jam tangan merk Cugizen. Pihak hotel Inna Grand Bali Beach Hotel tidak menanggapi hal kehilangan tersebut, bahkan melarang Riadit untuk melaporkan ke polisi dengan alasan barang tersebut merupakan keteledoran dari korban. Berdasarkan hal tersebut, pihak hotal tidak bersedia untuk mengganti kerugian yang dialami Riadit Dridi dengan klausula bahwa "pihak hotel tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan barang tamu" (berita bali, https://beritabali.com/read/2017/07/03/201707030004/Tamu-Kehilangan-Barang-Hotel-Inna-GBB-Tak-Ada-Respon.html, diakses 06 November 2017). 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.

Gambar 1.1.

Klausula baku di Hotel Horison



Casa
MEIRA
GUNUNGKIDUL

Tamu yang terhormat,

Terima kasih sudah memilih untuk menginap di Casa Meira Gunungkidul. Kami berusaha untuk membuat semua tamu senyaman mungkin. Mohon perhatikan tata tertib berikut ini.

Menghormati Tetangga
Casa Meira berada di perumahan yang tenang dan memberlakukan jam malam mulai pukul 21:00 WIB. Percakapan keras dengan teman / keluarga / di telepon, menonton TV dengan volume yang keras, serta bermain musik atau yang lainnya dapat mengganggu tetangga.

Tamu yang mendapat keluhan dari tetangga karena perilaku tidak tertib, kegiatan yang melanggar hukum, atau keluhan kebisingan berulang dapat diminta meninggalkan Casa Meira tanpa kompensasi apapun.

Menerima Tamu
Anda dapat menerima tamu di Casa Meira hanya sampai pk 21:00 WIB. Tamu yang tidak didaftarkan saat reservasi tidak diizinkan menginap di Casa Meira.

Hemat Energi
Mohon menggunakan peralatan elektronik (AC, TV, pompa air dan *water heater*) seperlunya dan matikan ketika tidak digunakan.

Merokok
Semua ruangan di Casa Meira 100% bebas asap rokok. Merokok di dalam rumah dapat meninggalkan bau yang akan mengganggu kenyamanan tamu yang akan menginap selanjutnya. Racun yang tertinggal berbahaya untuk anak-anak dan ibu hamil. Silakan merokok di taman belakang maupun di teras depan rumah.

Kerusakan
Tamu wajib bertanggungjawab atas rumah ini. Segala bentuk kehilangan, kerusakan dan atau pembersihan khusus yang disebabkan oleh kelalaian tamu akan ditagihkan.

Kehilangan
Barang-barang pribadi adalah tanggung jawab tamu dan Casa Meira tidak bertanggung jawab atas barang yang hilang. Jika kami menemukan barang tertinggal setelah Anda *check-out* maka kami akan memberitahu dan menawarkan untuk mengirimkannya atas biaya Anda.

Hormat kami,

Agus & Inda
Pemilik

Gambar 1.2 klausula baku di Hotel Casa Meira

Gambar 1.3 kalusula Baku di Hotel Arya Duta

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 Barang-Barang Yang Hilang di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari latar belakang tersebut, penulis memiliki indentifikasi masalah yaitu:

1. Peraturan hotel yang harus diperhatikan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan hotel;

2. Hak-hak dan kewajiban konsumen dalam menggunakan jasa penginapan di hotel;
3. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha penginapan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
4. Langkah-langkah yang dapat ditempuh konsumen apabila dirugikan oleh pihak hotel ;
5. Bentuk pertanggungjawaban hotel yang belum maksimal.

1.3 PEMBATASAN MASALAH

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut. Pembatasan masalah tersebut yaitu:

1. Upaya perlindungan hukum yang digunakan konsumen dalam mengalami kerugiaan saat menggunakan jasa penginapan hotel;
2. Tanggungjawab pihak hotel sebagai pelaku usaha terhadap konsumen;
3. Undang-Undang yang berlaku dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.

1.4 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka ada permasalahan yang muncul dalam penelitian ataupun penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggungjawab pihak pengelola hotel terhadap pengguna jasa kamar hotel atas barang-barang yang hilang di kamar hotel ?

2. Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan pengguna jasa kamar hotel sebagai konsumen atas barang-barang yang hilang di kamar hotel ditinjau berdasarkan UUPK ?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji bentuk tanggung jawab pihak pengelola hotel terhadap barang-barang pengguna jasa hotel yang hilang di kamar hotel terkait dengan klausula baku.
2. Untuk menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna kamar hotel terhadap barang-barang yang hilang di kamar hotel berdasarkan UUPK.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang hendak didapatkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**
   a. hasil penelitian diharapkan memberikan informasi dan masukan bagi perkembangan ilmu di bidang Hukum Perdata dan khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.
   b. Menambah wawasan dan pengetahuan terkait tanggung jawab pihak hotel dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen.
   c. Dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.
2. **Manfaat Praktis**

a. Bagi peneliti

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis dapat menemukan berbagai persoalan yang dihadapi oleh konsumen dalam mendapatkan hak-haknya dalam menggunakan jasa penginapan di hotel.

b. Bagi masyarakat

Dapat memberikan pandangan terhadap masyarakat mengenai hal-hal apa saja yang dapat dilakukan apabila mendapatkan perlakuan buruk oleh pihak pengelola hotel.

c. Bagi Pelaku Usaha

Untuk memberikan wawasan akan pentingnya hak-hak konsumen dalam menggunakan jasa penginapan hotel dan tidak melupakan tanggungjawabnya sebagai pihak penanggung jawab.

d. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah dalam hal pembuatan payung hukum bagi para konsumen di Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pengamatan penulis sehingga penulisan hukum ini dibuat, belum ada penelitian untuk penulisan hukum atau karya tulis ilmiah sejenis yang membahas permasalahan sama dengan penulisan hukum ini. Adapun penulisan hukum atau karya ilmiah lain yang memiliki kemiripan bahasan dengan sebagian unsur yang pada penulisan hukum ini, yaitu Pengawasan produk impor di Indonesia dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Skripsi dengan judul "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN". Yang ditulis oleh DENA RADIANSYAH mahasiswi hukum Univnersitas Jendral Soedirman pada tahun 2012. Penelitian tersebut membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa perhotelan terhadap kerugian yang di derita konsumen atas hilangnya perlengkapan mobil yang di parkir di lingkungan Hotel Santosa Tasikmalaya.

Skripsi dengan judul "ANALISIS TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL TERHADAP BARANG MILIK PENYEWA *ARCADE*." Yang ditulis oleh AAN RIZKA A.F.S mahasiswa hukum

Uniersitas Sebelas Maret pada tahun 2015. Peneliti tersebut membahas tentang tanggung jawab pemilik hotel dengan penyewa apabila barang milik penyewa hilang.

Skripsi dengan judul “PERJANJIAN PENITIPAN UNTUK BARANG BERGERAK ANTARA PENGGUNA JASA HOTEL DENGAN PIHAK PENGELOLA HOTEL DI AGAS INTERNASIONAL SURAKARTA”. Yang ditulis oleh FAIK FARIZ SURYOGOMO mahasiswa hukum Universitas Diponegoro pada tahun 2015. Penelitian tersebut membahas tentang pelaksanaan perjanjian penitipan barang bergerak di Hotel Agas Internasional Surakarta

Tabel 2.1 Orisinalitas Penelitian

	A	B	C
Judul	NGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	ALISIS TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA HOTEL TERHADAP BARANG MILIK PENYEWA *ARCADE*.	RJANJIAN PENITIPAN UNTUK BARANG BERGERAK ANTARA PENGGUNA JASA HOTEL DENGAN PIHAK PENGELOLA HOTEL DI AGAS INTERNASIONAL SURAKARTA.
okus Studi	ggung jawab pelaku usaha jasa perhotelan terhadap kerugian yang diderita konsumen atas hilangnya perlengkapan mobil yang di parkir di lingkungan Hotel Santosa.	ggung jawab pihak hotel sebagai pelaku usaha terhadap hilangnya suatu barang milik penyewa.	aksanaan perjanjian penitipan barang bergerak antara pihak pengelola hotel dengan pengguna jasa hotel.

Rumusan Masalah	aimanakah tanggung jawab pelaku usaha jasa perhotelan terhadap kerugian yang diderita konsumen atas hilangnya perlengkapan mobil yang diparkir di lingkungan hotel ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Hotel Santosa Tasikmalaya ?	aimana pelaksanaan perjanjian antara pemilik hotel dengan penyewa ?	aimana pelaksanaan perjanjian ganti rugi antara pihak hotel dengan pihak yang menitipkan barang di Hotel Agas Internasional Surakarta ?
Hasil Penelitian	a dasarnya hotel Santosa dalam melaksanakan kegiatan jasa perhotelan secara normatif belum sepenuhnya melaksanakan ketentuan yang diatur dalam pasal 19 ayat (1),(2),(3) dan ayat (4) UUPK, namun dalam pelaksanaanya pihak hotel tetap memberikan ganti rugi untuk mejaga kepercayaan konsumen meskipun ganti rugi yang diberikan tidak selalu sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita konsumen.	aksanaan perjanjian sesuai kesepakatan perjanjian, namun dalam perjanjian mengenai bentuk bentuk tanggung jawab pihak hotel tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan pasal 1545 KUHPerdata.	aksanaan ganti rugi barang yang dialami oleh tamunya, pihak hotel Agas Internasioanl tetap bertanggung jawab atas kehilangan tersebut. Meskipun dalam SOP telah menyatakan bahwa pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan

			barang tersebut, karena pada prinsipnya sesuai ketentuan pasal 1709 KUHPerdata pihak hotel bertanggung jawab atas keamanan tamu dan barang bawaanya dan sesuai ketentuan pasal 1710 KUHPerdata.

2.2 Tinjauan Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum dalam bahasa inggris adalah *protection*, yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected;* (2) *system protecting;* (3) *person or thing that protect*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan diartikan (1) tempat berlindung; (2) perbuatan atau hal dan sebagiannya memperlindungi. Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapu (Raharjo, 1993: 74).

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantarannya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum. Bentuk perlindungan terhadap konsumen yang terpenting adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen, selain itu hukum memiliki daya paksa sehingga bersifat permanen karena sifatnya yang konstitusional yang diakui dan ditaati keberlakuannya dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia (Setiono, 2004: 3).

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum yang preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang

pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum (Hadjon, 1987: 20).

Perlindungan Hukum menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada Saksi dan/atau Korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakan berdasarkan hukum positif untuk menegakan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang mengkehendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Penegakan hukum harus memperhatikan 4 unsur (Ishaq, 2009: 43) :

a. Kepastian Hukum (*Rechtssicherkeit*)

b. Kemanfaatan Hukum (*Zeweckmassigkeit*)

c. Keadilan Hukum *(Gerechtigkeit)*

d. Jaminan Hukum (*Doelmatigkeit*)

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif.

2.3 Tinjauan Umum tentang Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen (Nasution, 2006: 63).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah:

> "setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Penjelasan Pasal 1 angka (2) tersebut juga dikenal dengan istilah dalam kepustakaan ekonomi yakni konsumen akhir dan konsumen antara. Az. Nasution didalam buku Celina Tri Siwi Kristiyanti menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barangatau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
3. konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersil) (Kristiyanti, 2004: 20).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Jenis-jenis konsumen dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan komersial (*intermediate consumer, intermediate buyer, derived buyer, consumer of industrial market*).

2. Konsumen yang menggunakan barang/jasa untuk keperluan diri sendiri/keluarga/non komersial (*Ultimate consumer, Ultimate buyer, end user, final consumer, consumer of the consumer market).*

Hukum, khususnya hukum ekonomi mempunyai tugas untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pengusaha, masyarakat, dan pemerintah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas menyebutkan bahwa pembangunan ekonomi nasional pada era globalisasi harus mampu menghasilkan aneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat menjadi sarana penting kesejahteraan rakyat, dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Selanjutnya, upaya menjaga harkat dan martabat konsumen perlu didukung peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

2.3.2 Unsur- Unsur Definisi Konsumen

Istilah konsumen dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Dalam yuridis formal pengertian

konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *“”konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.* Dari pengertian tersebut maka dapat ditemukan unsur-unsur definisi konsumen :

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa Istilah ”orang” disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut natuurlijke persoon atau termasuk juga badan hukum (rechtspersoon). Oleh karen itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas daripada badan hukum.

b. Pemakai

Kata “pemakai” dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*)

c. Barang dan/ jasa

UU Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, benda yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang tidak dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai

setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang/ jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *futures trading* dimana keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan rumah tanggga.

Definisi tersebut sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah konsumen adalah pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut. Hal ini sejalan dengan pendapat dari pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (Shidarta, 2006: 3).

2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Setiap individu diberikan hak dan kewajibannya masing-masingtidak terkecuali hak dan kewajiban sebagai pengguna barang

dan/atau jasa.Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisabertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tatanan yang diciptakan oleh hukum itu baru menjadi kenyataan apabila kepada subyek hukum diberi hak dan dibebani kewajiban.

Hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya disatu pihak hak, sedang dipihak lain kewajiban. Tiada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak. Hak itu memberikan kenikmatan dan keleluasaan pada individu dalam melaksanakannya, sedangkan kewajiban merupakan pembatasan dan beban sehingga yang menonjol ialah segi aktif dalam hubungan hukum itu, yaitu hak (Suryadi, 2007: 19).

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

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

Masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan kesehatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, konpensasi sampai ganti rugi.

Konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi selain daripada pemenuhan haknya. Kewajiban tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan:

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

2.4. Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pihak yang terkait dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selain konsumen adalah pelaku usaha. Pelaku usaha atau produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Produsen diartikan sebagai pihak pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari satu suku cadang dan setiap orang yang memasang nama, mereknya atau satu tanda pembedaan yang lain pada produk, menjadikan dirinya sebagai produsen (Nasution, 2001: 1).

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor- faktor yang membebaskan produsen dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat produk, yaitu apabila:

1. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan
2. Cacat timbul di kemudian hari
3. Cacat timbul setelah produk berada diluar kontrol produsen
4. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi
5. Cact timbul akibat ditaatinnya ketentuan yang ditetapkan olej pengusaha (Celina, 2008: 42)

2.4.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak-hak diberikan kepada konsumen untuk menciptakan kenyamanan dalam menikmatai suatu barang atau jasa. Sebagai keseimbangan dari hak konsumen, maka kepada pelaku usaha juga diberikan hak. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara lain :

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 peraturan perundangundangan lainnya.

Konsekuensi dari hak-hak yang didapat oleh pelaku usaha, maka dibebankan pula kewajiban. Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban bagi pelaku usaha, antara lain 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. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 8 memberikan pengaturan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
   a) tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
   b) tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
   c) tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
   d) tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
   e) tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
   f) tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
   g) tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangkawaktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
   h) tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
   i) tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
   j) tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur masalah tanggung jawab pelaku usaha sebagaiana dituangkan dalam Pasal 19 yang secara lebih terperinci berbunyi sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan 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 ayat (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.

Memberikan perlindungan kepada konsumen, importir juga harus bertanggung jawab sebagai pembuat barang impor dan/atau sebagai penyedia jasa asing. Tanggung jawab importir diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

2.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab dalam bahasa Inggris diterjemahkan dari kata "*responsibility*" atau "*liability*", sedangkan dalam bahasa Belanda

yaitu “vereentwoodelijk” atau “aansparrkelijkeid”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan.

Tanggung jawab adalah wajib, menanggung, wajib memikul beban, wajib memenuhi segala akibat yang timbul dari perbuatan, rela mengabdi, dan rela berkorban untuk kepentingan pihak lain. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat dimintakan pertanggung jawaban, yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*produser manufactur)* atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Menurut kamus hukum, “Tanggung jawab produk yaitu tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya kedalam peredaran yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut”. Terdapat 4 bentuk tanggung jawab yaitu :

1. Tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan Teori ini menyatakan bahwa seorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsure kesalahan yang diberlakukannya.

2. Praduga untuk selalu bertanggung jawab

Teori ini menyatakan bahwa tergugat selalu dapat dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

3. Praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Teori ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, dimana pelaku usaha tidak dapat diminta pertanggung jawabanya dan konsumenlah yang menanggung segala resiko. Teori praduga untuk tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4. Tanggung jawab mutlak

Teori tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk meminta pertanggung jawaban pelaku usaha yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini lebih dikenal dengan nama product liability.

5. Tanggung jawab dengan pembatas

Teori ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menetukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatas mutlak harus berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha

melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efesiensi. Sedangkan konsumen hubunganya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Maka dalam hal tersebut, pelaku usaha dapat dikenakan pertanggung jawaban apabila barang-barang yang dibeli oleh konsumen terdapat:

1. Konsumen menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang diproduksi produsen.
2. Produk cacat dan berbahaya dalam pemakaian secara normal.
3. Bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya.

Dengan demikian, pengertian tanggung jawab pelaku usaha yaitu keadaan yang disebabkan oleh pelaku usaha yang berkaitan dengan pembuatan produk yang terjadi kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hati, sehingga mewajibkan pelaku usaha sebagai pembuat produk menanggung segala akibatnya sebagai resiko dari perbuatan tersebut.

2.5 Tinjauan Umum tentang Hotel

2.5.1 Pengertian Hotel

Pengertian Hotel menurut *Hotel Prpictors Act*, 1956 (Sulatiyono, 1999: 5) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (perjanjian membeli barang yang disertai dengan perundingan sebelumnya).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.304/MPPT-86 : Hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian besar atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Definisi hotel menurut Webster New World Dictionary "*Hotel as a commercial estabilishment providing lodging and ussualy meals and other sevices for the public, especially for travels."* (Fred R.Lawson, 1988). Yang artinya hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan minuman serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial terutama untuk para wisatawan.

Sedangkan pengertian menurut Grolier Electronic Public inc. (1995) menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan lain untuk umum. Maka dari beberapa pernyataan itu dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitasi lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersial.

2.6 Klasifikasi Hotel

2.6.1 Berdasarkan lokasi hotel didirikan :

a) City/ Business hotel, biasanya hotel jenis ini terletak di pusat kota atau pusat perdagangan dengan lama tamu tinggal hanya satu atau dua hari saja.

b) Resident hotel adalah hotel yang dirancang untuk tamu-tamu yang akan tinggal lebih lama

c) Resort Hotel, lotek hotel biasanya berada di kawasan pegunungan dan pedalaman atau pantai

d) Downtown hotel, yaitu hotel yang beralokasi di dekat perdagangan dan perbelanjaan, kadang hotel ini dibangun bergabung dengan suatu fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan.

e) Suburban Hotel/motel, yaitu hotel yang dibangun dengan beralokasi di pinggir kota. Tujuannya untuk membantu masyarakat yang sedang melakukan perjalanan dan membutuhkan tempat menginap sementara. Motel merupakan fasilitas transit masyarakat yang sedang melakukan perjalanan.

2.6.2 Berdasarkan tipe kamar :

a) Single room, yaitu dalam satu kamar, terdapat satu tempat tidur untuk satu orang tamu.

b) Twin room, yaitu dalam satu kamar terdapat dua tempat tidur untuk dua orang tamu.

c) Double room, yaitu dalam satu kamar terdapat satu tempat tidur besar untuk dua orang tamu

d) Junior suite room, yaitu satu kamar besar terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu.

e) Suite room, yaitu kamar terdiri dari dua kamar tidur untuk dua orang ditambah ruang tamu, ruang makan dan ruang dapur kecil

f) President suite room, yaitu kamar yang terdiri dari tiga kamar besar: kamar tidur, kamar tamu, ruang makan dan dapur kecil.

2.6.3 Jenis Hotel berdasarkan Bintang

Pengklasifikasian hotel berbintang di Indonesia dibagi menjadi 5 tingkatan. Peninjauan dilakukan 3 tahun sekali dengan mempertimbangkan berbagai aspek. Berdasarkan SK Menparpostel RI No. PM/PW 301-PHB-77 Klasifikasi jenis hotel berdasarkan bintang sebagai berikut :

a) Hotel berbintang 1
b) Hotel berbintang 2
c) Hotel berbintang 3
d) Hotel berbintang 4
e) Hotel berbintang 5

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi hotel berbintang yaitu :

- Dikatakan hotel berbintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar suite room, memiliki restoran dan bar.
- Dikatakan hotel berbintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua suite room, memiliki restoran dan bar

- Dikatakan hotel berbintang tiga apabila sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga kamar suite room, memiliki restoran dan bar
- Dikatakan hotel berbintang empat apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat suite room, memiliki restoran dan bar.
- Dikatakan hotel berbintang lima apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima suite room, memiliki restoran dan bar.

2.6.4. Jenis-Jenis Akomodasi :

a) Motel adalah tempat penginapan yang biasanya dirancang untuk para pelanggan yang melakukan perjalanan darat. Letak motel biasanya berada di tengah-tengah antara dua kota.

b) Hostel adalah penginapan dengan fasilitas kamar untuk empat orang atau lebih, dikhususkan untuk siswa atau pemuda.

c) *Floating hotel* adalah jenis kapal penumpang yang dianggap sebagai hotel terapung.

d) Penginapan remaja (*youth hostel)* adalah suatu usaha yang tidak bertujuan komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk penginapan remaja.

e) *Lodgment* adalah suatu usaha komersil yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan yang khusus dipergunakan untuk penginapan

f) Pondok wisata (*home stay)* adalah suatu usaha perseorangan dengan menggunakan sebagian dari rumah untuk penginapan dengan perhitungan pembayaran secara harfiah.

g) Perkemahan adalah bentuk penginapan dengan menggunakan tenda yang dipasang di alam terbuka.

h) Aeroportel yaitu hotel yang berlokasi di sekitar pelabuhan udara yang pada umumnya disebut sebagai hotel transit

i) Butik yaitu hotel modis yang jumlahnya terbatas namun memiliki harga yang cukup mahal.

j) *Condominium* yaitu sebuah sarana akomodasi dengan berbagai fasilitas yang dijual kepada siapapun yang ingin memilkinya, akan tetapi dikelola oleh suatu manajemen.

2.6.5 Sistem Pengelolaan Hotel

Usaha pengelolaan hotel merupakan sebuah usaha yang mencari keuntungan dengan menjual tiga produk utama yaitu: penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman serta penyewaan fasilitas. Oleh karena itu bisnis perhotelan harus ditunjang dengan struktur organisasi yang sangat baik. Kelengkapan struktur organisasi tergantung pada kelas hotel, tipe hotel dan sebagainya.

Terdapat beberapa bagian dalam pengelolaan hotel. Seluruh bagian ini terkoodinir serta dikendalikan oleh seorang General Manager yang biasanya dibantu oleh Executive Asisstant Manager. Bagian-bagian tersebut antara lain (Walter A. Rutes and Richard H Penner, 1985; 229) :

a. *Front Office*

1. Guest room: terdiri dari kamar tamu
2. Public space: terdiri dari exterior approach & extrace, lobby, food & baverage outlet, function space serta recreation facilities, dan parkir
3. Administration Office: terdiri dari front desk, accounting office, execurive office, sales and catering office

b. *Back of House.*

1. Food preparation and storage area
2. Receiving, trash and general storage area
3. Employee area terdiri dari personal and time keeper office, locker and toilet, employee dinning and housing
4. Laundry and housekeeping
5. Engingeering and mechanical areas yang terdiri dari engingeering office, maintenance shop, mechanical/ electrical area.

2.7. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Baku

2.7.1 Pengertian Perjanjian

Kata perjanjian berasal dari kata *janji*, yang dalam kamus Poerwadarminta diartikan sebagai "perkataan yang menyatakan kesudian hendak berbuat sesuatu", sedangkan arti *perjanjian* adalah "persetujuan (tertulis atau dengan lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih yang masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut di persetujuan itu". Jadi, perjanjian juga suatu persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Setuju berarti sepakat, mufakat atau akur. Perjanjian mempunyai pengertian yaitu suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih (Pasal 1313 KUHPerdata). Definisi perjanjian yang teradapat dalam ketentuan tersebut tidak lengkap dan luas. Tidak lengkap karena yang dirumuskan itu hanya mengenai perbuatan sepihak saja.

Terdapat beberapa definisi mengenai perjanjian itu sendiri, antara lain:

1. Menurut Sri Soedewi Masychon Sofyan, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana seorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang lain atau lebih.
2. Menurut R. Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana orang lain saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.
3. Menurut R. Wiryono Pradjadikoro Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap

berjanji untuk melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi diatas atau pengertian dari para sarjana maka dapat disimpulkan pengertian perjanjian adalah hubungan antara satu pihak dengan pihak lainnya yang saling mengikatkan diri dimana antara pihak-pihak tersebut terdapat hak dan kewajiban yang saling berkesinambungan antara satu dengan yang lain dan dapat dituangkan dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis. Dari perjanjian timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan disamping sumber-sumber lain. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu. Dapat dikatakan bahwa dua perkataan itu adalah sama artinya. Perkataan kontrak, lebih sempit karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan yang tertulis.

Dalam hal ini Klausula Baku merupakan salah satu bentuk perjanjian atau kontrak dimana didalam klausula baku terdapat aspek-aspek perjanjian.

2.7.2 Syarat Sahnya Perjanjian

Suatu kontrak atau perjanjian untuk dapat dikatakan mengikat dan berlaku harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan oleh hukum, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan

suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdata (Suhamoko, 2004: 1) .

Dalam pasal 1320 KUHPerdata menentukan empat syarat yang terdapat pada setiap perjanjian, dengan dipenuhinya syarat-syarat tersebut maka suatu perjanjian dapat berlaku sah. Adapun keempat syarat tersebut adalah :

1. Sepakat mereka yang mengadakan perjanjian.
2. Kecakapan untuk membuat perjanjian.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal.

Keempat syarat tersebut dapat dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu :

1. *Syarat subyektif*, yaitu suatu syarat yang menyangkut pada subyek-subyek perjanjian itu, atau dengan kata lain syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh mereka yang membuat perjanjian, dimana dalam hal ini meliputi kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan pihak yang membuat perjanjian itu. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat subyektif dapat dibatalkan, artinya perjanjian itu ada tetapi dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak.
2. *Syarat obyektif*, yaitu syarat yang menyangkut pada obyek perjanjian. Ini meliputi suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Apabila syarat obyektif tidak terpenuhi, maka perjanjian

tersebut batal demi hukum dengan kata lain batal sejak semula dan dianggap tidak pernah ada perjanjian.

Dengan sepakat atau juga dinamakan perizinan, dimaksudkan bahwa kedua subyek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia-sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Menurut jaringan dokumentasi informasi hukum, kata “sepakat” tidak boleh disebabkan adanya kekhilafan mengenai hakekat barang yang menjadi pokok persetujuan atau kekhilafan mengenai diri pihak lawannya dalam persetujuan yang dibuat terutama mengingat dirinya orang tersebut; adanya paksaan dimana seseorang melakukan perbuatan karena takut ancaman (Pasal 1324 KUHPerdata); adanya penipuan yang tidak hanya mengenai kebohongan tetapi juga adanya tipu muslihat (Pasal 1328 KUHPerdata).

Orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada asasnya, setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya, adalah cakap menurut hukum. Pasal 1330 KUHPerdata memberikan ukuran orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian (Kadir, 2007: 123) :

1. Orang-orang yang belum dewasa;
2. Mereka yang ditaruh dibawah pengampunan
3. Orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

Dari sisi keadilan perlulah bahwa orang yang membuat suatu perjanjian dan nantinya akan terikat oleh perjanjian itu, mempunyai cukup kemampuan untuk menginsyafi benar-benar akan tanggung jawab yang dipikulnya dengan perbuatannya itu. Sedangkan dari sudut ketertiban hukum, karena seseorang yang membuat perjanjian itu berarti mempertaruhkan kekayaannya, maka orang tersebut haruslah seorang yang sungguh-sungguh berhak bebas berbuat dengan harta kekayaannya.

Sebagai syarat ketiga disebutkan bahwa suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan. Perjanjian harus menentukan jenis objek yang diperjanjikan. Jika tidak, maka perjanjian itu batal demi hukum. Pasal 1332 KUHPerdata menentukan hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan yang dapat menjadi obyek perjanjian, dan berdasarkan Pasal 1334 KUHPerdata barangbarang yang baru akan ada di kemudian hari dapat menjadi obyek perjanjian kecuali jika dilarang oleh undang-undang secara tegas.

Syarat yang terakhir yang ditentukan oleh Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah sebab yang halal. Yang dimaksud dengan sebab atau causa dari suatu perjanjian disini adalah isi dari perjanjian itu sendiri. Sahnya causa dari suatu persetujuan ditentukan pada saat perjanjian dibuat. Perjanjian tanpa causa yang halal adalah batal demi hukum, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang.

Syarat-syarat diatas mutlak harus dipenuhi oleh para pihak yang akan mengadakan perjanjian karena apabila tidak terpenuhinya salah satu syarat maka akan terdapat dua opsi atas perjanjian tersebut yaitu pembatalan oleh salah satu pihak atau dapat batal demi hukum.

2.7.3 Perjanjian Sewa-Menyewa

Perjanjian sewa-menyewa diatur pada pasal 1548 s.d. 1600 KUHPerdata. Ketentuan yang mengatur tentang perjanjian sewa menyewa terdapat dalam pasal 1548 KUHPerdata yang menyebutkan sewa menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembyarannya.

Sewa menyewa merupakan salah satu perjanjian timbal balik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sewa berarti pemakaian sesuatu dengan membayar uang sewa dan menyewa berarti memakai dengan membayar uang sewa.

Menurut Wiryono projodikoro, sewa menyewa barang adalah suatu penyerahan barang oleh pemilik kepada orang lain itu untuk memulai dan memungut hasil dari barang itu dan dengan syarat pembayaran uang sewa oleh pemakai kepada pemilik (Projodikoro, 1984: 190).

Berdasarkan definisi diatas, dalam perjanjian sewa menyewa, terdapat dua pihak yaitu pihak yang menyewakan dan pihak yang akan menyewa. Pihak yang menyewakan mempunyai kewajiban menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh pihak penyewa, sedangkan pihak penyewa mempunyai kewajiban untuk membayar harga sewa. Barang yang diserahkan dalam sewa menyewa tidak untuk dimiliki seperti halnya dalam perjanjian jual beli, tetapi hanya dinikmati untuk kegunaanya.

Unsur essensial dari sewa menyewa adalah barang, harga dan waktu tertentu. Sebagaimana halnya perjanjian jual beli, perjanjian sewa menyewa merupakan perjanjian konsesualisme, dimana perjanjian dibentuk berdasarkan asa kesepakatan antara para pihak, satu sama lain saling mengikatkan diri. Hanya saja perbedaanya dengan jual beli adalah obyek sewa menyewa tidak untuk dimiliki penyewa, tetapi hanya untuk dinikmati atau dipakai kegunaanya sehingga penyerahan barang dalam sewa menyewa hanya bersifat menyerahkan kekuasaan atas barang yang disewa tersebut. Bukan penyerahan hak milik atas barang tersebut.

Sewa menyewa seperti halnya jual beli dan perjanjian lainnya pada umumnya adalah suatu perjanjian konsensualisme, artinya ia sudah mengikat saat tercapainya kesepakatan mengenai unsur-unsur pokoknya yaitu barang dan jasa. Ini berarti jika apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak lain dan mereka

mengkehendaki sesuatu yang sama secara timbal balik, maka dapat dikatakan bahwa perjanjian sewa menyewa telah terjadi.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan unsur-unsur yang tercantum dalam perjanjian sewa menyewa adalah :

a. Adanya pihak yang menyewakan dan pihak yang menyewa;
b. Adanya kesepakatan antara kedua belah pihak;
c. Adanya objek sewa menyewa;
d. Adanya kewajiban dari pihak yang menyewakan untuk menyerahkan kenikmatan kepada pihak penyewa atas suatu benda;
e. Adanya kewajiban dari penyewa untuk menyerahkan uang sewa kepada pihak yang menyewakan (Salim, 2010: 59-59).

KUHPerdata tidak menyebutkan secara tegas mengenai bentuk perjanjian sewa menyewa, sehingga perjanjian sewa menyewa dapat dibuat dalam bentuk lisan maupun tertulis. Bentuk perjanjian sewa menyewa pada umumnya dibuat secara tertulis untuk mempermudah pembuktian hak dan kewajiban para pihak di kemudian hari.

2.7.4 Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian baku dalam prekteknya dikenal ada berbagai sebutan untuk jenis perjanjian/kontrak semacam ini misalnya di Perancis digunakan *Contract d'adhesion*. Perjanjian baku diartikan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda *standard contract* atau *standard voorwaarden*. Kepustakaan jerman mempergunakan istilah *Allgemeine Geschafts Bedingu*n atau *standart vertrag*. Hukum inggris

menyebutkan *Standard contract*, sedangkan Mariam Darus Badrulzaman menterjemahkannya dengan istilah perjanjian baku (Salim, 2006: 146).

Latar belakang tumbuhnya perjanjian baku karena keadaan sosial ekonomi. Perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya pada umumnya mempunyai kedudukan yang lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, mereka hanya menerima apa yang disodorkan dan apabila debitur menyetujui salah satu syarat- syarat, maka debitur mungkin hanya bersikap menerima atau tidak menerimanya sama sekali kemungkinan untuk mengadakan perubahan itu sama sekali tidak ada.

Dengan penggunaan perjanjian baku ini, maka pihak pengusaha akan memperoleh efesiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga atau waktu. Pemerintah Indonesia secara resmi melalui Undang-Undang No. 8 tahun 1999 menggunakan istilah klausula baku sebagaimana dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menyatakan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Ada juga yang menyebutkan bahwa kontrak standar itu dikatakan perjanjian atau persetujuan yang dibuat

oleh para pihak mengenai sesuatu hal yang telah ditentukan secara baku (standar) serta dituangkan secara tertulis.

Perjanjian baku (standar) itu sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan adalah beberapa hal lainnya yang sifatnya sangat spesifik dari obyek yang diperjanjikan. Dengan demikian perjanjian baku (standar) adalah perjanjian yang diterapkan secara sepihak oleh produsen/pelaku usaha yang mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) sehingga pihak konsumen hanya mempunyai 2 pilihan saja yaitu (Nasution, 1995: 97):

1) Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan, maka stujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang telah ditentukan oleh pelaku usaha (Take It).
2) Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut, maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (Leave It).

Sluijter mengatakan bahwa klausula baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta *(legio particuliere wetgever)*.

Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam klausula itu adalah undang-undang bukan perjanjian (Zulham, 2013: 76).

2.7.5 Pengaturan Perjanjian Baku

Pengaturan mengenai Perjanjian Baku terdapat didalam beberapa ketentuan perundang-undangan di Indonesia. KUHPerdata sebagai salah satu sumber hukum perjanjian di Indonesia turut serta dalam pengaturan perjanjian ini namun pengaturannya bersifat umum seperti syarat sahnya perjanjian (Pasal 1320 KUHPerdata) dimana dalam hal ini perjanjian baku sebagai salah satu macam dari perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dan asas kebebasan berkontrak yang menjadi salah satu asas dalam hukum perjanjian yang juga harus diperhatikan dalam penggunaan perjanjian baku sehari-hari. Dikarenakan masih umum maka pemerintah membuat UUPK sebagai salah satu komponen hukum yang secara lebih khusus mengatur penggunaan perjanjian baku.

Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dalam perjanjian terdapat dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dimana pada Pasal 1 ayat (10), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam penjelasan UUPK pasal 18 ayat 1 menjelaskan bahwa pengaturan mengenai pencantuman klausula baku

dimaksudkan oleh undang-undang sebagai usaha untuk menempatkan kedudukan konsumen secara setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Sehingga, dalam hal hubungan pelaku usaha dan konsumen, maka pencantuman klausula baku harus memperhatikan ketentuan Pasal 18 UUPK yang berbunyi sebagai berikut :

1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
    a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
    b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
    c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
    d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
    e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap bara yang dibeli konsumen secara angsuran.

2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;

3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka setiap perjanjian dalam hal hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, yang mencantumkan klausula baku didalamnya, wajib memperhatikan ketentuan Pasal 18

UUPK tersebut. Konsekuensi pada pelanggaran Pasal 18 adalah batal demi hukum pada perjanjiannya, kecuali apabila dicantumkan klausula sevarability of provisions maka yang batal demi hukum hanyalah klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 saja.

Sedangkan terhadap perjanjian lain di luar hubungan pelaku usaha dan konsumen, pencantuman klausula baku adalah sah-sah saja. Selain itu pengaturan mengenai klausula baku juga terdapat pada beberapa peraturan perundang-undangan berikut ini :

1) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undangundang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Lembaran Negara No. 182. Tambahan Lembaran Negara No. 3790.

2.7.6 Syarat Eksonerasi Sebagai Klausula Baku

Klausula eksonerasi sering dicantumkan dalam perjanjian baku oleh pelaku usaha. Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum. Klausula eksonerasi merupakan syarat yang berisi pembebasan atau pembatasan tanggung jawab pelaku usaha dalam melaksanakan suatu perjanjian.

Pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dimaksudkan untuk mengurangi atau bahkan meniadakan resiko-resiko tertentu yang mungkin muncul dikemudian hari. Adanya syarat

pembebasan atau pembatasan tanggung jawab secara tidak langsung memperluas alasan-alasan keadaan memaksa. Biasanya klausula tersebut banyak terdapat dalam jual beli, pengangkutan laut, parkir kendaraan, serta hal-hal yang dialami sehari-hari. Dengan adanya klausula eksonerasi tersebut, menunjukkan kedudukan pelaku usaha akan semakin kuat, walaupun sebenarnya tanpa dicantumkannya klausula baku kedudukannya pun sudah kuat.

Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal dalam undang-undang. Klausula eksonerasi yang berasal dari rumusan pelaku usaha membebankan beban pembuktian pada konsumen dan menyatakan pelaku usaha tidak bersalah. Sedangkan klausula eksonerasi yang berasal dari rumusan pasal dalam undangundang membebankan pembuktian pada pelaku usaha, seperti misalnya pada rumusan Pasal 22 UU Perlindungan Konsumen.

Tujuan dari pencamtuman klausula eksonerasi adalah untuk mencegah konsumen merugikan kepentingan pelaku usaha. Di sisi lain, adanya pencantuman klausula eksonerasi ini justru merugikan kepentingan konsumen. Klausula eksonerasi dapat dicantumkan dalam perjanjian baku jika adanya keadaan memaksa karena perbuatan pihak-pihak perjanjian. Perbuatan pihak-pihak perjanjian berkaitan dengan kepentingan pihak kedua dan/atau pihak ketiga.

Walaupun dalam perjanjian baku pelaku usaha mempunyai kebebasan mencantumkan dan memberlakukan klausula baku, namun

tetap saja terdapat batasan-batasan yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha. Batasan-batasan pencantuman klausula baku tersebut dinyatakan dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, yaitu :

1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
    a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
    b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
    c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
    d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
    e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atas pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
    f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta

kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;

g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggunggan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

2) Setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

2.8 Peyelesaian Sengketa Konsumen

2.8.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Sengketa Konsumen

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 menutut 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 :

1) Peyelesaian 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.

2) Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang

a. 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 Badab 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

b. 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 (Usman 2004: 224).

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.

2.8.2 Alternatif Penyelesaian Sengketa

Munculnya sengketa jika salah satu pihak menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak berlaku demikian. Pencarian berbagai jenis proses dan metode untuk menyelesaikan sengketa yang muncul adalah sesuatu yang urgen dalam masyarakat. Para ahli non hukum banyak mengeluarkan energi dan inovasi untuk mengekspresikan berbagai model penyelesaian sengketa (dispute resolution). Berbagai model penyelesaian sengketa, baik formal maupun informal, dapat dijadikan acuan untuk menjawab

sengketa yang mungkin timbul asalkan hal itu membawa keadilan dan kemaslahatan.

Macam-macam penyelesaian sengketa pada awalnya, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dipergunakan selalu berorientasi pada bagaimana supaya memperoleh kemenangan (seperti peperangan, perkelahian bahkan lembaga pengadilan). Oleh karena kemenangan yang menjadi tujuan utama, para pihak cenderung berupaya mempergunakan berbagai cara untuk mendapatkannya, sekalipun melalui cara-cara melawan hukum. Akibatnya, apabila salah satu pihak memperoleh kemenangan tidak jarang hubungan diantara pihak-pihak yang bersengketa menjadi buruk, bahkan berubah menjadi permusuhan. Dalam perkembangannya, bentuk-bentuk penyelesaian yang berorientasi pada kemenangan tidak lagi menjadi pilihan utama, bahkan sedapat mungkin dihindari. Pihak-pihak. lebih mendahulukan kompromi dalam setiap penyelesaian sengketa yang muncul di antara mereka, dengan harapan melalui kompromi tidak ada pihak yang merasa dikalahkan/dirugikan.

Upaya manusia untuk menemukan cara-cara penyelesaian yang lebih mendahulukan kompromi, dimulai pada saat melihat bentuk-bentuk penyelesaian yang dipergunakan pada saat itu (terutama lembaga peradilan) menunjukkan berbagai kelemahan/kekurangan, seperti: biaya tinggi, lamanya proses pemeriksaan, dan sebagainya. Akibat semakin meningkatnya efek negatif dari lembaga pengadilan, maka pada permulaan tahun 1970-an mulailah muncul suatu pergerakan

dikalangan pengamat hukum dan akademisi Amerika Serikat untuk mulai memperhatikan bentuk-bentuk penyelesaian hukum lain.

Macam-macam penyelesaian sengketa di Indonesia lembaga peradilan adalah penyelenggara kekuasaan kehakiman, yaitu kekuasaan negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakan hukum dan keadilan berdasarkan pancasila demi terselenggaranya negara hukum Republik Indonesia.Sejalan dengan ketentuan tersebut maka salah satu prinsip penting negara hukum adalah adanya jaminan penyelenggaraan kekuasaan kehakiman yang merdeka, bebas dari pengaruh kekuasaan lainnya untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.

Kebebasan kekuasaan kehakiman yang penyelenggaraannya diserahkan pada badan-badan peradilan merupakan salah satu ciri khas negara hukum.Pada hakekatnya kebebasan ini merupakan sifat pembawaan dari pada setiap peradilan, hanya batas dan isi kebebasannya dipengaruhi oleh sistem pemerintahan, politik, ekonomi dan sebagainya.

Tuntutan akan perlunya kekuasaan kehakiman yang bebas dan terlepas dari pengaruh kekuasaan yang lainnya adalah tuntutan yang selalu bergema dalam kehidupan ketatanegaraan Indonesia dari waktu ke waktu, betapa pentingnya kekuasaan kehakiman yang bebas ini tidak dapat dipisahkan dari ketentuan konstitusional yang mengharuskan bahwa negara Indonesia adalah negara hukum (rechtstaat) bukan negara kekuasaan (machtstaat). Dari konsepsi negara hukum sebagaimana

dikemukakan, maka dalam praktek ketatanegaraan Indonesia harus secara tegas meniadakan dan melarang kekuasaan pemerintah untuk membatasi atau mengurangi wewenang kekuasaan kehakiman yang merdeka yang telah dijamin dalam konstitusi tersebut.

2.8.3 Eksekusi Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pembentukan BPSK berdasarkan pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas mengenai dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan, seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri.

Pendanaan pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen. 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 pelanggaaran 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 :

1. Konsiliasi

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

2. Mediasi

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

3. Arbitrase

   Penyelsaian 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).*

Dalam pasal 56 ayat 2 bahwa *"Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut"* dan pasal 58 ayat 2 bahwa *"Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud ayat 1, para pihak dalam waktu paling lamabat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia"*.

Terkait dengan istilah "*keberatan"* dalam artian hukum acara di Pengadilan sama hakekatnya dengan pengertian banding atau kasasi sebagai suatu upaya hukum. Selama proses pengajuan keberatan, baik berupa banding atau kasai, maka status putusan tersebut masih belum dapat disebut mempunyai kekuatan hukum pasti *(inkrack van gewijsde)* dan oleh karenanya putusan tersebut belum mengikat dan belum dapat dilaksanakan (*eksekusi)* (Siahaan 2005:216) . Para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang sudah bersifat final tersebut. Bahwa putusan BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan tidak ada upaya banding dan kasasi (Miru 2004: 24).

Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial atau yang menjadi persyaratan pada suatu putusan atau dapat dilaksanakan secara paksa adalah bahwa secara normatif setiap putusan, baik putusan pengadilan maupun putusuan arbitrase harus memuat kepala putusan atau disebut

irah-irah yang berbunyi *"Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa"*. Kepala putusan inilah yang memberi kekuatan eksekutorial terhadap suatu putusan (Subekti 1992: 7).

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa hal yang menjadi hasil kajian terhadap permasalahan dalam skripsi ini. hal- hal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab atas barang-barang pengguna kamar hotel yang hilang ada pada pihak pengelola hotel berdasarkan perjanjian penitipan barang yang diatur dalam Pasal 1709-1710 KUHPerdata. Pihak pengelola hotel tidak bisa melepaskan tanggung jawab di balik klausula baku yang dibuatnya karena di dalam ketentuan klausula baku yang tertulis di dalam Pasal 18 angka (1) UUPK poin a mengenai isi dilarang mencantumkan hal yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Dampak Yuridis dari pencantuman klausula baku dalam perjanjian antara pengelola hotel dan pengguna hotel tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak memiliki akibat hukum dari awal perjanjian terssebut dibuat, sehingga pelaku usaha dalam hal ini pihak pengelola hotel harus bersedia mengganti kerugian yang dialami oleh pengguna jasa hotel tersebut. Tidak ada lagi alasan pengelola hotel untuk menolak mengganti kerugian yang dialami konsumen.

2. 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

5.2 Saran.

1. Dalam pembuatan kontrak perjanjian tidak hanya mengikat hal-hal yang tegas dituangkan dalam klausul perjanjian tetapi juga untuk segala hal yang merupakan kewajiban, kepatutan, dan kebiasaan.
2. Supaya para pihak yang ingin menggunakan jasa penginapan hotel dapat lebih selektif dalam mencermati segala isi aturan dan perjanjian antara pengelola jasa penginapan hotel dengan pengguna jasa penginapan hotel agar tidak terjadi kerugian di salah satu pihak.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Adi, Rianto. 2010. *Metode Penelitian Sosial dan Hukum,* Jakarta: Granit;

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitan Pendekatan Suatu Praktek,* Jakarta: Rineka Cipta;

Arief, Sidharta B. 2006. *Hukum Dan Logika,* Surabaya: Alumni.

Ashsofa, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Hukum,* Jakarta: Rineka Cipta;

Bambang, Sunggono. 2003. *Metodologi Penelitian Hukum.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Djumialdji FX, 1997. *Perjanjian Kerja,* Jakarta: Bumi Aksara;

Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia.* Surabaya: PT. Bina Ilmu

Hasyim, Farida. 2011. *Hukum Dagang.* Jakarta: Sinar Grafika

Ishaq. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum.jakarta:* Sinar Grafika

Fajar, M dan Y. Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normative dan Empiris,* Yogyakarta: Pustaka Belajar;

Kristiyanti, Celina Tri Siswi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Sinar Grafika

Moleong, L.J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya;

Nasution, Bahder Johan. 2008. *Metodologi Penelitian Ilmu Hukum,* Bandung: Mandar Maju

Nasution, AZ. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar,* Jakarta: Diadit Merdeka

Patrik, Purwahid. 1994. *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari undang-undang*). Bandung: Mandar Maju.

Rahardjo, Satjipto. 1991. *Ilmu Hukum.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Sidabolok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti;

Suhamoko. 2004. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Pemada Media

Van Dunne, M dan Ven Der Burght. 1998. *Perbuatan Melawan Hukum terjemahan KPH Hapsoro kyarsingprang*. Ujung Pandang: Proyek Hukum Perdata.

Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia.* Surabaya: Raja Gravindo Persada.

P.C. Rao & William Sheffield, "Alternatives to Ligitation in India" Penerbit Universal Law Publishing Co. Pvt Ltd tahun 2001

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Penada Media Group

2. Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar 1945 Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM/37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel

Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

3. Jurnal :

Adi, Wisnu. 2015. Jurnal Khasanah Ilmu. *Peranan Belboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatig.* Akpar Yogyakarta.

Eka, Lani. 2016. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry.* Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Syamsudin, Muhammad. 2017. Jurnal Yudisial. *Perlindungan Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku.*

Ahmadi, Miru. 2001. *Larangan Penggunaan Klausula Baku Tertentu Dalam Perjanjian Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha.* Fakultas Hukum UII

Nasution, Bismar. 2015. *Kecenderungan Putusan-Putusan Hakim Pengadilan Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian.* USU Law Journal.

Monye, Professor Felicia. 2014. *Research Report on the State of Consumer Protection In Nigeria (item lost).* Consumers International.

4. Website :

https://www.beritabali.com/read/2017/07/03/201707030004/Tamu-Kehilangan-Barang-Hotel-Inna-GBB-Tak-Ada-Respon.html, diakses Sabtu, 2 Februari 2018

http://satulayanan.id/layanan/index/98/keluhan-konsumen/kemenkes, diakses 9 Februari 2018