

Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen Hotel

Natasya Angelina Cahyono, Retno Dewi Pulung Sari*

Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya

*email: retno.dewi@ukdc.ac.id

Diterima: 12 Mei 2023

Direvisi: 21 Agustus 2023

Disetujui: 9 Oktober 2023

Abstrak

Pelaku usaha dan konsumen merupakan komponen yang saling terkait dalam hubungan usaha. Pelaku usaha hotel dengan tamu hotel memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang saling dijaga dan dipenuhi. Penelitian ini merumuskan isu-isu masalah yakni bagaimana pertanggungjawaban hukum jika terjadi kehilangan barang tamu serta bagaimana pertanggungjawaban hukum jika tamu hotel melakukan pencemaran nama baik hotel tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dengan menerapkan penelitian yang bersifat deskriptif. Data yang diambil berasal dari undang-undang maupun jurnal-jurnal ilmiah yang terkait dengan penelitian ini. Beberapa hasil penelitian ini ialah kehilangan barang yang dialami tamu hotel menjadi tanggung jawab pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang ditimbulkan. Barang hilang yang ada dalam lingkungan hotel sudah seharusnya menjadi tanggung jawab hotel. Tamu hotel juga harus berkewajiban membuktikan bahwa barang yang hilang benar-benar merupakan barangnya, sehingga tidak ada indikasi tamu hotel akan mengambil keuntungan. Hak-hak konsumen terpenuhi pada saat terjadi permasalahan kehilangan serta hak-hak pelaku usaha juga terpenuhi.

Kata Kunci: Hotel Kehilangan; Pencemaran Nama Baik; Perlindungan Hukum.

Abstract

Business actors and consumers are interrelated components in business relationships. Hotel business actors and hotel guests have their respective rights and obligations that are mutually maintained and fulfilled. This research formulates problem issues, namely how legal liability in the event of loss of guest goods and how legal liability if hotel guests defame the hotel. This research uses normative juridical research by applying descriptive research. The data taken comes from laws and scientific journals related to this research. Some of the results of this study are the loss of goods experienced by hotel guests is the responsibility of the business actor to make compensation in accordance with the losses incurred. Lost items that are in the hotel environment should be the responsibility of the hotel. Hotel guests must also be obliged to prove that the lost items are really their goods, so there is no indication that hotel guests will take advantage. Consumer rights are fulfilled when there is a problem of loss and the rights of business actors are also fulfilled.

Keywords: Hotel Loss; Defamation; Legal Protection.



A. PENDAHULUAN

Kondisi sektor pariwisata menjadi daya tarik yang tersebar di seluruh daerah. Dengan kondisi tersebut, banyak unsur-unsur yang harus mengakomodir kemajuan sektor pariwisata, salah satunya ialah bisnis perhotelan. Bisnis perhotelan ini mampu memberikan devisa kepada negara. Berdasarkan pernyataan Arief Yahya selaku Menteri Pariwisata yang menjelaskan dari hasil riset *World Bank 2016* yang menyatakan bahwa sektor pariwisata merupakan bidang yang paling mudah untuk memberikan devisa dan PDB (Pendapatan Domestik Bruto). Namun tentu saja, devisa sektor pariwisata bukan hanya dari hotel saja melainkan dari berbagai sektor pariwisata yang terkait.¹ Selain itu, perhotelan juga membuka banyak sekali peluang pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.² Hotel merupakan bangunan yang memiliki kamar dengan jumlah yang banyak dan bergerak pada bidang pelayanan kepada konsumennya.³ Landasan hukum yang menjadi standar dari berdiri suatu hotel yaitu didasarkan pada Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, Surabaya memaparkan jumlah hotel pada tahun 2019 berjumlah 276 yang terdiri atas hotel berbintang berjumlah 103 (seratus tiga), hotel yang tidak berbintang berjumlah 111 (seratus sebelas), serta jumlah akomodasi lain berjumlah 62 (enam puluh dua).⁴ Melihat hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sektor pariwisata dalam hal bisnis perhotelan di wilayah kota Surabaya sudah banyak tersebar dan dikenal oleh masyarakat sekitar.

Para pihak yang terlibat dalam menjalankan usaha perhotelan ialah pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha yaitu setiap orang baik individu maupun berkelompok yang menjalankan usahanya di bidang hukum ataupun tidak, yang berada di wilayah negara Indonesia. Sedangkan, pengertian konsumen yaitu setiap orang yang menggunakan barang ataupun jasa baik untuk kepentingan pribadi maupun orang lain. Oleh sebab itu, dalam melakukan suatu usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen memiliki landasan hukum yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya UUPK).⁵

Permasalahan selalu akan ada dalam menjalankan sebuah usaha, begitu juga dengan permasalahan yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut terjadi akibat dari adanya risiko konsumen yang lebih tinggi, sehingga sangat memungkinkan untuk hak-haknya dilanggar.⁶ Namun tidak jarang juga, pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat tindakan yang dilakukan oleh

¹ Kominfo, "Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua," kominfo.go.id, 2017, <https://www.kominfo.go.id/content/detail/11033/pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua/0/berita>.

² Cori Akouino, "Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata (Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran) di Kota Batu," *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 11, no. 2 (2013): 153–167, <https://doi.org/10.22219/jep.v11i2.3737>.

³ I Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata: Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hlm. 51.

⁴ Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, "Jumlah Hotel Menurut Jenis dan Kecamatan Tahun 2019," surabayakota.bps.go.id, 2020, <https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2020/06/05/742/jumlah-hotel-menurut-jenis-dan-kecamatan-tahun-2019.html>.

⁵ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).

⁶ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha* (Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021).

konsumen. Oleh sebab itu, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam UUPK. Peraturan tersebut ada untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha agar menimbulkan keadilan, keselamatan konsumen, keamanan serta kepastian hukum. Hal tersebut sesuai dengan asas dari UUPK yang terdapat dalam Pasal 2.⁷

Sengketa yang kerap kali terjadi dalam menjalankan usaha perhotelan antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu terkait kehilangan. Meskipun hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumennya. Namun, kejahatan pencurian barang terjadi memang tidak bisa dihindari karena hotel memiliki tamu yang terus menerus datang di mana pihak keamanan tidak bisa melakukan prosedur pengamanan secara intensif kepada semua tamu dengan alasan kesopanan atau pelayanan kepada tamu. Namun hotel tetap harus berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan pengamanan terhadap semua barang dari tamu. Oleh sebab itu, pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak hotel kepada konsumennya yang mengalami kehilangan perlu memiliki perlindungan hukumnya. Selain itu, pelaku usaha perhotelan yang mengalami kejadian kehilangan tersebut juga harus memiliki batasan yang jelas dalam memberi pertanggungjawaban, sehingga konsumen tidak mengambil kesempatan dengan meraup keuntungan yang berlebihan.

Penelitian ini dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui terkait pertanggungjawaban seperti apa yang diberikan oleh pihak hotel jika terjadi permasalahan terkait kehilangan barang tamu hotel. Selain itu, dengan adanya penelitian ini mampu memberikan pengetahuan atau informasi jika terjadi kasus kehilangan di dalam hotel. Penelitian ini juga memiliki tujuan agar para pihak yaitu pelaku usaha hotel serta konsumen hotel mampu menghargai satu sama lain dengan memiliki itikad yang baik.

Melihat permasalahan yang timbul dalam menjalankan usaha perhotelan ini, maka peneliti merumuskan dua permasalahan yang nantinya akan uraikan secara rinci dan mendalam. *Pertama*, membahas terkait dengan bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum yang harus diberikan pihak hotel terhadap tamu hotel terkait kehilangan jika dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Hukum. *Kedua*, membahas terkait dengan bagaimanakah pertanggungjawaban hukum jika korban mencemarkan nama baik hotel terkait kasus kehilangan yang dialami padahal seluruh kerugian telah diganti oleh pihak hotel.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif (*legal research*) yang mengkaji dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, di mana menerapkan penelitian deskriptif yaitu dengan menjelaskan untuk mendapatkan suatu gambaran terkait dengan peristiwa yang terjadi di tengah masyarakat.⁸ Objek penelitian ini terkait dengan kehilangan barang tamu hotel yang dikaitkan Undang-Undang Pelindungan Konsumen dilihat dari sisi hak serta kewajiban masing-masing pihaknya. Selain itu, objek penelitian juga mengarah pada tindakan konsumen terhadap pelaku usaha setelah seluruh kerugian diganti.

⁷ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).

⁸ Muhammin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020).

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Pihak Hotel Kepada Konsumen yang Mengalami Kehilangan Barang Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Hotel salah satu usaha yang menyediakan pelayanan jasa. Pelayanan yang diberikan salah satunya berupa keamanan baik untuk diri konsumen maupun barang bawaan konsumen seperti perhiasan, alat elektronik, kendaraan, maupun peralatan sandang yang lain. Pihak Hotel pasti berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalkan terjadi suatu kejadian kehilangan dari barang-barang milik tamu hotel. Salah satu contoh dengan disediakan CCTV yang berada di setiap titik hotel, di dalam kamar tamu juga dilengkapi *Safe Deposit Box* yang berguna untuk menyimpan barang-barang berharga.⁹

Berbagai upaya oleh pihak hotel untuk menghindari kejahatan kehilangan barang-barang milik tamu telah dilakukan. Namun, tidak bisa dihindari jika kehilangan barang tamu tetap masih dapat terjadi. Dalam bagian pertama pembahasan dalam penelitian ini akan membahas terkait dengan pertanggungjawaban hukum yang diberikan dari pihak hotel kepada tamu hotel yang mengalami kehilangan barang tersebut. Karena melihat hubungan hukum antara pihak hotel dengan tamu hotel didasarkan atas dasar perjanjian yang terjadi pada saat tamu hotel telah memesan kamar dan menginap di hotel tersebut.¹⁰

Produsen dan konsumen memiliki hubungan saling ketergantungan satu dengan yang lain, karena produsen membutuhkan konsumen untuk menjalankan usahanya. Sedangkan konsumen membutuhkan produsen untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga kedua komponen tersebut memiliki hubungan yang tidak pernah putus.¹¹ Melihat hubungan antara produsen dengan konsumen yang saling membutuhkan tersebut akan selalu ada sengketa yang terjadi. Permasalahan yang dapat terjadi adalah kehilangan yang dialami oleh konsumen, yang dapat terjadi di mana saja dan tidak menutup kemungkinan di tempat yang terjaga dengan baik sekalipun. Peristiwa kehilangan juga dapat terjadi dalam hotel seperti kehilangan kendaraan, perhiasan, uang, atau barang bawaan tamu hotel. Bila terjadi kehilangan barang tersebut, hotel memerlukan regulasi untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Namun, tidak banyak hotel yang memiliki regulasi khusus, beberapa hotel memiliki regulasi yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan melihat hal tersebut, maka perlulah setiap hotel yang beroperasi memiliki regulasi yang dirancang secara khusus untuk dapat menangani permasalahan yang timbul pada saat hotel beroperasi.

Perlindungan hukum atas konsumen dibutuhkan mengingat posisi konsumen yang lebih lemah daripada produsen. Selain itu, perlunya peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen ini diperuntukkan juga untuk produsen, di mana produsen dituntut untuk melakukan usahanya tersebut dengan penuh tanggung jawab.¹² Dalam menegakkan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha terdapat 5 (lima) asas perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 2 UUPK, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, serta

⁹ Rosida Diani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan Atas Kehilangan Barang Konsume (Tamu Hotel)," *Jurnal Hukum Tri Pantang* 6, no. 1 (2020): 29–41, <https://doi.org/10.51517/jhtp.v6i1.218>.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 10.

¹² *Ibid.*

das kepastian hukum.¹³ Asas-asas tersebut dibuat untuk melindungi baik pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan bidang usahanya agar tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Setiap pelaku usaha atau produsen dan konsumen memiliki kewajiban serta hak-hak yang harus mereka jalankan dan dapatkan. Di mana bentuk kewajiban serta hak kedua belah pihak tersebut tercantum di dalam UUPK. Di dalam Bab III UUPK mengatur terkait hak dan kewajiban konsumen. Pada Pasal 4 UUPK mengatur hak konsumen yang mengatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam memakai maupun mengonsumsi barang serta jasa.¹⁴ Melihat pasal tersebut jika dikaitkan dengan kasus kehilangan yang terjadi di hotel maka hak konsumen tersebut telah dilanggar.

Pada saat hak konsumen tersebut dilanggar, maka ada hak lainnya yang mengikuti yaitu terdapat dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan sebuah ganti rugi ataupun kompensasi apabila barang ataupun jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.¹⁵ Namun, tidak semua hotel memiliki peraturan ataupun klausul baku yang membahas terkait dengan ganti rugi apabila terjadi kehilangan barang tamu hotel. Sehingga banyak hotel yang menyelesaikan permasalahan ganti rugi atas kehilangan barang tamu dengan kesepakatan antara kedua belah pihak dan melakukan ganti rugi sesuai dengan jumlah kerugian yang ditimbulkan. Melihat hal tersebut, beberapa hotel masih ada yang tidak memperhatikan bagian yang paling krusial dalam menjalankan usaha jasa, yaitu terkait kehilangan dengan tidak memiliki klausul ataupun peraturan yang memuat terkait dengan penyelesaian permasalahan kehilangan barang tamu. Hal ini dapat membuat kerugian baik dialami oleh pihak hotel sendiri serta tamu hotel. Di mana setiap hotel memiliki visi untuk memberikan suatu kenyamanan bagi para konsumennya. Namun, dengan adanya kehilangan barang tersebut menjadikan visi dari hotel tidak sesuai. Melihat pada penelitian yang dilakukan oleh Evelyn, dkk. memperlihatkan bahwa SOP yang digunakan pada hotel tersebut telah ada, namun terkait dengan penerapan dari SOP tersebut yang masih belum dilakukan dengan sempurna. Sehingga pada saat konsumen kehilangan barang di hotel yang terkait, hotel memberikan ganti rugi dengan maksud untuk tetap menjaga kepercayaan konsumen terhadap hotel selain itu untuk menaati SOP yang ada.¹⁶

Dalam menjalankan usaha hotel ini memiliki regulasi terkait dengan standar usaha hotel yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Sesuai dengan regulasi tersebut, visi dan misi hotel harus mampu sesuai dengan tujuan standar usaha hotel yang tercantum dalam Pasal 2 ayat (1) Permen Parekraf Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 yang menyatakan bahwa hotel harus mampu menjamin kualitas dari produk, pelayanan, serta pengelolaan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan tamu hotel. Berkaca dari standar hotel yang

¹³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Grace Sharon, "Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Binamulia Hukum* 7, no. 1 (2018): 50-70, <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.14>.

¹⁶ Evelyn Meilinda Laydida, Abd. Haris Hamid, dan Kamsilaniah, "Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan Terhadap Barang Milik Tamu Hotel di Makassar (Studi Kasus Whiz Prime Sudirman)," *Clavia* 18, no. 1 (2020): 1-8, <https://journal.unibos.ac.id/clavia/article/view/616>.

tercantum dalam peraturan tersebut hotel harus berusaha untuk dapat memenuhi kualitas dari produk maupun pelayan hotel, sehingga pada saat terjadi kehilangan seperti dari penelitian yang dilakukan oleh Evelyn, dkk. tersebut hotel berusaha mengganti kerugian yang terjadi pada konsumen yang berguna untuk memenuhi standar hotel terkait dengan kualitas.

Dalam usaha perhotelan khususnya hotel berbintang, keamanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata, yaitu terkait dengan pelayanan keamanan yang disediakan harus diawasi oleh petugas serta dilengkapi oleh CCTV atau *Closed Circuit Television*.¹⁷ Melihat hal tersebut, jika terjadi kehilangan barang konsumen maka hotel wajib untuk melakukan ganti rugi. Dalam sebuah hotel pasti memiliki tim keamanan atau *security*, bagian keamanan terkait dengan kendaraan konsumen akan menjadi tanggung jawab dari tim keamanan ini.

Terkait dengan pertanggungjawaban terhadap kehilangan yang terjadi di hotel, disesuaikan dengan kebijakan dari setiap hotel. Di mana beberapa hotel memiliki kebijakan bahwa kendaraan konsumen yang hilang tidak menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha, namun juga ada beberapa hotel yang menerapkan untuk melakukan ganti rugi terhadap kendaraan yang hilang. Sistem yang dimaksud telah tertulis pada papan pengumuman yang di tempel di tempat parkir. Kehilangan barang milik konsumen yang terjadi di dalam kamar, pihak hotel akan melakukan pengecekan sarana kamar untuk memastikan tidak ada barang konsumen yang tertinggal pada saat tamu meninggalkan hotel.¹⁸ Pengecekan kamar bila ada barang yang tertinggal dilakukan oleh departemen *housekeeping* pada saat melakukan pembersihan kamar yang telah digunakan oleh tamu.¹⁹

Melihat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan pada Pasal 62 ayat (1) huruf a yang menyatakan bahwa badan usaha hotel wajib menyediakan sarana serta fasilitas keselamatan dan keamanan serta pada pasal yang sama ayat (1) huruf b menyatakan bahwa hotel memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel. Di mana pada Pasal 62 ayat (2) menyatakan bahwa hotel bertanggung jawab atas keamanan serta keselamatan tamu hotel.²⁰

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

¹⁷ Indonesia, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata (BN No. 283 Tahun 2021).

¹⁸ M. Shidqon Prabowo, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Hotel Batik Yogyakarta," *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2019): 160–173, <https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/5488>.

¹⁹ Farida Nur Hanifah, Riza Taufiq, dan Umi Sumarsih, "Tinjauan Operasional Kerja Departemen Housekeeping Di Hotel Crowne Plaza Bandung," *eProceedings of Applied Science* 8, no. 6 (2022): 956–963, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/19221>.

²⁰ Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan (LN Tahun 1996).

konsumennya dengan nilai yang setara disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku.²¹

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

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

2. Pertanggungjawaban Hukum Pada konsumen yang Mencemarkan Nama Hotel Terkait Dengan Kasus Kehilangan Jika Seluruh Kerugian Telah Diganti Oleh Hotel

Pengertian dari tindakan pencemaran nama baik, yaitu sebuah tindakan yang menyerang nama baik ataupun kehormatan seseorang ataupun instansi sehingga pihak yang mendapatkan pencemaran tersebut merasa dirugikan.²² Beberapa kasus kehilangan barang yang terjadi hotel seperti yang telah dibahas dipembahasan sebelumnya, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian yang disebabkan dari pemakaian barang atau jasa hotel terkait. Ada kalanya konsumen tidak sabar akan proses yang dilakukan pihak hotel, sehingga merasa tidak ditanggapi dan memberikan komentar pada media sosial. Keadaan yang dialami versi konsumen dan keluhan yang dimasukkan pada media sosial mengakibatkan pihak hotel merasa dirugikan nama baiknya.

Pembahasan terkait dengan kerugian telah dilakukan penggantian kerugian oleh pihak hotel. Namun konsumen melakukan pencemaran nama baik pihak hotel setelah dilakukan penggantian kerugian menjadi hak atau perlindungan hukum yang diberikan kepada pihak hotel. Dalam hukum perdata kejadian pencemaran nama baik ini termasuk dalam perbuatan melawan hukum dan tergolong kejadian khusus. Tindakan pencemaran nama baik ini memiliki 2 (dua) bentuk, yaitu pencemaran nama baik yang dilakukan secara *libel* atau tertulis dan secara *slander* atau lisan.²³ Pencemaran nama baik secara *libel* merupakan tindakan pencemaran nama baik yang dilakukan secara tertulis atau dapat dikatakan sebagai fitnah. Contoh dari tindakan pencemaran nama baik secara *libel* yaitu menulis komentar pada kolom media sosial milik korban. Sedangkan pencemaran nama baik yang dilakukan secara *slander* seperti menyebarkan omongan dari mulut.

Pada UUPK, bukan hanya mengatur terkait dengan perlindungan yang diberikan kepada konsumen saja. Namun, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang harus didapatkan. Sebab, sesuai dengan asas yang tercantum dalam UUPK menyatakan bahwa adanya asas keadilan. Walaupun posisi pelaku usaha lebih tinggi dari pada konsumen dan sering kali konsumen dikatakan merupakan subjek yang menempati posisi yang lemah. Namun, pelaku usaha juga perlu mendapatkan perlindungan

²¹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).

²² Siti Nurul Ae'nie, "Analisis Penegakan Hukum Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Elektronik (Studi Perkara Nomor 1220/Pid.Sus/2021/PN.Tjk)" Skripsi (Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2022), <https://digilib.unila.ac.id/68841/>

²³ I Made Heriyana, Anak Agung Sagung Dewi, dan Ni Made Puspasutri Ujianti, "Gugatan Ganti Kerugian dalam Kasus Pencemaran Nama Baik menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Jurnal Preferensi Hukum* 1, no. 1 (2020): 86–90, <https://doi.org/10.22225/jph.1.1.1989.86-90>.

hukum.²⁴

Pada kasus kehilangan barang milik konsumen yang terjadi di hotel dan jika pihak hotel telah mengganti kerugian sesuai dengan UUPK pada Pasal 19 yang memberikan ganti rugi sesuai dengan nilai yang setara. Namun pihak konsumen tersebut melakukan tindakan yang melanggar hak yang seharusnya didapatkan oleh pelaku usaha sesuai pada Pasal 6 yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum terkait tindakan konsumen yang tidak memiliki itikad baik. Melihat hal tersebut tindakan yang dilakukan oleh konsumen tersebut telah melanggar Pasal 1372-1380 KUH Perdata dan merupakan jenis perbuatan melawan hukum sesuai yang tertera dalam Pasal 1365 KUH Perdata.²⁵

Tindakan konsumen yang mengalami kehilangan dan telah mendapatkan ganti rugi dengan melakukan pencemaran nama baik melalui media sosial, hal tersebut telah jelas melanggar hak yang seharusnya didapatkan oleh pelaku usaha. Sehingga melalui hal tersebut dapat pelaku usaha dapat mengajukan gugatan. Di mana tindakan yang dilakukan oleh konsumen tersebut juga melanggar Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi dan Informasi Elektronik pada Pasal 27 ayat (3) yang menyatakan:

*"Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik."*²⁶

Berdasarkan pasal tersebut menyatakan bahwa jika ada orang yang menyebarluaskan informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan yang dengan sengaja merupakan tindakan pencemaran nama baik. Sehingga penyelesaian sengketa berdasarkan Undang-Undang ITE yaitu mengajukan gugatan perdata dengan menyelesaiannya secara arbitrase ataupun melalui lembaga penyelesaian sengketa. Hal tersebut tercantum dalam Bab VIII Pasal 39 ayat (1) dan 2. Bila terbukti konsumen tersebut melanggar unsur-unsur yang tergantung pada Pasal 27 ayat (3) UU ITE tersebut, maka dikenakan hukuman yang tertera dalam Pasal 45 UU ITE yaitu dipidana selama 6 (enam) tahun serta denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).²⁷

Tindakan yang dilakukan oleh konsumen tersebut menimbulkan kerugian baik kerugian secara materiil maupun immateriil yang dirasakan oleh pihak maka hotel berhak mengajukan gugatan untuk mendapatkan ganti kerugian akibat perbuatan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Berdasar pada Pasal 1372 KUH Perdata terkait dengan penghinaan ini memiliki tujuan agar pihak yang mengalami kerugian tersebut mendapatkan penggantian kerugian dan mendapatkan pemulihan bagi nama baiknya.²⁸

²⁴ Septi Indrawati dan Amalia Fadhila Rachmawati, "Edukasi Legalitas Usaha sebagai Upaya Perlindungan Hukum bagi Pemilik UMKM," *Jurnal Dedikasi Hukum* 1, no. 3 (2021): 231-241, <https://doi.org/10.22219/jdh.v1i3.17113>.

²⁵ Heriyana, Dewi, dan Ujianti, "Gugatan Ganti Kerugian dalam Kasus Pencemaran Nama Baik menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata."

²⁶ Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843).

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Heriyana, Dewi, dan Ujianti, "Gugatan Ganti Kerugian dalam Kasus Pencemaran Nama Baik menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata."

D. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian di atas bahwa konsumen dan produsen memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan dihormati oleh masing-masing pihak. Jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh salah satu pihak maka harus dapat bertanggung jawab. Seperti dalam pembahasan pertama produsen harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti kerugian sesuai dengan undang-undang yang berlaku yaitu dalam UUPK. Selain itu, konsumen yang telah menerima ganti kerugian tersebut harus memiliki itikad baik sesuai dengan hak yang patut didapatkan oleh produsen. Jika konsumen yang telah mendapatkan haknya kembali melakukan perbuatan mencemarkan nama baik dan membuat kerugian kepada produsen maka produsen memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian dan pemulihan nama baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ae'nie, Siti Nurul. "Analisis Penegakan Hukum Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Elektronik (Studi Perkara Nomor 1220/Pid.Sus/2021/PN.Tjk)." *Skripsi*. Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2022. <https://digilib.unila.ac.id/68841/>.
- Akouino, Cori. "Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata (Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran) di Kota Batu." *Jurnal Ekonomi Pembangunan* 11, no. 2 (2013): 153–167. <https://doi.org/10.22219/jep.v11i2.3737>.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. "Jumlah Hotel Menurut Jenis dan Kecamatan Tahun 2019." [surabayakota.bps.go.id, 2020.](https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2020/06/05/742/jumlah-hotel-menurut-jenis-dan-kecamatan-tahun-2019.html) <https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2020/06/05/742/jumlah-hotel-menurut-jenis-dan-kecamatan-tahun-2019.html>.
- Diani, Rosida. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan Atas Kehilangan Barang Konsume (Tamu Hotel)." *Jurnal Hukum Tri Pantang* 6, no. 1 (2020): 29–41. <https://doi.org/10.51517/jhtp.v6i1.218>.
- Hanifah, Farida Nur, Riza Taufiq, dan Umi Sumarsih. "Tinjauan Operasional Kerja Departemen Housekeeping Di Hotel Crowne Plaza Bandung." *eProceedings of Applied Science* 8, no. 6 (2022): 956–963. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/19221>.
- Heriyana, I Made, Anak Agung Sagung Dewi, dan Ni Made Puspasutari Ujianti. "Gugatan Ganti Kerugian dalam Kasus Pencemaran Nama Baik menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." *Jurnal Preferensi Hukum* 1, no. 1 (2020): 86–90. <https://doi.org/10.22225/jph.1.1.1989.86-90>.
- Indonesia. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata (BN No. 283 Tahun 2021).
- . Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan (LN Tahun 1996).
- . Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843).
- . Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821).
- Indrawati, Septi, dan Amalia Fadhila Rachmawati. "Edukasi Legalitas Usaha sebagai

- Upaya Perlindungan Hukum bagi Pemilik UMKM." *Jurnal Dedikasi Hukum* 1, no. 3 (2021): 231–241. <https://doi.org/10.22219/jdh.v1i3.17113>.
- Kominfo. "Pariwisata Sumbang Devisa Terbesar Kedua." kominfo.go.id, 2017. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/11033/pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-kedua/0/berita>.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Laydida, Evelyn Meilinda, Abd. Haris Hamid, dan Kamsilaniah. "Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan Terhadap Barang Milik Tamu Hotel di Makassar (Studi Kasus Whiz Prime Sudirman)." *Clavia* 18, no. 1 (2020): 1–8. <https://jurnal.unibos.ac.id/clavia/article/view/616>.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguanan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*. Bekasi: Jala Permata Aksara, 2021.
- Prabowo, M. Shidqon. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Hotel Batik Yogyakarta." *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2019): 160–173. <https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/al-mustashfa/article/view/5488>.
- Sharon, Grace. "Ganti Rugi Dalam Metode Promosi yang Menyesatkan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 7, no. 1 (2018): 50–70. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.14>.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. *Pengantar Industri Pariwisata: Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.