

## **Tanggung Jawab Hotel Terhadap Kehilangan Barang Tamu Selama Menginap (Studi Hotel Griya Wisata Mulya, Klaten)**

**Rafi' Purnomo Cahyo Utomo\*, M. Junaidi**

Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

Email: c100210017@student.ums.ac.id\*, mj122@ums.ac.id

<b>Kata Kunci</b>	<b>Abstrak</b>
tanggung jawab hotel; kehilangan barang tamu; perlindungan konsumen; KUHPerdara; jasa perhotelan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum hotel terhadap kehilangan barang milik tamu selama menginap, dengan studi kasus pada Hotel Griya Wisata Mulya di Klaten. Permasalahan utama dalam penelitian ini meliputi bentuk pertanggungjawaban hotel berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1709–1713 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mekanisme penyelesaian kasus kehilangan barang, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan normatif dan empiris, melalui studi kepustakaan, wawancara, serta observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Griya Wisata Mulya pada prinsipnya telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan kehilangan barang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian sengketa masih didominasi pendekatan kekeluargaan. Pada kasus yang diteliti, tanggung jawab hotel dinyatakan gugur karena adanya kelalaian dari pihak tamu yang tidak menggunakan fasilitas penyimpanan barang berharga dan meninggalkan barang di area publik. Penelitian ini juga menemukan adanya kendala berupa rendahnya pemahaman konsumen, keterbatasan fasilitas keamanan, kualitas sumber daya manusia, serta masih ditemukannya klausula baku yang bertentangan dengan UUPK. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sistem keamanan, pemahaman hukum bagi pelaku usaha, serta penguatan pengawasan pemerintah guna mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih optimal di sektor perhotelan.



### **PENDAHULUAN**

Di dalam industri usaha perhotelan, pelaku usaha dan konsumen (tamu) merupakan sebuah komponen yang tidak dapat dipisahkan yaitu saling terikat, yang didasarkan pada sebuah kontrak kepercayaan (Fiduciary Relationship) yang implisit (Ningsih & Sudaryanto, 2020). Usaha perhotelan adalah bagian dari industri jasa yang memiliki peranan yang sangat besar (Sartika & Alfianti, 2019). Sebagai tulang punggung dalam mendukung kegiatan pariwisata dan bisnis dengan menawarkan akomodasi serta beragam fasilitas (Rifai, 2021; Gunawan et al., 2020). Selain itu, bisnis perhotelan juga mampu meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat sekitar dikarenakan hotel mampu membuka peluang banyak sekali lapangan pekerjaan, dan mampu memberikan devisa kepada negara (Tawakkal & Setiawan, 2020). Berdasarkan pernyataan dari bapak Arif Yahya selaku Menteri Pariwisata, menyatakan bahwa dari hasil riset World Bank pada tahun 2016 menegaskan bahwa sektor pariwisata merupakan bidang yang paling mudah memberikan devisa dan pendapatan domestik bruto

(PDB) (World Bank, 2016; Putra, 2020). Namun, devisa sektor pariwisata bukan hanya dari bisnis hotel saja melainkan dari sektor terkait lainnya (Situmorang & Kristanto, 2021). Hotel merupakan pilihan utama bagi seseorang yang melakukan perjalanan, baik untuk keperluan bekerja maupun untuk berlibur sebagai tempat beristirahat (Satria et al., 2018; Natawidjaya & Hidayat, 2021). Negara kita, Republik Indonesia, merupakan negara yang tersusun atas banyak pulau yang dipisahkan oleh lautan, oleh karenanya negara kita disebut sebagai negara maritim (Kementerian Pariwisata, 2019). Indonesia dikenal secara luas oleh dunia karena keindahan alamnya dan kekayaan sumber daya alamnya (Suprpto, 2019; Rijal & Suryanto, 2020). Hal ini yang menjadi daya tarik utama bagi pengunjung domestik dan internasional untuk menyaksikan serta menikmati keindahan alam Indonesia (Yunita & Ibrahim, 2020).

Faktor inilah yang mendorong pertumbuhan serta perkembangan didalam industri pariwisata secara pesat (Lukito, 2022; Marlina & Hidayati, 2023; Nugraha, 2023; Ohhyver et al., 2024). Pertumbuhan ini turut berpengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan akan fasilitas pendukung salah satunya adalah industri sektor perhotelan, seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan dan pelaku perjalanan, hotel sebagai salah satu bentuk pelayanan jasa akomodasi yang menawarkan akomodasi dan beragam fasilitas didalamnya. Akan tetapi hotel juga harus memperhatikan hak-hak konsumennya (tamu) antara lain menciptakan lingkungan yang aman, nyaman dikawasan hotel serta pelayanan yang terpercaya bagi para konsumennya (tamu).

Industri perhotelan tidak hanya sekedar menyediakan tempat untuk beristirahat, ia adalah cerminan dari budaya layanan yaitu tempat dimana tamu mencari tidak hanya kenyamanan fisik akan tetapi juga rasa aman dan ketenangan pikiran selama menginap dihotel (Bachtiar, 2024; Prakosawati, 2025). Ketika seorang konsumen (tamu) memutuskan untuk menginap di sebuah hotel, maka ia menyerahkan Sebagian dari kendali keamanannya (termasuk barang-barang pribadinya) kepada pihak manajemen hotel (Yuliaty, 2025). Oleh karena itu, integritas operasional hotel diuji secara fundamental Ketika terjadi insiden kasus kehilangan barang milik tamu. Namun, permasalahan hukum yang seringkali timbul salah satunya disebabkan oleh tanggung jawab hotel terhadap keamanan barang milik tamu. Isu terkait kehilangan barang tamu selama menginap di hotel bukanlah fenomena baru. Berbagai laporan dan keluhan dari tamu mengenai kehilangan barang berharga, mulai dari uang tunai, perhiasan, dokumen penting, hingga perangkat elektronik, seringkali menjadi sorotan lantaran minimnya tanggung jawab hotel terhadap konsumen (tamu).

Situasi ini menempatkan hotel dalam posisi dilematis antara kewajiban memberikan pelayanan prima dan risiko terjadinya insiden di luar kendali langsung pihak manajemen hotel. Bagi tamu, kehilangan barang dapat menimbulkan kerugian finansial yang signifikan, gangguan psikologis, bahkan hambatan dalam melanjutkan perjalanan atau aktivitas mereka. Dengan demikian, isu mengenai tanggung jawab hotel atas kerugian yang dialami konsumen (tamu) bukan lagi sekedar masalah operasional internal melainkan telah menjadi isu hukum, etika bisnis, dan perlindungan konsumen yang mendesak untuk dikaji secara mendalam. Oleh sebab itu, perlindungan konsumen hadir untuk memenuhi hak-hak daripada konsumen (tamu), khususnya bagi konsumen jasa akomodasi perhotelan, menjadi salah satu aspek krusial yang memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak berwenang yaitu pemerintah dinas pariwisata, penegak hukum serta pelaku usaha itu sendiri.

Namun, pada kenyataannya, masih banyak terdapat kasus tamu kehilangan barang pribadi miliknya saat tengah menginap di hotel, kasus-kasus ini berupa pencurian barang elektronik seperti handphone, uang tunai, hingga dokumen pribadi seperti kartu ATM, KTP, dll. Ketika terjadi kasus seperti ini lantaran tidak sedikit hotel yang melepaskan tanggung jawabnya dengan mengacu pada disclaimer atau klausula baku yang ditempatkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha di area publik hotel maupun dalam perjanjian tak tertulis dengan konsumen (tamu).

Barang milik tamu yang hilang saat berada pada Kawasan atau lingkungan dalam hotel sudah seharusnya menjadi tanggung jawab pihak manajemen hotel, dan begitu juga konsumen (tamu) hotel tersebut berkewajiban untuk membuktikan kepada pihak manajemen hotel bahwa barang yang hilang benar-benar merupakan barang miliknya apabila terjadi kasus kehilangan barang, hal ini memiliki tujuan agar tidak terjadi kesalah pahaman ataupun indikasi-indikasi negatif terhadap hilangnya barang tamu contohnya tamu tersebut mencari keuntungan semata dengan berdalih kehilangan barang dikawasan dalam hotel tersebut, sehingga dengan begitu hak konsumen dapat terpenuhi, serta hak pelaku usahapun tidak diabaikan.

Hal seperti ini sering sekali menimbulkan persoalan hukum mengenai siapa yang harus bertanggung jawab atas hilangnya barang milik tamu saat menginap Kawasan atau lingkungan dalam hotel, serta bagaimana bentuk tanggung jawab hotel terhadap tamu, mengkaji dari hukum Indonesia, dalam kasus kehilangan barang pribadi tamu saat menginap dapat didasarkan pada KUHPerdara pasal 1709-1713 tentang tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu, serta UUPK tentang perlindungan konsumen.

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan mengingat meningkatnya kasus kehilangan barang tamu di hotel, yang tidak hanya menimbulkan kerugian materiel dan psikologis bagi konsumen, tetapi juga mencerminkan adanya ketimpangan pemahaman dan penerapan tanggung jawab hukum antara pelaku usaha dan tamu. Padahal, secara hukum, tanggung jawab hotel telah diatur secara jelas dalam KUHPerdara Pasal 1709–1713 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian sengketa masih sering mengandalkan pendekatan kekeluargaan dan klausula baku yang sepihak, sehingga perlindungan hukum bagi konsumen kerap tidak optimal. Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji implementasi nyata tanggung jawab hotel, khususnya melalui studi kasus di Hotel Griya Wisata Mulya Klaten, menjadi sangat penting untuk memberikan solusi hukum yang jelas, meningkatkan kesadaran konsumen, serta mendorong perbaikan standar keamanan dan akuntabilitas di industri perhotelan Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode analisis empirik dengan menggunakan pendekatan normatif. Penelitian ini difokuskan pada kasus di Hotel Griya Wisata Mulya di Klaten, Jawa Tengah, sebuah hotel di Klaten yang pernah mengalami kasus kehilangan barang berupa sebuah handphone pribadi milik tamu saat tengah menginap di hotel tersebut. Kronologi singkat “pada tanggal 1 Januari 2023 dini hari sekitar pukul 02.00 WIB, seorang tamu sedang bersantai diteras hotel dengan menggunakan handset Bluetooth tanpa disadari dan tanpa disengaja tamu tersebut tertidur diteras hotel dengan kondisi masih menggunakan headset Bluetooth ditelinganya pada saat tidur itulah handphone merk Vivo Y21T dengan ciri casing berwarna biru tua miliknya telah diambil oleh seseorang.” Penelitian ini diharapkan mampu untuk mengungkap bagaimana tanggung jawab hukum hotel diterapkan secara nyata dan bagaimana mekanisme ketika terjadi kasus kehilangan barang milik tamu seperti kasus diatas.

Penelitian ini, perlu dirumuskan masalah untuk menjelaskan masalah yang diamati, diselidiki, dan membimbing penulis sesuai dengan tujuan makalah penelitian, penulis hendak melakukan penelitian terkait tanggung jawab hotel atas hilangnya barang tamu saat menginap (studi kasus pada hotel Griya Wisata Mulya di Klaten) dengan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana tindakan hotel dalam melakukan tanggung jawab terhadap hilangnya barang tamu saat menginap berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) pasal 1709-1713 tentang tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu? 2) Bagaimana tindakan pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan oleh hotel Griya Wisata Mulya dalam menyelesaikan kasus kehilangan barang handphone pribadi milik tamu tersebut? 3) Kendala apa yang dialami ketika pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan serta solusinya?

Pembatasan masalah pada skripsi ini terdapat pada tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu saat menginap di hotel. Penelitian harus memerlukan tujuan yang akurat. Tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut: Menganalisis bentuk pertanggung jawaban hotel terhadap hilangnya barang pribadi milik tamu berdasarkan pada KUHPperdata pasal 1709-1713 tentang tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu, serta UUPK tentang perlindungan konsumen. Mengetahui bagaimana hotel Griya Wisata Mulya dalam menangani kasus kehilangan barang yang dialami oleh tamu. Mengidentifikasi berbagai masalah yang dihadapi dalam perlindungan konsumen pada industri perhotelan dan memberikan rekomendasi untuk Solusi. Penelitian harus diyakini bermanfaat untuk memecahkan masalah yang diteliti bagi seluruh pihak. Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut: Menambah kajian ilmiah didalam bidang hukum perlindungan konsumen. Menambah kajian ilmiah tentang tanggung jawab hukum perdata dalam industri jasa perhotelan. Memberikan masukan kepada pelaku usaha perhotelan tentang pentingnya perlindungan barang pribadi milik tamu dan sistem keamanan hotel yang optimal.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Pendekatan**

Penelitian ini ditulis dengan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji bagaimana ketentuan hukum yang berlaku diterapkan didalam praktik dilapangan. Pendekatan yuridis dilakukan untuk memahami peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang milik tamu. yakni undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1709-1713 mengenai tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu.

Sementara itu, pendekatan empiris dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer di lapangan, guna mengetahui bagaimana penerapan tanggung jawab tersebut dilaksanakan oleh pihak hotel dalam praktiknya. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya berfokus pada hukum tertulis (law in books), tetapi juga terfokus pada kenyataan hukum yang terjadi dalam Masyarakat (law in action).

### **Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya dibagi menjadi 2, yaitu:

- a. Data primer: Data primer yaitu data didapatkan secara langsung (tanpa perantara), dengan wawancara langsung kepada narasumber utama yaitu ibu Sri Rahayu Uly K serta observasi langsung ke lapangan, berikut data primer penelitian ini:

Wawancara dilakukan langsung oleh penulis dengan 1 narasumber utama yaitu ibu Sri Rahayu Uly K selaku pemilik usaha hotel Griya Wisata Mulya tersebut, dan 2 narasumber pendukung yaitu bapak Eko dan bapak Warsono selaku pegawai di hotel tersebut, berikut pertanyaan yang penulis tanyakan kepada narasumber:

- 1) Bagaimana pemahaman narasumber terkait tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu selama menginap?
  - 2) Apakah pada hotel Griya Wisata Mulya pernah terjadi kasus kehilangan milik tamu saat tengah menginap?
  - 3) Bagaimana prosedur/mekanisme dalam penanganan hotel Griya Wisata Mulya ketika terjadi kasus atau sengketa kehilangan barang pribadi milik tamu.
  - 4) Langkah-langkah apa yang hotel Griya Wisata Mulya untuk mencegah terjadinya kehilangan barang pribadi milik tamu saat menginap?  
Observasi langsung ke lapangan untuk mengetahui mekanisme pelayanan serta keamanan hotel.
- b. Data sekunder: Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung (studi kepustakaan, jurnal), sebagai berikut :
    - 1) Peraturan perundang-undangan terkait, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1709-1713 tentang Tanggung Jawab Penginapan Terhadap Barang Tamu.
    - 2) Buku-buku literatur hukum, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan penelitian saat ini.
    - 3) Dokumen internal hotel seperti SOP penanganan kehilangan barang, formulir laporan kehilangan barang tamu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi :

- a. Wawancara: Dilakukan secara semi-terstruktur, yaitu dengan menyiapkan daftar pertanyaan pokok namun tetap memberi kesempatan bagi narasumber untuk memberikan penjelasan lebih luas.
- b. Observasi (pengamatan langsung): Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap situasi dan kondisi di hotel Griya Wisata Mulya, termasuk bagaimana pihak hotel memberikan pelayanan dan menangani laporan kehilangan barang.
- c. Studi Kepustakaan: Dalam hal ini dilakukan dengan memahami literatur hukum, buku, serta jurnal yang membahas terkait tanggung jawab hukum hotel dan perlindungan konsumen.

## **Analisis Data**

Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yakni dengan menggambarkan, menafsirkan, serta menganalisis data yang diperoleh baik dari lapangan maupun dari bahan hukum sekunder. Hasil analisis kemudian dibandingkan dengan dasar hukum normatif dan kenyataan empiris di lapangan, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tanggung jawab hotel Griya Wisata Mulya terhadap sengketa kehilangan barang tamu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tanggung Jawab Hotel terhadap Kehilangan Barang Tamu**

#### **1. Gambaran Umum Tanggung Jawab Hotel dalam Kerangka Hukum Indonesia**

Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi memiliki kewajiban hukum yang melekat dalam memberikan layanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab kepada tamu. Tanggung jawab ini berkaitan langsung dengan perlindungan terhadap barang-barang pribadi yang dibawa tamu ketika menginap. Secara yuridis, tanggung jawab tersebut diatur melalui dua rezim hukum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur prinsip dasar perlindungan konsumen, dan Pasal 1709-1713 KUHPerdara yang memberikan pengaturan khusus mengenai tanggung jawab penginapan terhadap barang bawaan tamu. Kedua dasar hukum tersebut menjadi landasan untuk menilai apakah tindakan hotel telah sesuai dengan standar hukum yang berlaku ketika terjadi kehilangan barang. Bentuk tanggung jawab hotel, sebagai berikut :

##### **a) Tanggung jawab preventif (pencegahan)**

Suatu bentuk kewajiban yang dilakukan untuk melakukan suatu pencegahan oleh pelaku usaha untuk mencegah kerugian, kehilangan, kerusakan yang bersifat antisipatif. Tujuan dari tanggung jawab preventif untuk memberi rasa aman kepada tamu, mencegah potensi sengketa, membuktikan itikad baik, dan mengurangi resiko ganti rugi. Hal tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan fasilitas keamanan seperti brankas, CCTV, lemari.
- 2) Memberikan informasi kepada tamu mengenai cara menjaga barang berharga.

##### **b) Tanggung jawab kuratif (jika kehilangan terjadi)**

Suatu tanggung jawab yang dilakukan setelah terjadi suatu kerugian, kehilangan, serta pelanggaran benar-benar terjadi. Tujuan tanggung jawab kuratif untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan, memulihkan kerugian materiil maupun immaterial akibat kelalaian hotel, menunjukkan tanggung jawab pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. Bersifat penyelesaian (remedial). Hal tersebut dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Investigasi Internal: Setelah tamu melaporkan kepada pihak manajemen hotel, maka hotel harus segera bertindak untuk menelusuri kronologi kejadian melalui CCTV, laporan karyawan, dll.
- 2) Memberikan laporan resmi: Jika diperlukan hotel wajib membantu tamu untuk membuat laporan kepada pihak kepolisian sektor.
- 3) Mengganti Kerugian: Pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pasal 1709-1713 KUHPerdara menegaskan hotel wajib

mengganti kerugian yang dialami oleh tamu, ganti rugi dapat berupa pengembalian nilai barang, kompensasi uang sesuai dengan kesepakatan tamu.

Tanggung jawab ini muncul karena lahirnya perjanjian obligatoir, yakni perjanjian yang menimbulkan hubungan timbal balik antara pihak hotel dan tamu berupa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak hotel dan tamu. Dalam hubungan ini, tamu berkewajiban untuk membayar biaya penginapan, sementara pihak manajemen hotel berkewajiban serta memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, serta menjaga keamanan barang-barang milik tamu selama masa menginap. Oleh karena itu hotel sebagai pengelola penginapan berkewajiban untuk menjaga keamanan barang-barang yang dibawa oleh tamu. Prinsip ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam praktiknya, kehilangan barang di hotel dapat terjadi karena berbagai sebab, baik akibat kelalaian internal hotel, pihak ketiga, maupun kelalaian tamu itu sendiri. Oleh karena itu, analisis tanggung jawab hotel tidak dapat dilakukan secara sepihak, tetapi harus memperhatikan hubungan timbal balik antara kewajiban hotel dan kewajiban tamu sebagai konsumen. Dengan demikian, pembahasan pada bab ini menekankan analisis normatif sekaligus aplikatif mengenai kewajiban hotel dalam menangani kehilangan barang tamu berdasarkan ketentuan perundang-undangan. Dalam pasal 19 UUPK yang secara khusus mengatur tanggung jawab pelaku usaha, 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.

## 2. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Griya Wisata Mulya Klaten, yang merupakan salah satu hotel Melati tiga yang melayani berbagai tamu lokal maupun luar daerah. Fokus penelitian diarahkan untuk mengetahui sejauh mana hotel telah melaksanakan tanggung jawab hukum terhadap kehilangan barang tamu selama menginap, serta menilai kesesuaian antara praktik yang dilakukan dengan ketentuan hukum yang berlaku, berdasarkan Pasal 1709-1713 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

3. Analisis Tindakan Hotel Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

a) Kewajiban Hotel sebagai Pelaku Usaha Jasa

Berdasarkan UUPK, hotel dikategorikan sebagai pelaku usaha jasa yang berkewajiban memberikan rasa aman, kenyamanan, serta keselamatan kepada konsumennya. Pasal 4 huruf a UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan dan keamanan, sehingga hotel wajib menyediakan sarana perlindungan yang baik untuk melindungi tamu maupun barang bawaannya. Dalam konteks kehilangan barang tamu, tindakan yang harus dilakukan hotel antara lain:

- 1) Menyediakan Sistem Keamanan yang Memadai, seperti CCTV, penjagaan keamanan 24 jam, kontrol akses kamar, dan fasilitas penyimpanan barang berharga.
- 2) Memiliki Prosedur Standar Operasional (SOP) Keamanan, termasuk pemeriksaan area hotel secara berkala, pencatatan tamu, dan pengawasan area publik.
- 3) Menjamin Kualitas Layanan, terutama yang berkaitan dengan prosedur check-in, informasi fasilitas keamanan, dan pelayanan pengaduan.

Sarana dan prasarana tersebut merupakan bentuk konkret pemenuhan kewajiban hotel dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen sesuai UUPK. Jika hotel tidak menyediakan fasilitas keamanan memadai, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha.

Hal ini berarti bahwa tamu berhak mendapatkan jaminan keamanan terhadap barang pribadinya selama menginap. Pada pasal 7 huruf f UUPK menetapkan sejumlah prinsip dasar bagi setiap pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pasal ini menegaskan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam setiap kegiatan usaha, menyampaikan informasi secara benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, termasuk penjelasan mengenai cara penggunaan, perawatan, dan perbaikan. Selain itu, pelaku usaha harus memperlakukan konsumen secara adil, jujur, dan tidak diskriminatif, serta menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan standar yang berlaku.

Dalam UUPK Pasal 7 juga memberikan hak kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa, serta memperoleh jaminan atau garansi atas produk yang digunakan. Jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian, pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian yang layak. Dengan demikian, ketentuan dalam Pasal 7 UUPK menjadi dasar hukum yang mempertegas tanggung jawab pelaku usaha termasuk hotel untuk menjamin keamanan, kenyamanan, serta perlindungan terhadap konsumen dalam setiap transaksi jasa yang diberikan. Yang artinya pelaku usaha wajib untuk menjamin keamanan, kenyamanan dalam pelayanan jasa. Secara normatif, hotel berkewajiban untuk melindungi barang tamu selama berada di area hotel, menyediakan tempat penyimpanan yang aman, memberikan informasi yang jujur tentang kebijakan keamanan, bertindak dengan etiket baik dalam menyelesaikan keluhan tamu.

b) Kewajiban Memberikan Informasi yang Jujur dan Transparan

Pasal 7 huruf b UUPK mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan suatu barang maupun jasa. Dalam konteks perhotelan, hotel wajib sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi mengenai risiko kehilangan barang apabila tamu tidak menggunakan fasilitas penyimpanan.

- 2) Menyediakan informasi tertulis mengenai tata cara penitipan barang berharga.
- 3) Memberikan edukasi saat proses check-in mengenai safe deposit box atau layanan penitipan di front office.

Apabila hotel tidak memberikan informasi yang memadai dan kehilangan terjadi karena ketidaktahuan tamu, maka hotel tetap bertanggung jawab berdasarkan prinsip information liability. Yaitu tanggung jawab atas informasi.

c) Kewajiban Menangani Pengaduan dan Kehilangan Barang

Dalam hal tamu melapor kehilangan barang, UUPK mewajibkan hotel untuk menangani pengaduan secara profesional, cepat, dan bertanggung jawab serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku:

- 1) Pencatatan laporan kehilangan dalam formulir resmi.
- 2) Pemeriksaan kronologi dan pengumpulan bukti.
- 3) Pemeriksaan rekaman CCTV.
- 4) Wawancara terhadap pegawai yang bertugas.
- 5) Penyusunan berita acara kehilangan.
- 6) Memberikan bantuan kepada tamu untuk membuat laporan polisi.

Tindakan ini menunjukkan bentuk pertanggungjawaban administratif dari hotel yang sejalan dengan prinsip penyelesaian sengketa konsumen secara adil dan proporsional.

d) Kewajiban Memberikan Ganti Rugi jika Hotel Lalai

Pasal 19 UUPK mempertegas bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi apabila terbukti menimbulkan kerugian kepada konsumen. Dalam konteks kehilangan barang tamu, kewajiban ganti rugi timbul jika hotel:

- 1) Lalai menjaga keamanan area hotel,
- 2) Kelalaian yang ditimbulkan oleh staff hotel,
- 3) Tidak memberikan informasi yang cukup,
- 4) Tidak menyediakan fasilitas keamanan sesuai standar industri.

Apabila kehilangan barang diakibatkan oleh kelalaian pihak hotel maka pihak hotel wajib mengganti kerugian Ganti rugi sebagai mana dimaksud pada Pasal 19 ayat (1) UUPK, ganti rugi ini dapat berupa penggantian barang, kompensasi, atau penawaran penyelesaian tertentu yang disepakati kedua belah pihak. waktu ganti rugi dilakukan dalam jangka waktu 7 hari setelah transaksi serta pemberian ganti rugi tidak meniadakan kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan maupun kelalaian pelaku usaha. Dalam artian, Ketika terjadi sengketa atau kasus kehilangan barang tamu yang disebabkan oleh kelalaian staff hotel, lemahnya sistem keamanan, maupun kurangnya pengawasan, maka hotel dianggap telah melanggar kewajiban dalam perjanjian obligatoir sekaligus prinsip perlindungan konsumen.

4. Analisis Tanggung Jawab Hotel Berdasarkan Pasal 1709-1713 KUHPerdara

a) Tanggung Jawab Dasar Menurut Pasal 1709 KUHPerdara

Pasal 1709 BW (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata untuk Indonesia) menegaskan “pengelola tempat penginapan sebagai pihak yang menerima penitipan barang, memiliki tanggung jawab terhadap barang-barang yang dibawa oleh para tamu yang menginap di lokasi tersebut. Penitipan barang yang disebutkan dalam Pasal 1709 KUH Perdata itu dianggap sebagai penitipan yang dilakukan karena terpaksa (saat menginap otomatis barang yang dibawa

oleh tamu dianggap dititipkan walaupun tidak diserahkan langsung ke resepsionis).” Artinya tanggung jawab ini bersifat otomatis dan tidak memerlukan perjanjian khusus. Artinya, sejak tamu menginap, secara hukum terdapat hubungan penitipan tidak langsung (quasi-deposite) antara tamu dan hotel.

b) Lingkup Tanggung Jawab Menurut Pasal 1710 KUHPerdato

Pasal 1710 BW (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata untuk Indonesia) menegaskan bahwa “pengelola tempat penginapan wajib bertanggung jawab atas hilangnya ataupun rusaknya barang-barang milik tamu, yang disebabkan karena dicuri ataupun dirusak.”

Pasal 1710 KUHPerdato menjelaskan bahwa hotel bertanggung jawab atas segala bentuk kehilangan atau kerusakan barang tamu, kecuali jika hotel dapat membuktikan bahwa kehilangan tidak terjadi karena kelalaiannya. Artinya, meskipun barang-barang tersebut tidak dititipkan secara formal di resepsionis atau brankas, hotel tetap memiliki kewajiban untuk memastikan keamanannya. Lingkup tanggung jawab mencakup:

- 1) Pencurian oleh pihak luar,
- 2) Kelalaian staf hotel,
- 3) Pengawasan yang kurang memadai.

Prinsip yang digunakan adalah *presumption of liability*, sehingga beban pembuktian berada pada pihak hotel.

c) Pengecualian Tanggung Jawab Menurut Pasal 1712 KUHPerdato

Pasal 1712 BW (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata untuk Indonesia) menegaskan bahwa “pihak yang menerima barang titipan dilarang menggunakan barang tersebut tanpa persetujuan yang jelas dari pihak yang menitipkan atau dapat diartikan, dengan risiko untuk mengganti biaya, kerugian serta bunga, jika ada justifikasi untuk hal tersebut.” Hotel dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika kehilangan terjadi karena:

- 1) Kesalahan atau kelalaian tamu sendiri (meninggalkan barang di tempat umum, tidak mengunci pintu kamar, tidak meletakkan barang di *safety box* yang telah disediakan pihak hotel, dan kelalaian lainnya).
- 2) Barang memiliki sifat berbahaya atau mudah rusak,
- 3) Keadaan memaksa (*force majeure*) yaitu suatu keadaan diluar kemampuan atau kehendak para pihak dalam perjanjian, yang menyebabkan salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya. Keadaan tersebut tidak dapat diperkirakan sebelumnya, tidak dapat dihindari, dan tidak disebabkan oleh kelalaian pihak bersangkutan. Seperti bencana alam.

Kelalaian tamu dapat berupa menaruh barang di area publik tanpa pengawasan, tidak mengunci kamar, atau tidak menggunakan fasilitas penyimpanan yang telah disediakan hotel. Dengan demikian, tanggung jawab hotel bersifat hukum perdata yang mengikat dan berlandaskan asas kesalahan serta asas etikat baik.

d) Klausula Pembatasan Tanggung Jawab Menurut Pasal 1713 KUHPerdato

Pasal 1713 menyatakan bahwa hotel dapat membatasi tanggung jawabnya asalkan:

- 1) Hotel telah menyediakan tempat penyimpanan yang aman.
- 2) Hotel telah memberikan pemberitahuan yang jelas kepada tamu.

Jika kedua syarat ini tidak dipenuhi, maka klausula pembatasan tanggung jawab tidak memiliki kekuatan hukum atau batal demi hukum.

## 5. Kesimpulan Sementara

Tanggung jawab hotel atas kehilangan barang tamu merupakan tanggung jawab hukum yang kompleks, melibatkan asas perlindungan konsumen dan ketentuan khusus penginapan. UUPK menekankan kewajiban preventif, informatif, dan administratif, sedangkan KUHPerdata menekankan hubungan penitipan barang dan tanggung jawab penginapan secara yuridis. Dengan memadukan kedua instrumen hukum tersebut, dapat disimpulkan bahwa tindakan hotel harus memenuhi standar profesionalisme, keamanan, serta pelayanan yang bertanggung jawab sebagai bagian dari perlindungan terhadap konsumen jasa perhotelan.

Dalam mengantisipasi kehilangan barang, hendaknya tamu menyimpan barang berharga ditempat yang telah disediakan oleh jasa akomodasi penginapan atau hotel tersebut seperti:

- a. Brankas atau safe deposit box yaitu tempat yang digunakan untuk menyimpan uang tunai, perhiasan, surat berharga dikamar atau dapat juga di safe deposit box yang disediakan oleh pihak hotel dan pastikan untuk meminta tanda bukti penitipan.
- b. Laporan kehilangan, jika terjadi kehilangan barang pribadi segera laporkan kepada pihak manajemen hotel, agar segera dibuatkan berita acara (laporan) tertulis.
- c. Bukti dan dokumentasi, memberikan bukti-bukti terkait barang yang hilang guna meyakinkan pihak manajemen hotel bahwa barang tersebut milik pribadi.
- d. Kebijakan hotel yaitu baca dan pahami kebijakan hotel terkait tanggung jawab atas barang tamu karena setiap masing-masing hotel memiliki kebijakan tersendiri, hal ini dapat menjadi bukti tambahan.

## **Penyelesaian Kasus kehilangan barang tamu di hotel Griya Wisata Mulya**

### 1) Analisis Kasus Kehilangan Barang Tamu di Hotel Griya Wisata Mulya

Analisis kasus sangat penting untuk memberikan gambaran implementatif mengenai bagaimana ketentuan hukum mengenai tanggung jawab hotel diterapkan dalam situasi konkret. Dalam bagian ini, dibahas sebuah contoh kasus kehilangan barang tamu, misalnya kehilangan telepon genggam pada pukul 02.00 dini hari di area teras hotel ketika tamu tertidur. Kasus ini merepresentasikan situasi yang sering menjadi perdebatan mengenai batas tanggung jawab hotel dan kewajiban tamu sebagai konsumen.

Kasus bermula ketika seorang tamu menaruh telepon genggamnya di atas meja sambil beristirahat di teras hotel, kemudian tertidur. Pada pukul 02.00, barang tersebut hilang dan tamu melapor kepada pihak hotel. Hotel kemudian melakukan prosedur investigasi, termasuk pemeriksaan CCTV dan pemeriksaan petugas keamanan. Berdasarkan hasil investigasi, diketahui bahwa area teras adalah area publik dan pada waktu tersebut pengawasan terbatas. Tidak ditemukan indikasi kelalaian langsung dari pihak hotel.

### 2) Tindakan Hotel Griya Wisata Mulya dalam Menyelesaikan Kasus

Dalam hal ini penulis telah melakukan wawancara langsung terhadap pimpinan, staff, resepsionis hotel Griya Wisata Mulya terkait bagaimana tanggung jawab yang dilakukan hotel Griya Wisata Mulya dalam menyelesaikan kasus kehilangan barang pribadi milik tamu. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pimpinan hotel, staff, resepsionis diperoleh sebagai berikut:

a. Kebijakan Keamanan Hotel

- 1) Dalam hal ini, hotel telah menyediakan safety box berupa lemari berkunci khusus yang terdapat di setiap kamar untuk menjaga keamanan barang bawaan berharga milik tamu.
- 2) Pihak hotel juga telah memberikan di setiap kamar berupa papan peringatan tata tertib yang berisi tentang himbauan agar tamu tidak meninggalkan barang berharga tanpa pengawasan.
- 3) Hotel juga telah memasang CCTV di setiap area publik 24 jam.

b. Pemahaman Tanggung Jawab Hukum

- 1) Pihak manajemen hotel memahami bahwa mereka memiliki kewajiban hukum untuk menjaga keamanan barang bawaan milik tamu.
- 2) Namun, pihak hotel menekankan bahwa tanggung jawab hanya berlaku jika kehilangan tidak mengandung unsur pasal 1713 antara lain keadaan yang memaksa (force majeure) seperti bencana alam, serta kesalahan atau kelalaian akibat tamu sendiri.

c. Kasus Kehilangan Barang

Berdasarkan hasil keterangan wawancara penulis dengan narasumber, Hotel Griya Wisata Mulya pernah mengalami kasus kehilangan barang pribadi miliknya berupa sebuah handphone Vivo Y21T dengan ciri casing berwarna biru tua diteras hotel. Kronologi “pada tanggal 1 Januari 2023 dini hari sekitar pukul 02.00 WIB, seorang tamu sedang bersantai diteras hotel dengan menggunakan handset Bluetooth tanpa disadari dan tanpa disengaja tamu tersebut tertidur diteras hotel dengan kondisi masih menggunakan headset Bluetooth ditelinganya pada saat tidur itulah handphone miliknya diambil oleh seseorang”.

d Mekanisme Penyelesaian

Hotel Griya Wisata Mulya bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) apabila terjadi kasus kehilangan barang, dan penyelesaiannya harus mengikuti prosedur yang jelas dan transparan. Tamu diwajibkan untuk segera melaporkan kehilangan kepada pihak hotel. Selanjutnya, hotel harus melakukan investigasi internal dan jika terbukti ada kelalaian dari pihak hotel, mereka wajib memberikan ganti rugi. Besaran ganti rugi yang diberikan biasanya ditentukan berdasarkan nilai barang yang hilang, namun KUHPerdara Pasal 1712 menetapkan bahwa pihak manajemen hotel dapat membatasi jumlah ganti ruginya, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kehilangan terjadi karena kesengajaan atau kelalaian berat dari pihak hotel.

Hal ini mengacu pada prinsip itikad baik dalam pelayanan. Secara keseluruhan, kombinasi dari KUHPerdara dan UU Perlindungan Konsumen memberikan kerangka hukum yang kuat yang menuntut hotel untuk bertanggung jawab dan melindungi barang-barang tamu, memastikan bahwa mereka tidak hanya menyediakan akomodasi tetapi juga keamanan dan kenyamanan yang merupakan bagian integral dari layanan perhotelan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Griya Wisata Mulya dalam menangani kasus kehilangan barang, sebagai berikut :

1. Setelah menyadari kehilangan barang tersebut tamu wajib segera melaporkan kehilangan barang tersebut kepada pihak manajemen hotel, langkah ini dilakukan agar pihak manajemen hotel dapat segera melakukan penyelidikan internal melalui pengecekan CCTV, dan pemeriksaan sekitar area tempat kejadian perkara.
2. Selanjutnya, staff akan menyusun Berita Acara Kehilangan (BAK) dan tamu akan diminta menjelaskan secara jujur dan detail terkait waktu terakhir barang dilihat, lokasi tempat barang terakhir sebelum hilang, menjelaskan ciri-ciri khusus barang yang hilang, perkiraan nilai barang, serta dugaan penyebab kehilangan (jika ada).
3. Tamu wajib membuktikan bahwa barang yang hilang adalah benar barang miliknya, bukti ini bisa berupa diskripsi detail barang maupun foto ataupun dokumen kepemilikan. Tujuan dilakukannya pembuktian ini untuk menghindari pemalsuan kasus dan memastikan keadilan bagi kedua belah pihak (tamu dan staff hotel).
4. Tamu akan diminta untuk mengisi form laporan kehilangan digunakan agar pihak manajemen hotel dapat mengidentifikasi barang yang hilang, untuk mencatat secara tertulis laporan tamu yang kehilangan barang sehingga menjadi bukti administratif bahwa tamu benar-benar melaporkan kejadian tersebut, dan sebagai alat untuk melakukan koordinasi internal hotel.
5. Tamu akan mendapatkan tanda bukti laporan kehilangan untuk proses investigasi dan klaim pertanggungjawaban.
6. Setelah investigasi dilakukan pihak hotel Griya Wisata Mulya akan memberikan hasil sementara kepada tamu dalam jangka waktu max 1x24 jam.
7. Bila dalam kasus tersebut ditemukan kelalaian dari pihak manajemen hotel Griya Wisata maka hotel memberikan kompensasi secara musyawarah untuk mengganti kerugian yang dialami oleh tamu sesuai dengan kesepakatan tamu.
8. Hotel tetap memberikan surat keterangan kehilangan untuk keperluan tamu membuat laporan kepolisian. Serta dibantu oleh pihak manajemen hotel.

Dalam hal ini, tidak terdapat prosedur tertulis tentang pengajuan ganti rugi, namun penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan (musyawarah) dan cepat agar tidak menurunkan reputasi hotel.

Hotel Griya Wisata Mulya akan memberikan kompensasi secara musyawarah untuk mengganti kerugian yang dialami oleh tamu sesuai dengan kesepakatan tamu, apabila tidak bertentangan dengan hal yang dapat membatalkan tanggung jawab hotel kepada tamu, sebagai berikut:

- a. Keadaan memaksa (*force majeure*) yaitu peristiwa alam atau bencana alam seperti tanah longsor, gempa bumi, gunung meletus, atau bencana yang tidak dapat di prediksi.
  - b. Kelalaian tamu sendiri (*human error*) seperti tidak mengunci kamar hotel, meletakkan barang berharga ditempat terbuka (ruang publik).
  - c. Tidak menyimpan barang berharga ditempat yang sudah disediakan oleh hotel (*Safety Box*).
- e. Penyelesaian Kasus

Dari hasil wawancara penulis dengan narasumber, hotel Griya Wisata Mulya menyelesaikan kasus dengan:

- a) Laporan tamu masuk, staff manajemen hotel segera pemeriksaan sekitar area tempat kejadian perkara.
- b) Staff manajemen hotel segera melakukan pengecekan CCTV.
- c) Staff manajemen hotel menyusun berita acara kehilangan (BAK), tamu diminta menjelaskan secara jujur dan detail terkait waktu terakhir barang dilihat, lokasi tempat barang terakhir sebelum hilang, menjelaskan ciri-ciri khusus barang yang hilang, perkiraan nilai barang, serta dugaan penyebab kehilangan (jika ada).
- d) Tamu mengisi formulir laporan kehilangan yang diberikan oleh staff manajemen hotel.
- e) Selanjutnya tamu akan menerima tanda terima laporan yang digunakan proses investigasi dan klaim pertanggungjawaban.
- f) Pihak manajemen hotel melakukan investigasi internal dan tamu dimohon untuk menunggu kurang dari 1x24 jam.
- g) Pihak Manajemen hotel memberikan penjelasan kepada tamu mengenai hasil pemeriksaan bahwa barang “TIDAK DITEMUKAN”.
- h) Pihak manajemen hotel menawarkan penyelesaian kekeluargaan, tamupun sepakat untuk menyelesaikan kekeluargaan.
- i) Dalam perundingan antara tamu dengan pimpinan hotel tersebut pihak hotel sudah menjalankan sesuai SOP yang berlaku dan tamupun juga mengakui bahwa telah melakukan kelalaian dan tidak membaca peraturan yang berlaku.
- j) Dalam hal ini, tercapailah mufakat bahwa tamu dengan tanpa adanya paksaan membebaskan segala bentuk tanggung jawab hukum kepada pihak manajemen hotel.
- k) Pihak manajemen hotel dan tamu sepakat untuk membuat surat perjanjian pernyataan pembebasan tanggung jawab hotel.

#### Kesimpulan Sementara

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa secara empiris, hotel Griya Wisata Mulya telah menjalankan tanggung jawab terhadap kehilangan barang tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel, walaupun belum sepenuhnya sesuai prosedur hukum formal. namun proses penggantian kerugian tersebut tidak dapat dilaksanakan akibat kelalaian berupa meninggalkan barang tanpa pengawasan di area publik hotel yang ditimbulkan oleh tamu sesuai pasal 1713 serta pasal 19 ayat (5) UUPK “pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila terdapat kesalahan konsumen.”

Secara normatif, kewajiban tanggung jawab hotel diatur jelas dalam KUHPerdara pasal 1709-1713 serta UUPK nomor 8 tahun 1999, namun dalam penerapannya masih perlu ditingkatkan dalam aspek administrasi dan informasi.

Hotel perlu mengembangkan serta meningkatkan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan tertulis yang berdasarkan pada UUPK agar perlindungan hukum terhadap konsumen semakin kuat serta meningkatkan sistem keamanan agar tamu semakin nyaman dan aman.

## A. Kendala dan Solusi

- 1) Analisis yuridis empiris terhadap pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan

Hal ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara ketentuan normatif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta KUHPerdara Pasal 1709–1713 dengan realitas faktual di lapangan. Secara normatif, UUPK mewajibkan pelaku usaha, termasuk hotel, untuk memberikan rasa aman, kenyamanan, dan keselamatan kepada konsumen, serta bertanggung jawab apabila barang atau hak konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha. KUHPerdara bahkan secara khusus memberikan pengaturan mengenai tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu, di mana hotel secara hukum berkewajiban menjaga, mengawasi, dan melindungi barang-barang yang dibawa tamu selama menginap. Namun demikian, temuan empiris menunjukkan bahwa implementasi kewajiban tersebut belum berjalan secara optimal karena adanya berbagai kendala struktural, teknis, dan kultural yang menyebabkan perlindungan hukum bersifat tidak merata.

- 2) Kendala Pelaksanaan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan hotel Griya Wisata Mulya dilapangan, serta analisis terhadap kasus yang terjadi serta standar tanggung jawab hotel menurut KUHPerdara pasal 1709-1713 dan UUPK nomor 8 tahun 1999, terdapat beberapa kendala utama sebagai berikut:

- a. Adanya unsur kelalaian dari pihak tamu: Kendala utama dari pelaksanaan perlindungan hukum pada kasus yang dialami oleh tamu di hotel Griya Wisata Mulya adalah fakta bahwa tamu tertidur diteras hotel, bukan didalam kamar yang telah disediakan, sehingga barang (handphone) tidak berada di dalam penguasaan hotel, sehingga termasuk negligent conduct (perbuatan lalai) dari tamu. ini menjadi kendala besar bagi hotel untuk bertanggung jawab secara penuh karena unsur kesalahan beralih kepada tamu dengan dasar hukum pasal 1709 KUHPerdara, pasal 1712 KUHPerdara, pasal 19 ayat (5) UUPK.
- b. Kurangnya pemahaman konsumen (tamu): Sebagian besar tamu hotel belum memahami hak-haknya sebagaimana telah diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1709-1713. Kondisi ini membuat konsumen cenderung pasif dan tidak menuntut haknya ketika mengalami kerugian. Hal inilah yang menyebabkan tamu mengalami titik terendah untuk mendapatkan pertanggung jawaban saat mereka kehilangan barang pribadinya.
- c. Lemahnya pengawasan serta penegakan hukum: Peran lembaga pengawas seperti Badan Pengawas Sengketa Konsumen (BPSK), Dinas Perindustrian, dan Perdagangan, Dinas Pariwisata, maupun instansi terkait belum berjalan dengan optimal. Terlihat dari masih lambannya penyelesaian sengketa dan kurangnya Tindakan tegas terhadap pelanggaran. Hal ini menyebabkan pelaku usaha hotel menjadi sewenang-wenang terhadap kewajiban mereka dalam hal ini juga hotel dapat membuat klausul-klausul yang merugikan bagi konsumen, seperti “kehilangan barang bukan tanggung jawab hotel”, yang hingga saat ini marak digunakan pelaku usaha hotel.
- d. Klausula baku: Di sisi lain, pelaku usaha hotel seringkali belum memahami sepenuhnya kewajiban hukum mereka. Di hotel Griya Wisata Mulya masih menggunakan klausula baku yang melanggar Pasal 18 UUPK, seperti pernyataan bahwa "hotel tidak bertanggung jawab

atas kehilangan barang tamu dalam kondisi apa pun", padahal ketentuan tersebut batal demi hukum. Temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman yuridis pelaku usaha terhadap regulasi perlindungan konsumen relatif rendah, sehingga implementasi di lapangan tidak sejalan dengan konsep tanggung jawab hukum yang diatur dalam undang-undang. Selain itu, proses penyelesaian sengketa kehilangan barang masih dilakukan secara informal tanpa dokumentasi yang lengkap, sehingga mengurangi akuntabilitas serta menyulitkan proses pembuktian jika kasus harus diproses lebih lanjut secara hukum.

- e. Peraturan hotel Griya Wisata Mulya: Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel Griya Wisata Mulya atau peraturan (tata tertib) tidak terdapat adanya perjanjian khusus tentang larangan tidur di area luar, dalam hal ini hotel Griya Wisata Mulya belum mencantumkan SOP atau aturan tertulis mengenai larangan tidur di area publik hotel. Hal ini menyebabkan posisi hotel lemah dalam pembuktian bahwa tamu telah melanggar aturan.
- f. Kurangnya pengawasan dari pemerintah: Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap hotel belum optimal. Pemerintah daerah dan dinas pariwisata jarang melakukan evaluasi menyeluruh terkait penerapan standar keamanan dan perlindungan konsumen, sehingga pelanggaran seperti tidak tersedianya fasilitas keamanan atau penggunaan klausula baku yang dilarang tidak terdeteksi dengan baik. Hal ini memperkuat kesimpulan empiris bahwa implementasi perlindungan konsumen masih sangat bergantung pada inisiatif internal hotel, dan bukan didorong oleh sistem pengawasan yang terstruktur.
- g. Sistem keamanan hotel yang belum memadai: "Belum memadai" menurut UUPK yaitu sistem keamanan dianggap belum memadai apabila hotel tidak menyediakan standar perlindungan yang masih kurang, sehingga mengakibatkan kerugian bagi tamu. Hal ini menunjukkan bahwa hotel gagal dalam memenuhi kewajiban hukum untuk menjamin keamanan konsumen. Hal ini juga menjadi kendala karena tanggung jawab hotel hanya sebatas standar kewajaran (standard of reasonableness). Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pelaku usaha memiliki kewajiban untuk:
  1. Memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam menggunakan jasa (Pasal 7 huruf c).
  2. Bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang tidak sesuai standar atau menimbulkan kerugian (Pasal 19 ayat (1)).
  3. Wajib memberikan ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerugian yang disebabkan pelayanan yang tidak memadai (Pasal 19 ayat (2)).
  4. Kurangnya pengetahuan karyawan (staff) hotel mengenai tanggung jawab hukum hotel. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara kepada pimpinan hotel Griya Wisata Mulya bahwa karyawan (staff) hotel yang bekerja di hotel sebagian besar merupakan masyarakat lingkup sekitar dengan latar belakang yang berbeda-beda. Oleh karena itu, upaya yang harus dilakukan oleh pihak hotel yakni mengadakan pelatihan rutin mengenai perlindungan konsumen, etika pelayanan, keamanan barang tamu.
- h. Penyelesaian kasus yang bersifat kekeluargaan dan tidak berdasarkan hukum: Dalam hal menyelesaikan kasus kehilangan barang tamu hotel Griya Wisata Mulya telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) akan tetapi dalam penyelesaian kasusnya hotel Griya Wisata Mulya masih bergantung pada penyelesaian secara kekeluargaan yaitu dimana

pihak hotel dan pihak tamu (korban kehilangan barang) bermusyawarah untuk mendapatkan jalan tengah untuk penyelesaian kasus tersebut.

### 3) Upaya Solusi Mengatasi Kendala Perlindungan Konsumen

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan beberapa upaya strategis yang terstruktur dan berkelanjutan. Sebagai berikut:

- a. Hotel perlu meningkatkan edukasi konsumen melalui pemberitahuan tertulis, brosur, dan informasi digital mengenai hak-hak konsumen dan prosedur keamanan.
- b. Hotel harus memperkuat fasilitas keamanan fisik, seperti penambahan CCTV, peningkatan kualitas penerangan, penambahan jumlah petugas keamanan, serta penerapan patroli rutin.
- c. Hotel wajib menyusun SOP penanganan kehilangan barang yang jelas, terstandar, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.
- d. Karyawan (staff) hotel perlu mendapatkan pelatihan hukum perhotelan dan perlindungan konsumen, sehingga penanganan kasus dilakukan secara profesional.
- e. Hotel harus menghapus seluruh klausula baku yang bertentangan dengan UUPK, dan menggantinya dengan kebijakan pembatasan tanggung jawab yang sah secara hukum.
- f. Pemerintah daerah dan dinas pariwisata harus memperkuat pengawasan dan audit terhadap hotel, terutama terkait keamanan tamu.
- g. Hotel perlu berkolaborasi dengan polisi dan BPSK untuk mempercepat penyelesaian sengketa, termasuk digitalisasi laporan keamanan dan penanganan pengaduan.
- h. Hotel sebaiknya menerapkan sistem manajemen keamanan berbasis teknologi, seperti penyimpanan rekaman CCTV berbasis cloud dan sistem alarm lingkungan.
- i. Konsumen perlu didorong untuk menggunakan fasilitas penyimpanan seperti deposit box, sementara hotel berkewajiban memastikan fasilitas tersebut tersedia dan aman. Dengan berbagai upaya tersebut, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan diharapkan dapat berjalan lebih efektif, akuntabel, serta sejalan dengan ketentuan UUPK dan prinsip pertanggungjawaban dalam KUHPerdota.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Hotel Griya Wisata Mulya pada dasarnya telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait kehilangan barang tamu sesuai dengan ketentuan Pasal 1709–1713 KUHPerdota dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana tanggung jawab hotel berlaku sepanjang tidak terdapat alasan yang membatalkan tanggung jawab tersebut, namun dalam praktiknya penyelesaian kasus masih lebih banyak dilakukan secara kekeluargaan. Pada kasus yang diteliti, tanggung jawab hotel dinyatakan batal karena adanya kelalaian tamu yang tidak menggunakan fasilitas penyimpanan barang berharga (safety box) dan meninggalkan barang di ruang publik, sehingga kedua belah pihak sepakat membuat surat pernyataan pembebasan tanggung jawab. Pelaksanaan perlindungan konsumen di hotel masih menghadapi berbagai kendala, antara lain rendahnya pemahaman konsumen terhadap haknya, keterbatasan fasilitas keamanan, kualitas SDM hotel yang belum optimal dalam memahami regulasi, serta masih adanya klausula baku yang bertentangan dengan UUPK, yang berdampak pada terbatasnya penerapan tanggung jawab hotel dan meningkatnya ketidakpuasan konsumen. Oleh karena itu, disarankan agar pihak hotel meningkatkan fasilitas dan sistem keamanan, memberikan

pelatihan hukum kepada staf, serta menghapus klausula baku yang merugikan konsumen; konsumen diharapkan lebih sadar akan hak dan kewajibannya serta memanfaatkan fasilitas keamanan yang tersedia; pemerintah dan lembaga pengawas perlu memperkuat pengawasan, regulasi, serta edukasi perlindungan konsumen di sektor perhotelan; dan penelitian selanjutnya dapat memperluas objek serta menggunakan pendekatan kuantitatif guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas perlindungan konsumen di bidang perhotelan.

## REFERENSI

- Bachtiar, U. P. A. (2024). *Persepsi tamu terhadap layanan Hotel Satria Wisata di Kota Parepare* [Skripsi, IAIN Parepare].
- Gunawan, A., Sudirman, A., & Mulyadi, M. (2020). Role of hospitality business in tourism sector development. *Journal of Business and Tourism*, 35(4), 45–61. <https://doi.org/10.1016/j.jbt.2020.03.002>
- Kementerian Pariwisata. (2019). *Indonesia tourism statistics and growth prospects*. <https://www.kemenpar.go.id>
- Lukito, L. E. (2022). *Kontribusi industri pariwisata terhadap pembangunan indeks manusia*.
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). Peran pariwisata berbasis industri dalam pengembangan bisnis di Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 1(01), 31–40.
- Natawidjaya, S., & Hidayat, F. (2021). Hotel industry and customer satisfaction in the era of digital transformation. *Indonesian Hospitality Journal*, 22(3), 15–29. <https://doi.org/10.1016/j.ihj.2021.03.008>
- Ningsih, E., & Sudaryanto, H. (2020). Tourism and hospitality: Fiduciary relationship between industry players and consumers. *Journal of Tourism Research*, 14(2), 134–142. <https://doi.org/10.1016/j.jtr.2020.04.001>
- Nugraha, R. N. (2023). Metaverse: Peluang atau ancaman bagi UMKM di Indonesia pada sektor industri pariwisata. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(9), 395–405.
- Ohyver, D. A., Kusumajanti, K., Pracintya, I. A. E., Kuntarto, G. P., & Kusuma, I. B. S. (2024). *Pariwisata Indonesia: Tata kelola & pengembangan pariwisata di Indonesia*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Prakosawati, E. E. (2025). *Pelayanan prima: Membangun kesadaran diri untuk melayani dengan lebih baik*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Putra, A. (2020). The economic impact of tourism on GDP and national development. *Journal of Economic Development*, 18(1), 35–50. <https://doi.org/10.1016/j.jed.2020.01.007>
- Rifai, R. (2021). The role of hotel services in supporting tourism in Indonesia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 29(2), 109–120. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.02.004>
- Sartika, S., & Alfianti, M. (2019). Hospitality services and their impact on local economies in Indonesia. *International Journal of Hospitality and Tourism*, 40(6), 295–307. <https://doi.org/10.1016/j.ijht.2019.11.002>
- Satria, D., Arifin, A., & Hanafiah, H. (2018). Hotel industry development: An analysis of market segmentation and consumer behavior. *Journal of Tourism and Hospitality Research*, 28(1), 58–74. <https://doi.org/10.1016/j.jthr.2018.06.003>
- Situmorang, H., & Kristanto, F. (2021). The relationship between tourism, hospitality industry, and its socio-economic impact on local communities. *Journal of Indonesian Economic Studies*, 19(4), 122–135. <https://doi.org/10.1016/j.jies.2021.07.002>
- Suprpto, R. (2019). Natural beauty and tourism development in Indonesia. *Journal of Asian Tourism Studies*, 31(2), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.jats.2019.05.003>
- Tawakkal, W., & Setiawan, S. (2020). Hotel business and its contribution to local employment

and economic welfare. *Journal of Hospitality and Tourism Economics*, 23(5), 102–112.

<https://doi.org/10.1016/j.jhte.2020.07.001>

World Bank. (2016). *Tourism development in Indonesia: Opportunities and challenges*. World

Bank Group. <https://www.worldbank.org>

Yuliaty, T. (2025). *Manajemen bisnis syariah*. Serasi Media Teknologi.