

Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel terhadap Hilangnya Barang Konsumen di Dalam Hotel Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999

Nurhanna Sari Nasution¹, Mospa Darma², Dahlia Kusuma Dewi³

^{1,2,3}Universitas Tjut Nyak Dien, Medan, Indonesia

E-mail: nurhannanasution96@gmail.com¹, jhonlucky193@gmail.com²,
dahlia.dewi2402@gmail.com³

Article History:

Received: 21 Juli 2026

Revised: 27 Juli 2026

Accepted: 03 Agustus 2026

Keywords: *perlindungan konsumen; tanggung jawab hotel; kehilangan barang; jasa perhotelan; ganti rugi; hubungan hukum.*

Abstract: *Hubungan hukum antara pengelola hotel dan konsumen lahir dari perjanjian jasa yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang di dalam kamar hotel serta mengkaji bentuk pertanggungjawaban pengelola Hotel Waringin Medan. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan menelaah ketentuan perlindungan konsumen dan praktik penyelesaian sengketa antara pihak hotel dan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam kasus kehilangan barang, pihak hotel bertanggung jawab melalui permintaan maaf, musyawarah dengan konsumen, dan penggantian barang yang hilang apabila terbukti terjadi kelalaian karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa tanggung jawab pengelola hotel tidak berhenti pada penyelesaian secara kekeluargaan, tetapi juga mencakup kewajiban hukum untuk memulihkan kerugian konsumen. Penguatan prosedur keamanan dan mekanisme pengaduan diperlukan untuk menjamin perlindungan konsumen secara lebih efektif.*

PENDAHULUAN

Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Ikatan-ikatan itu tercermin pada hak dan kewajiban. Dalam mengatur hubungan hukum itu caranya beraneka ragam. Kadang-kadang hanya dirumuskan kewajiban-kewajiban seperti pada hukum pidana yang sebagian besar peraturan-peraturannya terdiri dari kewajiban-kewajiban. Sebaliknya seiring juga hukum merumuskan peristiwa-peristiwa tertentu yang merupakan syarat timbulnya hubungan-hubungan hukum. (Mariam Darus Badruzaman, 2001)

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

perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. YLKI yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973 (R. Abdoel Djamal, 2001). Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) Nomor 2111 Tahun 1978 tentang perlindungan konsumen.

Dilihat dari kuantitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan negara- Amerika Serikat), kondisi di Indonesia masih jauh dari menggembirakan (Subekti, 2005). Walaupun begitu, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Revolusi industri di Inggris yang dimulai pada abad ke-18 kiranya dapat dianggap sebagai awal dari proses perubahan pola kehidupan masyarakat yang semula merupakan masyarakat agraris menjadi masyarakat industri (Sudikno Mertokusumo, 2010).

Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan. Produsen sebagai perusahaan yang menjual produk barang atau memberikan pelayanan jasa secara komersil kepada konsumen memiliki tanggung jawab atas produknya tersebut.

Mengenai jaminan keamanan dan keselamatan atas tamu hotel menjadi satu hal yang menarik untuk diperbincangkan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat, akhir-akhir ini ada beberapa aduan dari masyarakat yang mengeluhkan pelayanan hotel dalam menjamin keamanan dan keselamatan konsumennya. berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen), maka konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi (UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Selain terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masalah perlindungan terhadap jaminan keamanan dan keselamatan tamu hotel juga diatur di dalam Pasal 62 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel serta mengetahui pertanggung jawaban pengelola hotel atas hilangnya barang konsumen di dalam kamar hotel waringin Medan. Teori tanggung jawab dalam hal ini dikaitkan dengan tanggung jawab pihak Hotel. Teori pertanggungjawaban resiko manajemen Hotel bertanggung jawab atas kerugian yang dilakukan oleh perbuatan melanggar hukum kepada Konsumennya yang dilakukan dalam ruang lingkup jual beli.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari serta mengambil latar belakang keadaan serta interaksi sosial, maupun masyarakat serta bertumpu pada data-data kepustakaan. Penelitian deskripsi dari objek-objek dari jenis penelitian studi yang relevan dengan pokok-pokok permasalahannya dan diupayakan penyelesaiannya. Penelitian dilakukan di Hotel Waringin Medan yang terletak di Jalan Waringin no 15 Medan Petisah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (*normative law research*) yang didukung dengan penelitian hukum empiris dengan menggunakan studi kasus hukum. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi

acuan perilaku setiap orang.

Penelitian ini merupakan hukum normatif (*normative law research*) yang menggunakan logika yaitu cara yang dipakai untuk mendapatkan ilmu pengetahuan ilmiah yang bertitik tolak dari pengamatan hal-hal khusus, kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum. Adapun pendekatan yang digunakan penulis ialah yuridis normatif yaitu metode pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan-bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data primer diperoleh dari wawancara dengan konsumen hotel dan pemilik hotel waringin medan, data sekunder diperoleh dari studi pustaka, sementara data tersier diperoleh dari bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, antara lain berupa buku-buku, makalah, dan sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertubrukan satu sama lain itu oleh hukum diintegrasikan sedemikian rupa sehingga tubrukan-tubrukan itu bisa ditekan sekecil. kecilnya, Pengorganisasian kepentingan-kepentingan itu dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.

Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban di pihak yang lain. Hak dan kewajiban ini keduanya timbul dari suatu peristiwa hukum dan lenyapnya pun bersamaan. Unsur-unsur hubungan hukum setidaknya ada 3 hal yaitu adanya para pihak, obyek dan hubungan antara pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas obyek yang bersangkutan dalam sebuah perjanjian itu sendiri.

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

Ada dua macam perjanjian menurut namanya, yaitu perjanjian *nominaat* (bernama) dan perjanjian *innominat* (tidak bernama). Kontrak *nominaat* merupakan terjemahan dari *nominaat* contract. Kontrak *nominaat* sama artinya dengan penjualan bernama atau *benoemde* dalam bahasa Belanda. Kontrak *nominaat* merupakan perjanjian yang dikenal dan terdapat dalam Pasal 1319 KUHPerdata yang berbunyi:

"Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu."

Perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian yang timbul, tumbuh, hidup dan berkembang dalam masyarakat. Jenis perjanjian tidak bernama merupakan perjanjian-perjanjian yang tidak diatur di dalam KUHPerdata, tetapi terdapat di dalam masyarakat. Jumlah perjanjian ini tidak terbatas dengan nama yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang mengadakannya. Salah satu jenis perjanjian bernama adalah perjanjian pelayanan jasa sebagaimana diatur pada Pasal 1601 KUHPerdata yang berbunyi:

"Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur

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

Pelayanan jasa merupakan suatu kinerja, penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pengertian jasa berdasarkan pada KUHPdata tidak berbeda dalam pengertian jasa menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah ada sendiri mengenai pengertiannya, namun jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang yang lainnya.

Pasal 4 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf h tentang hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya mempunyai konsekuensi pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Kompensasi, ganti rugi maupun penggantian digunakan dalam pencarian kepuasan dalam suatu bidang untuk memperoleh keseimbangan dari kekecewaan pelanggan atas bentuk pertanggungjawaban dari pihak perusahaan.

Tanggung Jawab Pengelola Hotel atas Hilangnya Barang Konsumen di Hotel Waringin Medan

Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya. Hal ini berarti bahwa tanggung gugat produsen meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen yang disebabkan oleh hal-hal yang telah ditentukan dalam UUPK. Hak-hak dari produsen (pelaku usaha) dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan / atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

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

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang

dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan:

6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung gugat produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “produk yang cacat”, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan/jaminan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Jika produsen bersalah tidak memenuhi kewajibannya, maka hal ini dapat dijadikan alasan untuk menuntut produsen. Akibat-akibat wanprestasi berupa hukuman bagi debitur yang melakukan wanprestasi, dapat digolongkan menjadi tiga kategori, yaitu:

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

Tabel 1. Jumlah kasus kehilangan barang di Hotel Wringin Medan

No	Tahun	Jumlah kasus	Barang yang hilang
1.	2020	2	Charger handphone
2.	2021	3	Baju
3.	2022	2	Charger laptop

Berdasarkan wawancara dari pihak Hotel Waringin Medan, pihak Hotel Waringin Medan akan mengganti semua kerugian yang diderita oleh pelanggan apabila terbukti ada kesalahan, kelalaian dan kurang hati-hatian dalam proses pelayanan hotel yang letak kesalahannya ada pada karyawan yang mengerjakan proses tersebut, maka pihak perusahaan akan memberikan sanksi tegas berupa ganti kerugian yang ditanggung 75% dari petugas dan 25% dari pihak perusahaan.

Kasus yang pernah terjadi di Hotel Waringin Medan, yaitu Tamu yang menginap di Hotel Waringin Medan mengalami kehilangan charger Handphoe Android yang di tertinggal di kamar tamu, maka tamu tersebut langsung melakukan complain ke pihak Hotel Waringin Medan (Bapak Swelen, selaku staff HRD Hotel Waringin). Perlindungan hukum terhadap konsumen konsumen jasa hotel di Hotel Waringin Medan berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Waringin Medan berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pihak Hotel Waringin Medan langsung menanggapi pengaduan tersebut dengan mengecek ke tempat kejadian kehilangan, mengidentifikasi, melacak memata-matai, melakukan penyelidikan baik yang sembunyi-sembunyi maupun yang terbuka diketahui oleh umum, mencari bukti, mengumpulkan karyawan untuk mencari saksi.

Ternyata memang benar tamu itu mengalami kehilangan charger handphone disalah satu kamar Hotel Waringin, maka Hotel Waringin mengganti kerugian berupa barang berbentuk sama yang ditanggung oleh pihak hotel Waringin untuk menjaga kepercayaan konsumen dan untuk menaati Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang menjadi acuan peraturan yang digunakan oleh Hotel Waringin. (*Ibid*)

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

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

KESIMPULAN

1. Hubungan hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen dimana Pelaku Usaha disini adalah pihak Hotel Waringin Medan, dan konsumen adalah tamu yang menginap di Hotel tersebut. Hubungan antara keduanya adalah adanya perjanjian untuk mematuhi hak dan kewajiban yang harus dijalankan oleh kedua pihak.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen konsumen jasa hotel di Hotel Waringin berdasarkan Pasal 4 huruf a yang menyatakan “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa” dan perlindungan hukum terhadap konsumen jasa di Hotel Waringin berdasarkan Pasal 4 huruf h yang menyatakan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

DAFTAR REFERENSI

- Afandi, A. (2014, January). *Peristiwa hukum, hubungan hukum, dan objek hukum dalam hukum adat* [Tulisan blog]. Diakses 10 Februari 2023, dari <http://yvlyk003.blogspot.com/2014/01/peristiwa-hukum-hubungan-hukumdan.html>
- Akomodasi perhotelan. (n.d.). Herlinasari3ap114. Diakses 7 Februari 2023, dari <https://herlinasari3ap114.blogspot.co.id/>
- Anonymous. (n.d.). *Hubungan antara konsumen dan produsen*. Diakses 8 Februari 2023, dari <http://soemali.dosen.narotama.ac.id/>
- Badrulzaman, M. D. (2001). *Kompilasi hukum perikatan*. PT Citra Aditya Bakti.
- Djamali, R. A. (2001). *Pengantar hukum Indonesia*. PT RajaGrafindo Persada.
- Fuady, M. (2002). *Pengantar hukum bisnis: Menata bisnis modern di era pasar global*. PT Citra Aditya Bakti.
- Kristiyanti, C. T. S. (2014). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Mertokusumo, S. (2001). *Mengenal hukum: Suatu pengantar*. Cahaya Atma Pustaka.

- Muhammad, A. (2001). *Hukum perdata Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti.
- Politeknik NSC Surabaya. (n.d.). *Industri perhotelan sebagai penyokong pertumbuhan pariwisata*. Diakses 12 Februari 2023, dari <https://nscpolteksby.ac.id/detailberita-334-industriperhotelan-sebagai-penyokong-pertumbuhan-pariwisata>
- Rahardjo, S. (2006). *Ilmu hukum*. PT Citra Aditya Bakti.
- Saebani, B. A. (2008). *Metode penelitian hukum*. Pustaka Setia.
- Soekanto, S. (2014). *Pengantar penelitian hukum*. UI-Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2011). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. PT RajaGrafindo Persada.
- Subekti. (2001). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Sunggono, B. (2010). *Metodologi penelitian hukum*. Rajawali Pers.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.