

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS ILMU HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

*Nomor : 1856/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2024*

**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Museum Terhadap Pengunjung**  
**Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999**  
**Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

**Siti Amanda Kusumawati**

**NPM: 6052001405**

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Hukum

Program Sarjana

2024

Penulisan Hukum dengan judul  
Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Museum Terhadap Pengunjung  
Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen

yang ditulis oleh:

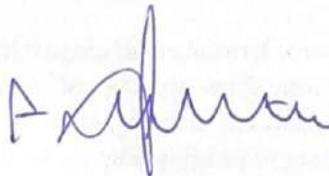
Nama: Siti Amanda Kusumawati  
NPM: 6052001405

Pada tanggal: 28/6/2024

Telah disidangkan pada

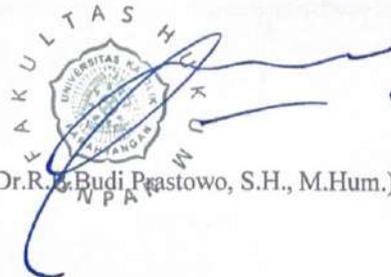
Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana  
Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



(Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.)

Dekan,



(Dr. R. Budi Prastowo, S.H., M.Hum.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Amanda Kusumawati

NPM : 6052001405

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“TANGGU JAWAB PELAKU USAHA JASA MUSEUM TERHADAP PENGUNJUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 28 Juni 2024

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Siti Amanda Kusumawati

6052001405

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis status hukum museum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta tanggung jawab museum sebagai pelaku usaha terhadap pengunjung. Umumnya, museum dapat dianggap sebagai pelaku usaha karena melakukan transaksi layanan jasa dengan menjual tiket masuk dan paket tur panduan untuk tujuan edukasi dan pembelajaran sejarah bagi publik. Dalam menyediakan layanan ini, museum biasanya menjual tiket secara langsung di lokasi. Layanan yang ditawarkan oleh museum dapat dikategorikan sebagai produk jasa museum itu sendiri. Namun, tidak semua museum dapat dianggap sebagai pelaku usaha dalam konteks UUPK. Kategorisasi museum sebagai pelaku usaha bergantung pada tujuan dan sumber pendanaan museum. Selain itu, tanggung jawab museum sebagai penyedia jasa terhadap pengunjungnya dapat diukur melalui Pedoman Standar Museum dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang berdasarkan pada UUPK. Penelitian ini juga membahas berbagai hubungan hukum antara pengunjung dan museum terkait dengan tanggung jawab museum kepada pengunjung dari bagaimana tiket museum dibeli secara langsung, *online* melalui *website* resmi museum, hingga secara *online* melalui *platform e-commerce*. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dijabarkan dalam bentuk analisis menggunakan metode yuridis normative yang akan membahas secara mendalam apakah museum dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha berdasarkan UUPK serta tanggung jawab pelaku usaha jasa museum yang tidak sesuai standar sehingga merugikan pengunjung UUPK. Hasil penelitian ini secara singkat yaitu diketahui bahwa museum berbadan hukum yayasan adalah pelaku usaha menurut UUPK dan pengunjung museum berbadan hukum yayasan yang merasa dirugikan juga mendapat perlindungan konsumen dengan dasar Pasal 8 Ayat (1) huruf a UUPK.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Museum, Museum Pemerintah, Museum Swasta, Pedoman Standar Museum.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas izin dan kehendaknya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Museum Terhadap Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Dalam proses penulisan hukum ini penulis sadar akan banyaknya hambatan dan rintangan untuk menyelesaikan penulisan hukum ini, namun dengan dorongan semangat, bantuan dan masukan dari banyak pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.

Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung yaitu kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sebagaimana penulis tidak akan dapat mengerjakan segala sesuatu tanpa izin dan kehendaknya dan telah menguatkan penulis untuk bertahan.
2. Didit Fitri Kristiyono, terima kasih penulis ucapkan kepada Ayah yang telah menyemangati dan mengerti hambatan skripsi yang dijalani sehingga penulis yakin dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Sutikno, terima kasih kepada Kakek penulis yang sudah membantu secara tidak langsung dan selalu percaya dengan kemampuan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Poppy Dharsono, terima kasih kepada Tante selaku pihak yang membantu dan menyemangati penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis selama satu tahun penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran Bapak dalam membimbing, memberi nasihat dan ilmu yang telah diberikan selama pembelajaran.
6. Karolus E. Lature, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing penulisan proposal yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan nasihat selama

bimbingan proposal dan juga dukungan kepada penulis sehingga penulis tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo. S.H., M.H., CN., selaku guru besar Fakultas Hukum UNPAR yang telah memberikan nasihat dan masukan bagi penulis dalam penulisan hukum ini.
8. Anna Fidelia Elly Erawaty, S.H., LL.M., Ph.D., selaku dosen wali penulis yang telah memberikan arahan dan nasihat dari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum UNPAR.
9. Grup “babu unpar”, beranggotakan Steven Widjaja, Klara Angelica, Arsella Alya, Miftahul Jannah, Marrion Eigner, Yan Pinta Juanda, Alexander Tristan yang telah menemani dan memberikan motivasi penulis dari awal perkuliahan.
10. Grup “kozan ibu mifta”, beranggotakan Diva Virgia, Klara Angelica, Miftahul Jannah, Santika Dewika, Arsella Alya, Selvia Angelica yang telah menemani dan memberikan motivasi penulis sejak awal perkuliahan luring.
11. Felix Vincent dan Santika Dewika, yang telah memberikan dukungan, masukan, dan nasihat selama pengerjaan skripsi.
12. Jihan Nur Amalina, Zelita Rahma, Allisa Putri, Alvio Rakhman, Raditya Avesina, Denisse Michelle, Fidelya Nabila dan Sulthan Arabella yang telah menjadi penyemangat penulis di luar perkuliahan.
13. Rekan-rekan Indonesia Fashion Week yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
14. Himpunan Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum (HMPSIH) sebagai organisasi yang diikuti penulis selama menjalani perkuliahan dan telah memberikan penulis banyak pengalaman dan pengetahuan baru.

Penulis menyadari bahwa masih banyak pihak-pihak yang telah memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan menerima kritik, saran dan nasihat dari semua pihak agar dapat menjadi masukan, perbaikan dan

pembelajaran penulis untuk kedepannya. Penulis berharap penulisan hukum ini dapat menjadi ilmu yang berguna bagi pihak yang membaca.

Bandung, 28 Juni 2024

Siti Amanda Kusumawati

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah.....	10
3. Tujuan Penulisan .....	11
4. Metode Penelitian.....	11
5. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>15</b>
1. Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen .....	15
1.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	16
2. Pihak-Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	18
2.1 Konsumen .....	18
2.2 Pelaku Usaha .....	19
3. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen 21	
3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	21
3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....	23
5. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.....	25
5.1 Hubungan Langsung.....	25
5.2 Hubungan Tidak Langsung .....	25
6. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	26
6.1 Tanggung Jawab Kontraktual.....	26
6.2 Tanggung Jawab Produk .....	27
6.3 Tanggung Jawab Jasa Profesional .....	28
6.4 Tanggung Jawab Jasa Komersial.....	30
7. Penyelesaian Sengketa .....	30
7.1 Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi .....	30
7.2 Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi.....	33

<b>BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG MUSEUM.....</b>	<b>35</b>
1. Tinjauan Umum Museum .....	35
2. Pengertian Museum .....	36
3. Tugas dan Fungsi Museum .....	38
4. Pendirian Museum .....	40
5. Kegiatan Museum .....	42
6. Pembiayaan Museum.....	43
7. Standar Museum .....	44
7.1 Penilaian Sandardisasi Museum .....	45
8. Standar Tanah dan Bangunan Museum .....	46
8.1 Status Tanah dan Bangunan .....	47
8.2 Peralatan Keselamatan Bangunan .....	47
8.3 Peralatan Keamanan Bangunan .....	48
8.4 Ruang Utama/Pokok.....	48
8.5 Fasilitas Publik/Ruang Penunjang .....	49
9. Standar Pengamanan Museum .....	50
10. Struktur Organisasi Museum .....	50
11. Hubungan Hukum Antara Pengunjung Dengan Museum .....	54
<b>BAB IV TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA MUSEUM TERHADAP PENGUNJUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>55</b>
1. Analisis Museum Sebagai Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	55
1.1 Museum Pemerintah .....	55
1.2 Museum Berbadan Hukum Yayasan .....	56
2. Analisis Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pengunjung Museum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	62
2.1 Museum Pemerintah .....	62
2.2 Museum Berbadan Hukum Yayasan .....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
1. Kesimpulan .....	79
2. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Negara Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki tujuh belas ribu pulau besar dan kecil, dari Pulau Sabang sampai Merauke ini menjadikan Indonesia sebagai negara yang kaya. Kekayaan yang dimiliki Indonesia tidak hanya mencakup wilayah geografis yang dimiliki, tetapi juga keberagaman suku bangsa, bahasa, kebiasaan, nilai, cara hidup, dan budaya.<sup>1</sup> Segala keberagaman tersebut terutama dikarenakan luasnya geografis Indonesia ini menghasilkan berbagai kebiasaan atau sistem hidup yang beragam. Keberagaman yang dimiliki Indonesia ini tentunya menjadi kekayaan yang tak ternilai harganya.<sup>2</sup> Indonesia memiliki sejarah yang panjang, dimulai dari kerajaan-kerajaan Indonesia menguasai wilayah mencakup daratan dan lautan yang berhasil menjadi besar sampai menjadi Indonesia yang sekarang ini dengan berbagai bahasa yang digunakan, keanekaragaman jenis satwa Indonesia, berbagai tumbuhan dan banyak lainnya. Dalam sejarah kerajaan-kerajaan besar Indonesia meninggalkan banyak prasasti atau bukti lain yang membuktikan pengaruhnya di masa itu.<sup>3</sup> Dengan luasnya dari Pulau Sabang sampau Merauke, Indonesia juga memiliki beragam bahasa dengan dialek yang berbeda-beda. Hal ini berdasarkan data dari Badan Bahasa Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang menyatakan jumlah bahasa

---

<sup>1</sup>Ratna Djumala, Multikulturalisme dalam Bacaan Anak Indonesia, Literary Studies Conference, 2017, hlm. 117, diakses dari <https://www.usd.ac.id/seminar/lsc/wp-content/uploads/2017/10/Ratna-Djumala.pdf> pada tanggal 22 September pada pukul 20.21 WIB.

<sup>2</sup> Adelaide Wreta, Mengapa Budaya Indonesia Sangat Beraneka Ragam?, Detik.com, diakses dari <https://www.detik.com/bali/berita/d-6450126/mengapa-budaya-indonesia-sangat-beraneka-ragam> pada tanggal 22 September pada pukul 21.10 WIB.

<sup>3</sup> Esto Tobias, Analisis Daya Tarik Museum History Of Java Sebagai Wisata Edukasi Sejarah Pulau Jawa, Sekolah Tinggi Pariwisata Amta Yogyakarta, diakses dari [http://repository.ampta.ac.id/635/1/COVER%20-%20BAB%201\\_opt.pdf](http://repository.ampta.ac.id/635/1/COVER%20-%20BAB%201_opt.pdf) pada tanggal 22 September pada pukul 21.28 WIB.

daerah Indonesia sebanyak 718 bahasa yang 90% tersebar di wilayah Indonesia timur, 428 di Papua, 80 di Maluku, 72 Nusa Tenggara Timur, dan 62 di Sulawesi.<sup>4</sup> Banyaknya bahasa yang dimiliki menjadikan Indonesia pada urutan kedua yang memiliki jumlah bahasa terbanyak di dunia.<sup>5</sup> Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi juga menetapkan bahasa Indonesia memiliki sebanyak 1728 Warisan Budaya Tak benda (WBTb) Indonesia sejak 2013 hingga 2022 yang terbagi dalam 5 domain dengan jumlah terdiri 491 warisan budaya domain Adat Istiadat Masyarakat, Ritus, dan Perayaan-Perayaan; 440 warisan budaya dalam domain Kemahiran dan Kerajinan Tradisional; 75 warisan budaya dalam domain Pengetahuan dan Kebiasaan Perilaku Mengenai Alam dan Semesta; 503 warisan budaya dalam domain Seni Pertunjukan; dan 2019 warisan budaya dalam domain Tradisi Lisan dan Ekspresi.<sup>6</sup> Indonesia juga memiliki berbagai ragam satwa liar yang diperkirakan jumlahnya sebanyak 300.000 jenis satwa liar atau sekitar 17% satwa di dunia terdapat di Indonesia, walaupun luas Indonesia hanya 1,3% dari luas daratan dunia, 45% ikan yang ada di dunia hidup di Indonesia.<sup>7</sup> Menurut data Forest Watch Indonesia (FWI) pada 2013 Indonesia memiliki hutan terluas di dunia dengan menduduki urutan ketiga yang menjadikan Indonesia memiliki

---

<sup>4</sup> Cicin Yulianti, Wow! Ternyata Indonesia Punya 718 Bahasa Daerah, Ini Daftarnya, Detik.com, diakses dari <https://www.detik.com/edu/edutainment/d-6583601/wow-ternyata-indonesia-punya-718-bahasa-daerah-ini-daftarnya#:~:text=Berdasarkan%20data%20dari%20Badan%20Bahasa,tersebar%20di%20wilayah%20Indonesia%20timur> pada tanggal 22 September pada pukul 21.47 WIB.

<sup>5</sup> Cindy Mutia Annur, Indonesia Peringkat Kedua Negara dengan Jumlah Bahasa Terbanyak Dunia, Databoks, <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2023/03/28/indonesia-peringkat-kedua-negara-dengan-jumlah-bahasa-terbanyak-dunia> diakses pada tanggal 22 September pada pukul 21.53 WIB.

<sup>6</sup> Direktorat Pelindungan Kebudayaan, Sebanyak 1728 Warisan Budaya Takbenda (WBTb) Indonesia Ditetapkan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, diakses dari <https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/dpk/sebanyak-1728-warisan-budaya-takbenda-wbtb-indonesia-ditetapkan/> pada tanggal 22 September pada pukul 22.06 WIB.

<sup>7</sup> Anonim, Hari Satwa Liar Sedunia, Perpustakaan Universitas Brawijaya, diakses dari <https://lib.ub.ac.id/news/hari-satwa-liar-sedunia/#:~:text=Indonesia%20adalah%20negara%20yang%20kaya,3%25%20dari%20luas%20daratan%20dunia> pada tanggal 22 September pada pukul 22.10 WIB.

beragam flora dengan jumlah kurang lebih sebanyak 25.000 jenis atau lebih dari 10% jenis tumbuhan di dunia.<sup>8</sup>

Semua keanekaragaman kekayaan Indonesia yang masih ada ataupun sudah punah akan diabadikan dalam museum untuk wisata edukasi dan media pembelajaran sejarah.<sup>9</sup> Pengertian museum secara etimologis berasal dari bahasa latin yaitu “museum” (“musea”) yang diambil dari bahasa Yunani “mouseion” merupakan kuil tempat pendidikan dan kesenian, khususnya institut filosofi dan penelitian yang dipersembahkan untuk Muses atau sembilan dewi seni dalam mitologi Yunani.<sup>10</sup> Pengertian museum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah gedung yang digunakan sebagai tempat untuk pameran tetap benda-benda yang patut mendapat perhatian umum, seperti peninggalan sejarah, seni, dan ilmu.<sup>11</sup> Pengertian museum secara normatif juga dijelaskan dalam Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya museum bahwa museum merupakan lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi berupa benda, bangunan, dan/ atau struktur.<sup>12</sup> museum pada dasarnya adalah salah satu destinasi wisata yang cukup digemari masyarakat. Pada dasarnya perkembangan museum di Indonesia cukup meningkat, hal ini berdasarkan pernyataan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi bahwa sampai tahun 2019 jumlah museum di Indonesia tercatat ada 439 museum yang

---

<sup>8</sup> Administrator, Anugerah dari Hutan Indonesia, INDONESIA.GO.ID Portal Informasi Indonesia, diakses dari <https://indonesia.go.id/ragam/keanekaragaman-hayati/ekonomi/anugerah-dari-hutan-indonesia#:~:text=Flora%20dan%20fauna%20yang%20beragam,jenis%20tumbuhan%20di%20seluruh%20dunia> pada tanggal 22 September pada pukul 22.42 WIB.

<sup>9</sup> Fifit Fitriansyah dan Kasmin Kasmin, Pemanfaatan Museum Sebagai Wisata Edukasi dan Media Pembelajaran Sejarah, Bina Sarana Informatika, diakses dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/cakrawala/article/view/13994> pada tanggal 22 September pada pukul 23.11 WIB.

<sup>10</sup> Administrator, Pengertian Museum, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, diakses dari <https://museum.kemdikbud.go.id/pengertian-museum> pada tanggal 23 September pukul 12.26 WIB.

<sup>11</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, ‘Museum’, <https://kbbi.web.id/museum> diakses pada tanggal 23 September pukul 12.26 WIB.

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya.

memiliki variasi jenis dan koleksinya.<sup>13</sup> Bahkan dilihat dari kenaikan pengunjung museum dianggap menunjukkan adanya perhatian konkrit masyarakat untuk mengunjungi museum yang memiliki tujuan pelestarian warisan budaya yang meliputi aspek perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan.<sup>14</sup>

Indonesia mengatur perlindungan konsumen secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dirumuskan mengacu pembangunan nasional Pancasila dan dasar negara Undang-Undang Dasar 1945 untuk memberikan perlindungan bagi rakyat Indonesia.<sup>15</sup> Dibentuknya UUPK juga bertujuan untuk menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap produsen dan mendidik produsen bersikap jujur dan bertanggung jawab terhadap produk yang dijual.<sup>16</sup> Karena dalam praktik perdagangan barang dan/atau jasa, konsumen dan pelaku usaha berada dalam posisi yang tidak seimbang, dimana konsumen lebih lemah atau kurang menguntungkan dibanding pelaku usaha yang lebih diuntungkan.<sup>17</sup> Menurut UUPK, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha yang berbadan hukum maupun bukan badan hukum dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah Indonesia. Museum adalah pelaku usaha di bidang jasa dengan memberikan informasi edukasi dan media pembelajaran dengan memamerkan koleksi-koleksi bersejarah Indonesia. Biasanya pengunjung yang ingin mengunjungi museum harus membayar untuk masuk ke dalam museum agar dapat melihat berbagai

---

<sup>13</sup> Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, Pedoman Standardisasi Museum, hlm. 5.

<sup>14</sup> *Id.*

<sup>15</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Perlindungan Konsumen Indonesia, Badan Perlindungan Konsumen Indonesia Nasional, Jakarta, 2006, hlm. 3.

<sup>16</sup> Jurnal Hukum Bisnis, Pertanggungjawaban Produsen Terhadap Publik, Vol.30, No 1, 2011, hlm. 4.

<sup>17</sup> Hulman Panjaitan, Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha, Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021, hlm. xi.

koleksi-koleksi yang dipamerkan beserta informasinya. Museum dapat didirikan oleh pemerintah, pemerintah daerah, setiap orang dan masyarakat hukum adat sebagaimana Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 66. Anggaran Museum berasal dari dua sumber yaitu;

- Museum yang didirikan dan dikelola instansi pemerintah  
Museum ini adalah museum yang didirikan dan dikelola oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang anggarannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).
- Museum berbadan hukum Yayasan  
Museum berbadan hukum Yayasan adalah museum swasta atau anggarannya berasal dari dana setiap orang atau masyarakat adat sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 3 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum.

Dewasa ini, pengertian konsumen sendiri tidak lagi identik dengan masyarakat yang menggunakan produk hasil industri atau perdagangan saja, tetapi konsumen juga mencakup masyarakat yang menggunakan pemanfaatan jasa. Hal ini sebagaimana dalam Pasal 1 angka 2 UUPK yang menyebutkan bahwa yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak mungkin diperdagangkan.<sup>18</sup> Oleh karena itu pengunjung museum adalah konsumen dari pelaku usaha jasa museum karena menggunakan jasa museum.

Maka dari itu pengunjung museum adalah konsumen sebagaimana dalam UUPK yang perlu dilindungi hak-hak dalam menggunakan jasa pelaku usaha museum. Hal ini sebagaimana pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK bahwa :

---

<sup>18</sup> Maria Monica B. Napitupulu, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Rekreasi (Studi Kasus: Robohnya Wahana X di Tempat Rekreasi Y)*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2012, hlm. 4.

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Kepastian hukum perlindungan konsumen juga tertera pada Pasal 4 UUPK yang menyatakan hak-hak konsumen bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/ atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai ukur dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dari pasal ini artinya pengunjung museum atau konsumen sudah seharusnya dapat menikmati jasa museum secara aman dan nyaman. Kepastian hukum ini harus meliputi segala upaya untuk dapat mencapai hak-hak konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>19</sup> Oleh karena itu untuk menyeimbangkan posisi konsumen yang lebih lemah, UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha atau dalam hal ini museum terhadap konsumen atau pengunjung. Sebagaimana Pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha bahwa:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- ....
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;”

Museum termasuk cagar budaya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya yang mengatur tentang perlindungan pelestarian dan pengelolaan cagar budaya. Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya;

“Benda Cagar Budaya, Bangunan Cagar Budaya, dan/atau Struktur Cagar Budaya bergerak yang dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah

---

<sup>19</sup> Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Jakarta, Kencana, 2008, hlm.4.

Daerah, dan/atau setiap orang dapat disimpan dan/atau dirawat di museum.”

Museum sebagai pelaku usaha juga diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 untuk memperhatikan pengelolaan khususnya aspek kualitas pemeliharaan koleksi dan keamanan agar setiap pengunjung atau konsumen dapat merasa aman dan nyaman. Sebagaimana museum telah memiliki Standardisasi museum yang dilakukan berdasarkan pengelolaan museum.

Pasal 5 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum;

“Standardisasi Museum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan Pengelolaan Museum”

Tertulis yang dimaksud Pengelolaan Museum dalam Pedoman Standar Museum Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam bagian pengantar;

“Pengelolaan Museum adalah upaya terpadu melindungi, mengembangkan, dan memanfaatkan Koleksi melalui kebijakan pengaturan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat”

Adanya standardisasi ini seharusnya dapat memberi pedoman mutu dan kualitas museum agar dapat menjaga kenyamanan masyarakat saat berkunjung. Namun masih banyak museum Indonesia yang belum memenuhi standar sehingga banyak pengunjung yang tidak merasa nyaman saat berkunjung. Banyak permasalahan kenyamanan yang timbul dari kunjungan museum yang tidak terawat. Berikut beberapa contoh yang dapat penulis sampaikan:

1. Pengunjung mengeluh mengenai kurangnya media informasi The Blanco Renaissance Museum Ubud Bali seperti katalog lukisan, brosur, *museum directory map* dan masih banyak lagi.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Sony Prasetya Wanandi, Perancangan Media Informasi The Blanco Renaissance Museum Ubud Bali, Universitas Kristen Petra, diakses dari [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiS7PGg\\_cyEAxXcyjgGHZOzDFUQFnoECHEQAO&url=http%3A%2F%2Fpublication.petra.ac.id%2Findex.php](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiS7PGg_cyEAxXcyjgGHZOzDFUQFnoECHEQAO&url=http%3A%2F%2Fpublication.petra.ac.id%2Findex.php)

2. Pengunjung mengeluh karena pelayanan Museum Ullen Sentalu yang kurang baik.<sup>21</sup>
3. Museum House of Sampoerna Surabaya kurangnya aspek *empathy* atau kepedulian kepada pengunjung khususnya anak-anak dan pengunjung disabilitas karena tidak menyediakan ram atau jalur melandai untuk akses menuju ke lantai dua, kurangnya fasilitas toilet khusus untuk penyandang disabilitas, dan taman anak-anak.<sup>22</sup>

Maka dari itu, standardisasi pemeliharaan dalam arti kebersihan tempat dan koleksi, penataan koleksi, keamanan, tanggung jawab museum sebagai pelaku usaha terhadap pengelolaan museum adalah penting agar pengunjung dapat menikmati museum dengan nyaman sebagaimana hak-haknya. Standardisasi mengenai pengawasan yang lebih ketat dan juga sanksi hukum juga diperlukan agar koleksi atau peninggalan-peninggalan museum yang merupakan salah satu aset negara dapat terjaga dengan baik. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum, Standardisasi Museum dilakukan oleh Menteri dua tahun setelah museum memperoleh nomor pendaftaran nasional yang dilakukan berdasarkan pengelolaan museum. Hal ini sebagaimana Pasal 5 Ayat (1) dan Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum yang berbunyi;

- (1) “Menteri melakukan standardisasi museum 2 (dua) tahun setelah museum memperoleh nomor pendaftaran nasional.
- (2) Standardisasi museum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan Pengelolaan Museum.”

---

[%2Fdkv%2Farticle%2Fdownload%2F737%2F639&usg=AOvVaw2H0p9S6dEx\\_XJh9E4i1K57&opi=89978449](#) pada tanggal 28 Februari pada pukul 09.51 WIB

<sup>21</sup> Anonim, Pelayanan Buruk Ulasan tentang Museum Ullen Sentalu, Tripadvisor.co.id., diakses dari [https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g294230-d1738026-r496747929-Ullen\\_Sentalu\\_Museum-Yogyakarta\\_Region\\_Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g294230-d1738026-r496747929-Ullen_Sentalu_Museum-Yogyakarta_Region_Java.html) pada tanggal 23 September pada pukul 20.24 WIB.

<sup>22</sup> Kholifati Isnaini, Kualitas Layanan Museum House of Sampoerna Kota Surabaya, Universitas Airlangga, diakses dari [https://repository.unair.ac.id/88482/5/JURNAL\\_KHOLIFATI%20ISNAINI\\_071511633040\\_.pdf](https://repository.unair.ac.id/88482/5/JURNAL_KHOLIFATI%20ISNAINI_071511633040_.pdf) pada tanggal 27 Februari pada pukul 16.55 WIB.

Selain itu Menteri juga melakukan evaluasi yang merupakan terhadap penetapan standar dan pembinaan museum yang telah memperoleh standardisasi setiap tiga tahun sekali, evaluasi ini dapat melibatkan organisasi profesi di bidang permuseuman. Penetapan standar yang dimaksud berupa kenaikan standardisasi, standardisasi yang sama, dan penurunan standardisasi atau tidak memenuhi standar. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2015 tentang Museum yang berbunyi;

- (1) “Menteri melakukan evaluasi terhadap museum yang telah memperoleh standardisasi setiap 3 (tiga) tahun sekali.
- (2) Dalam melakukan evaluasi museum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri dapat melibatkan organisasi profesi di bidang permuseuman.
- (3) Menteri setelah melakukan evaluasi terhadap museum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan:
  - a. penetapan standar; dan
  - b. pembinaan.
- (4) Penetapan standar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a berupa:
  - a. kenaikan standardisasi;
  - b. standardisasi yang sama;
  - c. penurunan standardisasi; atau
  - d. tidak memenuhi standardisasi.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai evaluasi museum diatur dengan Peraturan Menteri.”

Meskipun dalam peraturan-peraturan yang disebutkan tidak secara spesifik mengatur mengenai pelayanan dan kebersihan museum. Namun, peraturan tersebut mengatur mengenai aspek yang harus diperhatikan dalam pengelolaan museum seperti pengelolaan koleksi, pemanfaatan museum, pembinaan dan pengawasan, serta masyarakat dalam pengelolaan museum yang menekankan pelayanan dan kebersihan museum untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, museum sebagai pelaku usaha wajib memastikan bahwa aspek pelayanan dan kebersihan museum memenuhi standardisasi yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan untuk menjunjung tinggi hak-hak pengunjung dari pengelolaan museum yang tidak baik. Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Ayat (1) butir a UUPK bahwa;

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;”

Adanya masalah-masalah yang menyangkut kenyamanan pengunjung saat berkunjung sebagaimana yang telah disebutkan menjadi salah satu bukti lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia, dimana seharusnya pengunjung berkunjung ke museum untuk dapat menikmati wisata edukasi dan media pembelajaran sejarah yang disediakan dengan membayar sejumlah uang. Hal ini berbanding terbalik dengan aturan Pasal 4 butir a UUPK mengenai hak konsumen bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Maka dari itu, museum berkewajiban untuk memberikan rasa nyaman, aman dan selamat bagi konsumennya.

Berdasarkan latar belakang ini, pengunjung membutuhkan perlindungan hukum untuk dapat melindungi hak-haknya. Oleh karena itu, maka penulis mengangkat masalah penulisan hukum yang berjudul: **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Museum terhadap Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah akan dibuat untuk menegaskan garis besar masalah yang akan dibahas dan diteliti, sehingga dapat menemukan solusi terhadap masalah secara tepat. Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini dengan uraian sebagai berikut:

1. Apakah museum dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa museum terhadap pengunjung berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### **3. Tujuan Penulisan**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk:

- 1) Mengetahui apakah museum dapat diklasifikasikan sebagai Pelaku Usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa museum terhadap pengunjung berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **4. Metode Penelitian**

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang dan tujuan penelitian, maka penelitian akan menggunakan metode penelitian yuridis-normatif yang ditujukan untuk memecahkan masalah dengan logika dengan mengacu hukum positif yang berlaku di masyarakat, teori-teori dan asas-asas. Metode penelitian yuridis-normatif ini adalah metode penelitian yang didasarkan teori hukum murni Hans Kelsen atau teori yang menolak dari keberadaan fakta empirik.<sup>23</sup> Sehingga hukum adalah Das-Sollen atau apa yang seharusnya (norma) dan bukan Das-Sein atau keadaan nyata (fakta) kehidupan manusia. Teori hukum murni berpandangan bahwa suatu “fakta” hanya memiliki hubungan klausalitas dengan “fakta lainnya.”<sup>24</sup> Metode penelitian yuridis-normatif ini menggunakan pola pikir deduktif dan kriterium kebenaran koheren. Pola berpikir deduktif adalah yang bergerak dari hal umum kedalam

---

<sup>23</sup> Budiono Kusumohamidjojo, Teori Hukum : Dilema Antara Hukum Dan Kekuasaan, 2016, hlm. 284.

<sup>24</sup> Abdulkadir Jailani, Norma Dasar Khayalan ala Hans Kelsen, Hukumonline, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/norma-dasar-khayalan-ala-hans-kelsen-1t62037cf0e24d7?page=2> pada tanggal 8 Oktober pada pukul 09.33 WIB.

hal yang khusus.<sup>25</sup> Kriteria kebenaran koheren adalah sesuatu dianggap benar sesuatu yang sudah dianggap benar sebelumnya.

Metode penelitian yuridis-normatif membutuhkan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan bahan hukum sekunder atau data yang diperoleh dari pustaka yaitu;

1. Sumber Hukum Primer yang merupakan sumber hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan, pedoman dan catatan resmi.
2. Sumber Hukum Sekunder yang merupakan pendapat atau pemikiran ahli yang memberi petunjuk penelitian ini, serta berbagai sumber literasi lainnya seperti buku, jurnal hukum, internet, *handout* pembelajaran, serta sumber lainnya yang penulis anggap relevan dan dapat menunjang penelitian ini.
3. Sumber hukum tersier yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus hukum, serta sumber lainnya yang dapat memberikan kejelasan untuk penelitian ini.

## **5. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, sistematika dari penulisan akan dipaparkan dalam 5 (lima) bab yang diharapkan dapat memberikan penjelasan dan analisis yang terkait perlindungan hukum pengunjung dari pelaku usaha jasa museum yang tidak sesuai dengan standar berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

---

<sup>25</sup> B. Arief Sidharta, Pengantar Logika : Sebuah Langkah Pertama Pengenalan Medan Telaah, Bandung, Refika Aditama, 2010, hlm. 9.

<sup>26</sup> Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta, Rajawali Pers, 2015, hlm 38.

## **BAB I Pendahuluan**

Dalam bab ini akan diuraikan dan dijelaskan mengenai latar belakang terhadap masalah yang dimuat dalam penelitian ini. Sebagaimana dalam bab ini akan dijelaskan mengenai identifikasi masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, serta sistematika penulisan penelitian ini akan terdiri atas kerangka penulisan di setiap babnya.

## **BAB II Tinjauan Pengaturan Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam bab ini akan diuraikan secara lebih mendalam mengenai definisi dan pengertian hukum perlindungan konsumen, hukum perlindungan konsumen di Indonesia, definisi dan ruang lingkup hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, pengertian dan cakupan konsumen, pelaku usaha serta hak dan kewajibannya, perbuatan yang dilarang pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, hingga penyelesaian sengketa konsumen dan lain sebagainya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **BAB III Tinjauan Umum Tentang Museum**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan hasil tinjauan Pustaka yang dilakukan penulis secara deskriptif mengenai bagaimana museum yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen.

## **BAB IV Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Museum Terhadap Pengunjung Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam bab ini, penulis akan menggabungkan penjelasan dari Bab II dan Bab III dalam bentuk analisis tanggung jawab pelaku usaha jasa museum yang tidak sesuai standar sehingga merugikan pengunjung, serta upaya hukum dari rumusan

masalah mengenai pokok dalam penelitian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **BAB V Penutup**

Dalam bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan serta saran yang diperoleh melalui analisa berdasarkan materi dan pembahasan permasalahan yang diteliti.