

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

- a. Pemilik hotel dapat diklasifikasikan sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemilik hotel merupakan pelaku usaha jasa yang memenuhi Pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pemilik hotel dapat dikatakan sebagai pelaku usaha jasa komersial karena dianggap memenuhi unsur-unsur dari definisi pelaku usaha. Pemilik hotel yang merupakan pelaku usaha jasa komersial berkedudukan dan melakukan kegiatan usaha di bidang ekonomidengan memperjual belikan layanan jasa hotel bintang 3 (tiga) dan melakukan kegiatan usahatersebut di wilayah Republik Indonesia.

Jasa dapat dikategorikan sebagai pelayanan atau pekerjaan yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Meski tidak memiliki bentuk fisik, jasa tetap dapat dikategorikan sebagai suatu pelayanan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Seseorang yang menggunakan pelayanan jasa hotel bintang 3 (tiga) dapat dikategorikan sebagai konsumen.

Tamu hotel dapat diklasifikasikan sebagai konsumen sesuai dengan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang di mana tamu hotel merupakan konsumen akhir dalam menggunakan pelayanan jasa hotel bintang 3 (tiga) yang digunakan baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan sehingga tamu hotel memiliki hak dan kewajiban sebagai pengguna pelayanan jasa hotel bintang 3 (tiga) sebagaimana tertera dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Dalam hal konsumen hotel bintang 3 (tiga) dirugikan karena pelayanan yang diterima oleh konsumen hotel tidak sesuai dengan standar usaha hotel bintang 3 (tiga), konsumen hotel bintang 3 (tiga) memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian atau pertanggungjawaban

dari pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga). Konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat melakukan upaya-upaya dalam rangka memenuhi haknya yang dirugikan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 diatur bahwa pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga) harus memberikan ganti rugi kepada konsumen hotel bintang 3 (tiga) yang dirugikan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa yang sejenis atau setara nilainya, selain itu, ganti rugi juga dapat diberikan dalam bentuk perawatan kesehatan dan obat-obatan.

Dalam praktik jasa hotel bintang 3 (tiga), konsumen berhubungan langsung dengan pelaku usaha dan mengalami langsung jasa yang disediakan. Dengan begitu, konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan yang berwenang dengan dasar gugatan wanprestasi atas dasar tanggung jawab kontraktual/*contractual liability* apabila mengalami kerugian yang berhubungan dengan standar atau apa yang telah diperjanjikan. Serta tanggung jawab yang timbul terjadi atas dasar tanggung jawab komersial/*commercial liability* karena jasa hotel bintang 3 (tiga) merupakan suatu jasa komersial yang melaksanakan kegiatannya dengan tujuan untuk mencari laba. Sedangkan apabila konsumen mengalami kerugian yang akibatnya tidak dikehendaki oleh para pihak, gugatan yang tepat adalah gugatan ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum. Maka dari itu, konsumen hotel bintang 3 (tiga) yang dirugikan oleh pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga) dapat menempuh upaya-upaya penyelesaian sengketa baik melalui luar pengadilan/non litigasi ataupun melalui pengadilan/litigasi.

Konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat menempuh penyelesaian sengketa luar pengadilan atau non litigasi. Dalam melakukan penyelesaian sengketa luar pengadilan, para pihak harus membuat kesepakatan mengenai cara yang akan dilakukan dalam rangka penyelesaian sengketa tersebut. Pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga) dan konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat memilih cara penyelesaian antara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang kemudian diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, apabila ternyata tidak ditemukannya kesepakatan antara para pihak atau cara yang diambil tidak berhasil atau tidak menyelesaikan sengketa yang bersangkutan, maka harus ditempuh upaya penyelesaian sengketa lain dalam memenuhi hak konsumen.

Konsumen hotel bintang 3 (tiga) yang dirugikan dapat melakukan upaya lain melalui pengadilan atau litigasi apabila upaya penyelesaian sengketa luar pengadilan tidak berhasil dilakukan. Konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan yang berwenang sesuai dengan domisili konsumen hotel bintang 3 (tiga) dengan dasar gugatan wanprestasi atas dasar tanggung jawab kontraktual/*contractual liability*, atau gugatan ganti rugi atas dasar perbuatan melawan hukum.

Dengan begitu dikaitkan dengan kasus konsumen hotel bintang 3 (tiga) mengalami kerugian, konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan/non litigasi ataupun melalui pengadilan/litigasi dalam rangka mendapatkan perlindungan atas kerugian yang di alami oleh konsumen hotel bintang 3 (tiga).

## **2. Saran**

- a. Diperlukan peran pemerintah untuk dapat melakukan pengawasan dalam melakukan penilaian standarisasi hotel bintang 3 (tiga) secara tegas dan bijak sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel Pasal 15 yang menegaskan bahwa pemerintah harus melakukan pembinaan dan pengawasan perihal penerapan Standar Usaha Hotel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan sesuai dengan peraturan yang ada dengan tujuan agar pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga) betul telah menerapkan Standar Usaha Hotel bintang 3 (tiga) yang sesuai dengan peraturan, sehingga operasional hotel bintang 3 (tiga) telah sesuai dengan standar dapat agar konsumen hotel bintang 3 (tiga) mendapatkan jasa yang sesuai.
- b. Diperlukan peran pelaku usaha untuk membangun usaha hotel bintang 3 (tiga) yang sesuai dengan Standar Usaha Hotel yang di atur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. Hal ini memiliki tujuan agar usaha hotel bintang 3 (tiga) sudah sesuai dengan Standar Usaha Hotel, sehingga konsumen hotel bintang 3 (tiga) mendapatkan jasa yang baik, aman, dan sesuai dengan standarnya. Dengan begitu kerugian yang dapat menimpa konsumen hotel bintang 3

(tiga) dapat berkurang dan konsumen hotel bintang 3 (tiga) dapat menerima jasa yang sesuai dan memuaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku :**

- Aris Prio Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif (Cetakan ke-1), Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2022.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Ishaq. Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi. Alfabeta: Bandung. 2017.
- Jimmy Joses Sembiring, Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan (cetakan ke-1), Visimedia, Jakarta, 2011.
- Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2014.
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Group, Jakarta, 2007.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Rajawali Pers, Jakarta, 1990.
- Suyud Margono, ADR & Arbitrase - Proses Pelembagaan Dan Aspek Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor, 2000.

### **Perundang-Undangan :**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**Jurnal :**

Sodikin, Perkembangan Konsep *Strict Liability* Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi, 2022, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/al-qisth/article/viewFile/12140/6975>.

Biro Analisa Anggaran Dan Pelaksanaan APBN, Berkas DPR, <https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/biro-apbn-apbn-MENJADIKAN-PARIWISATA-SEBAGAI-SEKTOR-UNGGULAN-PENGHASIL-DEWISA-1433409452.pdf>.

**Internet :**

Aditya Priyatna Darmawan dan Inten Esti Pratiwi, Kompas.com, Perbedaan Hotel Bintang 1, 2, 3, 4, dan 5 Menurut Kemenparekraf, 2023, Desember 27, [https://www.kompas.com/tren/read/2023/12/27/113000565/perbedaan-hotel-bintang-1-2-3-4-dan-5-menurut-kemenparekraf?debug=1&lgn\\_method=google&google\\_btn=onetap](https://www.kompas.com/tren/read/2023/12/27/113000565/perbedaan-hotel-bintang-1-2-3-4-dan-5-menurut-kemenparekraf?debug=1&lgn_method=google&google_btn=onetap).

Badan Pusat Statistik Kota Bandung, Jumlah Kamar Hotel Menurut Klasifikasi, 2019-2021, <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/214/1/-jumlah-kamar-hotel-menurut-klasifikasi.html>.

Highlight Media, 15 Fasilitas Hotel Yang Jadi Pertimbangan Tamu Untuk Menginap, 2020, Agustus 4, <https://highlight.id/fasilitas-layanan-service-hotel-tempat-penginapan-pertimbangan-tamu-menginap-booking-kamar/>.

- Isna Rifka Sri Rahayu dan Muhammad Idris, Kompas.com, Apa Yang Membedakan Hotel Bintang 1,2,3,4, dan 5?, 2021, Desember, 24, <https://money.kompas.com/read/2021/12/24/082936626/apa-yang-membedakan-hotel-bintang-1234-dan-5?page=all>.
- Kumparan, Hotel 3 Artinya Apa? Ini Beda Klasifikasi Hotel Berbintang, 2022, Juni 23, <https://kumparan.com/viral-food-travel/hotel-bintang-3-artinya-apa-ini-beda-klasifikasi-hotel-berbintang-1yJwEGtKWrg/full>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 'Fakta Menarik Pariwisata Indonesia, Banyak Diakui Dunia', 2023, Agustus, 14, <https://www.kemendparekraf.go.id/hasil-pencarian/fakta-menarik-pariwisata-indonesia-banyak-diakui-dunia>.
- Markus Yohannes, Mengetahui Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang, 2020, Maret 21, <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang-acc/27253>.
- Muchlisin Riadi, Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel, 2020, September 21, <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>.
- Politeknik NSC Surabaya, Mengenal Klasifikasi Hotel Bintang, 2022, Maret, 30, <https://buletin.nscpolteksby.ac.id/mengenal-klasifikasi-hotel-bintang/>.
- Panji Ariaditta, *Hygiene* Sanitasi Hotel, <https://www.scribd.com/document/354232121/Hygiene-Sanitasi-Hotel>.
- Renata Christha Auli, Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya, 2022, Juli 26, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/>.
- Renata Christha Auli, Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha Yang Perlu Diketahui, 2022, Juli 28, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927/>.

Tri Jata Ayu Pramesti, Prosedur Pendaftaran Usaha Hotel, 2017, Februari 10,  
[https://www.hukumonline.com/klinik/a/prosedur-pendaftaran-usaha-hotel-  
lt52c6d3586e80d/](https://www.hukumonline.com/klinik/a/prosedur-pendaftaran-usaha-hotel-<br/>lt52c6d3586e80d/).

Vika Azkiya Dhini, Ada Berapa Hotel Berbintang di Indonesia, 2022, Juni 3,  
[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/03/ada-berapa-hotel-  
berbintang-di-  
indonesia#:~:text=Mengutip%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,hotel%20k  
lasifikasi%20bintang%20di%20Indonesia.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/03/ada-berapa-hotel-<br/>berbintang-di-<br/>indonesia#:~:text=Mengutip%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,hotel%20k<br/>lasifikasi%20bintang%20di%20Indonesia.)

Yana, LPPOM MUI Dorong Hotel Dan Restoran Bersertifikat Halal, 2023, November, 20,  
<https://halalmui.org/lppom-mui-dorong-hotel-dan-restoran-bersertifikat-halal/>.