

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

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

**Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Bintang 3
(Tiga) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen**

OLEH :

SELVIA ANGELICA

6052001213

DOSEN PEMBIMBING I :

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



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2024

Penulisan Hukum dengan judul

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga)
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

yang ditulis oleh:

Nama: Selvia Angelica

NPM: 6052001213

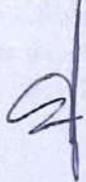
Pada tanggal: 16/08/2024

Telah disidangkan pada

Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana

Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

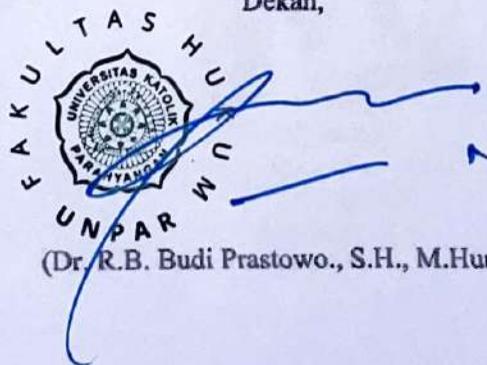
Pembimbing,



22/08/24

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

Dekan,



(Dr. R.B. 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 : Selvia Angelica
NPM : 6052001213

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

"Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga) 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, 23 Agustus 2024

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

Selvia Angelica
6052001213

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan bagi konsumen hotel bintang 3 (tiga) dan tanggung jawab pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK. Konsumen hotel bintang 3 (tiga) merupakan pihak yang menerima jasa yang disediakan oleh pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga), sehingga apabila dalam prosesnya konsumen dirugikan pelaku usaha harus memberikan pertanggungjawaban. Penelitian ini pun menganalisis mengenai perlindungan konsumen atau upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam rangka pemenuhan haknya yang dirugikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK.

Dalam melaksanakan penelitian ini, digunakannya metode penelitian yuridis normatif yang dilakukan dengan menelaah teori, konsep, asas, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini digunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan untuk menghasilkan jawaban akhir dan analisis mengenai permasalahan yang terjadi.

Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan bagi konsumen hotel bintang 3 (tiga) yang dirugikan dapat dilakukan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK. Melalui peraturan tersebut dapat dipahami bahwa konsumen hotel bintang 3 (tiga) mendapatkan perlindungan dengan melakukan upaya non litigasi atau litigasi dengan tujuan untuk mendapatkan perlindungan dan pemenuhan hak.

Kata Kunci : Pemilik Hotel Bintang 3 (Tiga), Tamu Hotel Bintang 3 (Tiga), Standar Usaha Hotel Bintang 3 (Tiga), Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan baik dan dimudahkan dengan penulisan hukum yang berjudul **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**. Penulisan hukum ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari kata “sempurna”. Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan tepat waktu berkat bantuan semua pihak yang turut mendukung penulis, memberi semangat, bantuan dan motivasi kepada penulis selama penulis mengerjakan penulisan hukum ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan hikmat, berkat, dan segala sesuatu yang diperlukan penulis dari awal penulis memulai kuliah di kampus Universitas Katolik Parahyangan hingga mendapatkan gelar sarjana di Universitas Katolik Parahyangan.
2. Heri Setiawan dan Nelly, selaku orang tua penulis serta adik penulis Kelvin Effenson yang membantu penulis baik dari materiil maupun dukungan selama penulis mengerjakan penulisan hukum ini sehingga penulis dapat berada di tahap ini.
3. Bapak Dr. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing yang penulis hormati dan kasihi, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak atas segala waktu, tenaga, kesabaran, nasihat, kritik, saran

dan bimbingannya dalam membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum ini.

4. Ibu Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen penguji sidang penulisan hukum yang telah memberikan masukan dan juga saran bagi penulis.
5. Bapak Karolus Elwinman Lature, S.H., M.H. sebagai dosen mata kuliah Perlindungan Konsumen dan dosen pembimbing Seminar Proposal yang telah membantu, memberikan masukan serta saran sehingga penulis dapat berada di tahap ini.
6. Bapak Dr. R.B. Budi Prastowo., S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
7. Ibu Dr. Yanly Gandawidjaja, S.H., M.Hum., Sp1. selaku dosen wali penulis dari penulis menjadi mahasiswa baru di Universitas Katolik Parahyangan hingga saat ini yang memberikan semangat dan motivasi belajar sehingga penulis dapat di tahap ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis melangsungkan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
9. Nathanael Alessandro Sjahraney, selaku *partner* penulis yang sangat baik, sabar, dan selalu ada di saat penulis susah maupun senang, serta selalu memberikan semangat kepada penulis sampai dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Teman-teman rekan bimbingan penulis. Nathan, Santika, Amanda, Carolin, Yemima, yang sudah membantu penulis selama menyelesaikan penulisan hukum ini.
11. Teman-teman kampus dari “Kozan Ibu Mifta”. Diva, Amanda, Mifta, Santika, Sella, Klara, Marrion, yang sudah memberikan hiburan, bantuan, semangat, saran, serta momen-momen yang dilewati bersama selama masa perkuliahan dan selalu ada bagi penulis.
12. Teman dekat penulis. Valesca linton, yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan saran kepada penulis, serta selalu mendengarkan keluh-kesah penulis selama ini.

13. Teman-teman komunitas Gereja Bandung. “Home McGregor”, yang selalu membantu mendoakan penulis dan memberikan semangat kepada penulis.
14. Teman-teman komunitas Gereja Jakarta. “Mendoan Fellowship”. yang selalu membantu mendoakan penulis dan memberikan semangat kepada penulis.
15. Teman-teman kampus. Yovanka dan Jane, yang selalu memberikan semangat dan juga selalu ada bagi penulis.
16. Teman-teman SMP penulis. Calni, Cecil, Natasya, Valen, Meli, Angel, Muti, Amel, yang selalu menyemangati penulis dan menyempatkan waktu untuk mendengar keluh-kesah penulis.
17. Teman SMA penulis. Naya yang saling menyemangati satu sama lain sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.
18. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yang memberikan bantuan langsung maupun bantuan doa dan selalu mendukung penulis dalam segala hal.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan hukum ini, dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Bandung, 23 Agustus 2024

Selvia Angelica

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Penelitian.....	1
2. Rumusan Masalah.....	14
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
3.1 Tujuan	14
3.2 Manfaat Penelitian	14
4. Metode Penelitian.....	15
4.1 Metode Pendekatan	15
4.2 Sifat Penelitian.....	15
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
4.4 Teknik Analisis Data	16
5. Sistematika Penulisan	17
BAB II.....	19
PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	19
1. Perlindungan Konsumen Di Indonesia	19
1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	19
1.2 Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	20
1.3 Hubungan Hukum Di Antara Para Pihak	21
1.4 Hak dan Kewajiban Para Pihak	22
2. Pelanggaran Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	25
2.1 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pelanggaran Hak Konsumen.....	25
2.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen	27
2.3 Penyelesaian Sengketa Konsumen	29
BAB III.....	32

TINJAUAN UMUM MENGENAI HOTEL BINTANG 3 (TIGA) BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013 TENTANG STANDAR USAHA HOTEL	32
1. Pengaturan Hotel Bintang 3 (Tiga) Dalam Sistem Hukum Indonesia.....	32
1.1 Pengertian Hotel.....	33
1.2 Pengertian Hotel Bintang 3 (Tiga).....	34
1.3 Pengaturan Dalam Membentuk Usaha Hotel Bintang 3 (Tiga).....	35
2. Tinjauan Umum Jasa Hotel Bintang 3 (tiga).....	40
2.1 Para Pihak Dalam Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga).....	40
2.2 Hubungan Hukum Antara Pemilik Usaha Hotel dengan Tamu Hotel Dalam Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga).....	41
BAB IV	44
ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI HOTEL BINTANG 3 (TIGA) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	44
1. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	44
1.1 Kedudukan Para Pihak Dalam Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	44
1.2 Hubungan Hukum Di Antara Para Pihak Dalam Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga).....	48
1.3 Perlindungan Bagi Konsumen Hotel Bintang 3 (Tiga) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	51
BAB V.....	60
PENUTUP	60
1. Kesimpulan	60
2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Dapur atau <i>Kitchen</i> yang Seharusnya	8
Gambar 2 - Ulasan Buruk Mengenai Pelayanan Restoran Hotel Bintang 3 (Tiga).....	12
Gambar 3 - Ulasan Buruk Mengenai Salah Satu Hotel Bintang 3 (Tiga)	13
Gambar 4 - Ulasan Buruk Pelayanan Hotel Bintang 3 (Tiga).....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat diandalkan dalam pembangunan nasional karena pariwisata dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan daerah serta devisa negara. Pariwisata merupakan salah satu sektor penting di negara Indonesia, di peringkat lima setelah minyak dan gas untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan meningkatkan devisa negara pariwisata juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja dan mengurangi pengangguran sekaligus menciptakan kesejahteraan masyarakat.¹ Dalam mendukung sektor pariwisata, diperlukan adanya partisipasi dari masyarakat dan keprofesionalan dari pihak pengelola pariwisata itu sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Pariwisata adalah salah satu dari industri gaya baru, yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, dan dalam mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan. Kebutuhan untuk berwisata akan terus meningkat seiring dengan pertambahan jumlah penduduk di dunia, serta perkembangan penduduk dunia yang semakin sibuk sehingga orang-orang membutuhkan relaksasi.²

Pada negara-negara industri, di mana perekonomiannya sudah sangat maju, industri pariwisata merupakan industri yang berdiri sendiri. Industri pariwisata di Indonesia sendiri sudah berkembang pesat.

“Hal-hal yang menarik di Indonesia yang menyebabkan berkembangnya industri pariwisata adalah :

- a. Indonesia negara paling ramah;
- b. Banyak spot selam dunia;
- c. Spot selancar dunia;
- d. Ubud, tempat *healing* andalan;

¹ Biro Analisa Anggaran Dan Pelaksanaan APBN, Berkas DPR, <https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/ biro-apbn-apbn-MENJADIKAN-PARIWISATA-SEBAGAI-SEKTOR-UNGGULAN-PENGHASIL-DEVISA-1433409452.pdf>, hlm 3, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 10:41 WIB

² *Id*, hlm 2, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 10:54 WIB

e. Bali jadi destinasi terbaik.”³

Dengan adanya perkembangan dalam industri pariwisata, banyak bermunculan pula hotel-hotel yang tersebar di seluruh Indonesia. Karena hotel pun berhubungan dengan perkembangan industri pariwisata juga mengakibatkan sudah mudah sekarang dalam menemukan hotel. Hotel-hotel ini juga bermacam-macam, dibedakan melalui sistem bintang. Demi menyediakan tempat bagi wisatawan luar negeri maupun warga negara Indonesia banyak hotel yang berdiri dengan berbagai bintang pula.

Sekarang ini, di seluruh penjuru Indonesia khususnya di kota-kota besar tidak lagi sulit mencari pilihan hotel berbintang. Para wisatawan dapat memilih hotel yang sesuai dengan keperluan dan keinginan mereka. Para wisatawan yang datang ke suatu daerah atau tempat lain biasanya memilih hotel sesuai dengan keinginannya untuk melakukan perjalanan bisnis, kepentingan korporat, berbulan madu, ataupun liburan. Dewasa ini, fungsi hotel di kota-kota besar sudah semakin berkembang di mana hotel bukan hanya sekedar tempat istirahat para pengusaha yang sedang melakukan perjalanan bisnisnya, tetapi hotel juga dapat dimanfaatkan langsung sebagai tempat istirahat untuk para wisatawan yang sedang berlibur baik antar warga nasional maupun internasional.

Ketika seseorang atau wisatawan ingin menginap di suatu hotel, salah satu pertimbangannya adalah jumlah bintang pada hotel. Setiap hotel pastinya memiliki bintang yang berbeda-beda sesuai dengan standar hotel yang bersangkutan. Variasi bintang pada hotel umumnya adalah bintang 1 (satu), bintang 2 (dua), bintang 3 (tiga), bintang 4 (empat), bintang 5 (lima), bahkan ada beberapa hotel yang sudah berbintang 6 (enam). Secara sederhana, jumlah bintang hotel adalah penilaian terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan dari hotel tersebut. Semakin banyak bintang yang dimiliki oleh sebuah hotel maka semakin baik dan lengkap pula fasilitas dan juga pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut.

³ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 'Fakta Menarik Pariwisata Indonesia, Banyak Diakui Dunia', 2023, Agustus, 14, <https://www.kememparekraf.go.id/hasil-pencarian/fakta-menarik-pariwisata-indonesia-banyak-diakui-dunia>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 12:18 WIB

“Sistem peringkat hotel menggunakan istilah bintang ini dirancang untuk mengukur kualitas hotel. Dengan demikian, tidak semua hotel bintang satu tidak layak ditinggali, hanya saja hotel ini menawarkan fasilitas dasar dan terbatas.”⁴

Bintang atau standar ini pastinya bisa dimiliki dan ditetapkan pada masing-masing hotel melalui banyak pertimbangan. Pastinya ada suatu standar yang harus dimiliki oleh suatu hotel untuk memperoleh tingkatan tinggi dalam skala bintang tersebut.

“Hotel bintang 3 (tiga) minimal punya 30 kamar tipe standar (24 meter persegi) dan 2 kamar suite (48 meter persegi), Sudah dilengkapi bar dan restoran, Sudah memiliki layanan *valet parking*, Lokasinya lebih strategis, seperti dekat dengan destinasi wisata, pusat perbelanjaan, atau jalan tol.”⁵

Namun pada kenyataannya, ketika seseorang memilih untuk pergi ke hotel berbintang 3 (tiga) mereka tidak akan hanya melihat pada standar kamarnya. Tetapi dalam hotel pelayanan harus baik, suasana hotel tersebut harus terasa seperti hotel berbintang 3 (tiga), bahkan pendukung-pendukung lain dalam hotel tersebut haruslah mendukung seperti fasilitas yang tersedia dalam hotel bintang 3 (tiga). Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Pasal 1 ayat 4 yang berbunyi :

“Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.⁶

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan hotel. Orang yang bekerja di hotel harus memiliki suatu keahlian ataupun memiliki profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya di hotel. Sebagai contoh seorang pramusaji harus memberikan pelayanan

⁴ 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>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 11:21 WIB.

⁵ 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&lg_n_method=google&google_btn=onetap, Diakses pada tanggal 8 Mei 2024, pukul 12:34 WIB.

⁶ Politeknik NSC Surabaya, Mengenal Klasifikasi Hotel Bintang, 2022, Maret, 30, <https://buletin.nscpolteksby.ac.id/mengenal-klasifikasi-hotel-bintang/>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 12:02 WIB.

yang terbaik kepada para tamu agar tamu merasa nyaman, baik dari pemberian hidangan makanan maupun minuman yang mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan berdirinya restoran, di hotel akan memudahkan tamu untuk memenuhi kebutuhan pokok yaitu makanan dan minuman untuk para tamu. Oleh karena itu, pramusaji sangat dituntut untuk lebih profesional untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka saat bekerja di hotel. Tidak hanya keprofesionalan dari pramusaji saja tetapi, pihak hotel juga harus menjaga kebersihan sanitasi hotel ini adalah salah satu hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan bagi para tamu. Salah satu *hygiene* sanitasi hotel yang dilakukan adalah *hygiene* sanitasi makanan, mulai dari pemilihan bahan, penyimpanan bahan, pengolahan, penyimpanan makanan masak, pengangkutan, dan penyajian. Dalam hal ini pemilihan bahan makanan juga menjadi hal yang penting agar para tamu merasa bahwa bahan-bahan makanan yang dipakai oleh pihak hotel adalah bahan makanan yang segar, seperti menyediakan susu segar, sayuran yang *fresh*, biji-bijian yang tidak kopong atau keriput, tepung yang bersih dari benda asing dan tidak bau, dan makanan kemasan atau pabrik yang tidak penyok dan ada tanda batas kadaluwarsa. Tidak hanya itu, penyimpanan bahan makanan juga menjadi penting dalam *hygiene* sanitasi makanan, seperti penataan dibuat tidak padat, setiap bahan makanan ditempatkan secara terpisah menurut jenisnya, lalu bahan makanan siap saji tidak dicampur dengan bahan mentah, dan masih banyak lainnya.⁷

Dapat diketahui bahwa hotel klasifikasi bintang yang paling banyak adalah hotel bintang tiga, yaitu 6.061 unit hotel. Jumlah tersebut setara dengan 40,02% dari total hotel berbintang di Tanah Air.⁸ Sedangkan untuk klasifikasi hotel bintang lainnya, hotel bintang 1 (satu) memiliki 317 unit, hotel bintang 2 (dua) memiliki 3921 unit, hotel bintang 4 (empat) memiliki 5846 unit, dan hotel bintang 5 (lima) memiliki 1778 unit di Indonesia berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik. Maka dari seluruh hotel berbintang, hotel bintang 3 (tiga) lah yang jumlahnya paling banyak secara khusus di Indonesia. Hotel dengan bintang 3 (tiga) pun pastinya memiliki standar-standarnya sendiri yang harus dipenuhi untuk dapat dikatakan sebagai hotel bintang 3 (tiga).

⁷ Panji Ariaditta, *Hygiene Sanitasi Hotel*, <https://www.scribd.com/document/354232121/Hygiene-Sanitasi-Hotel>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 14:15 WIB.

⁸ 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%20klasifikasi%20bintang%20di%20Indonesia>, Diakses pada tanggal 27 April 2024, pukul 14:30 WIB.

Contohnya, hotel bintang 3 (tiga) memiliki standarisasinya sendiri mengenai hal-hal di dalamnya. Dapat dilihat melalui Lampiran I Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM. 001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel, dicantumkan beberapa standar penting yang harus ada dalam suatu hotel bintang 3 (tiga). Standar ini haruslah digunakan sebagai acuan untuk membentuk restoran pada hotel bintang 3 (tiga) yang bersangkutan. Beberapa standar yang harus ada dan dimaksud dalam Lampiran I Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM. 001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel adalah :

“Standar untuk unsur dapur :

1. Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan;
2. Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharannya;
3. Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak (*grease trap*);
4. Tersedia *Kitchen hood* yang dilengkapi dengan penyaring lemak (*grease filter*);
5. Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan;
6. Sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan;
7. Peralatan dan perlengkapan dapur;
8. Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur;
9. Tersedia perlengkapan P3K;
10. Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering;
11. Tersedia alat pemadam kebakaran;
12. Tempat penyimpanan bahan makanan harian/*daily store*; dan
13. Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja.”

Selanjutnya terdapat beberapa standar lain pada hotel bintang 3 (tiga) yang tentunya harus dipenuhi. Beberapa standar yang dimaksud adalah :

“Fasilitas pada hotel bintang 3 (tiga) :

1. Jumlah kamar standar minimal 30 kamar (luas minimal 24 m²).
2. Memiliki minimal 2 kamar *suite* (luas minimal 48 m²).
3. Fasilitas kamar mandi, telepon, televisi, dan AC di dalam kamar.

4. Bangunan hotel dilengkapi fasilitas olahraga, rekreasi, restoran dan bar serta menyediakan *Concierge staf/valet parking hotel*.⁹

Maka dari itu, dapat diketahui bahwa pada hotel bintang 3 (tiga) memiliki standar-standar tersendiri pada hotel yang bersangkutan. Standar-standar ini harus dipenuhi oleh pihak pengelola hotel agar konsumen dapat merasa puas sesuai dengan standar hotel bintang 3 (tiga) tersebut. Beberapa hal yang telah disebutkan tadi merupakan beberapa standar yang harus ditetapkan agar hotel yang bersangkutan layak untuk disebut suatu hotel bintang 3 (tiga). Karena apabila suatu hotel bintang 3 (tiga) tidak menetapkan suatu standar, produk yang dihasilkan bisa saja tidak enak atau tidak *fresh* atau segar. Apabila hal seperti ini terjadi maka belum tentu restoran dalam hotel tersebut sesuai standar yang dijanjikan. Makanan yang dikonsumsi kemudian menjadi tidak sesuai ekspektasi konsumen. Standar kebersihan restoran serta pengolahan makanan merupakan unsur yang sangat penting, tetapi yang tidak kalah penting adalah apabila dimilikinya sertifikat halal bagi restoran yang bersangkutan.

Kehalalan bahan dapat dibuktikan melalui dokumen pendukungnya baik berupa sertifikat halal dari lembaga yang diakui untuk bahan-bahan hewani dan turunannya serta bahan yang sangat kritis lainnya, ataupun dokumen lain seperti spesifikasi bahan atau alur proses pembuatan bahan. Selain bahan, di dalam Sistem Jaminan Produk Halal (SJPH) terdapat juga persyaratan untuk fasilitas produksi dan produk. Fasilitas produksi harus menjamin tidak adanya kontaminasi silang dengan bahan serta produk yang haram. Adapun dapur restoran di hotel hanya dikhususkan untuk produksi halal. Begitu juga dengan fasilitas peralatan penyajian, hanya dikhususkan untuk menyajikan produk halal. Ada beberapa cara yang dapat digunakan sebagai permulaan untuk pelaku usaha restoran dan hotel dalam sertifikasi halal salah satunya yaitu bahan baku perlu diseleksi apakah termasuk *positive list* yang tertuang dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) 1360/2021. Selanjutnya perusahaan juga perlu melengkapi dokumen lain yang dipersyaratkan seperti spesifikasi, *statement*, dan lain-lain.¹⁰

⁹ Buletin Politeknik NSC Surabaya, *Supra* no. 6, Diakses pada tanggal 27 April 2024, pukul 14:55 WIB.

¹⁰ Yana, LPPOM MUI Dorong Hotel Dan Restoran Bersertifikat Halal, 2023, November, 20, <https://halalmui.org/lppom-mui-dorong-hotel-dan-restoran-bersertifikat-halal/>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2024, pukul 22:02 WIB.

Apabila standar halal telah dimiliki, namun ternyata dalam proses menyiapkan makanan digunakannya bahan yang tidak halal maka standar halal itu pun telah dilanggar dan menjadikannya tidak sesuai standar. Bahkan apabila restoran tersebut telah memiliki sertifikasi kebersihan, tetapi pada kenyataannya dapur yang digunakan tidak bersih sehingga dapat dikatakan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal seperti kebersihan dapur yang tidak dijaga atau bahan-bahan yang digunakan tidak segar walaupun restoran tersebut berada di hotel bintang 3 (tiga) konsumen bisa saja dirugikan. Karena kebersihan tempat dan pengolahan yang tidak baik konsumen yang mengkonsumsi makanan restoran tersebut bisa saja keracunan atau kerugian lainnya. Meski begitu konsumen di sini juga bisa saja tidak dirugikan secara langsung seperti keracunan, tetapi dapat dirugikan secara tidak langsung karena konsumen memilih restoran hotel bintang 3 (tiga) dan mengharapkan produk yang ada dan dihasilkan oleh restoran yang bersangkutan sesuai dengan standar dan ekspektasi. Tetapi apabila bahan yang digunakan tidak segar atau kebersihan dapur tidak dijaga namun konsumen yang mengkonsumsi tidak keracunan atau tidak sakit belum tentu dia tidak dirugikan. Karena standar yang diperjanjikan tidak dipenuhi oleh restoran hotel bintang 3 (tiga) yang tidak bekerja atau beroperasi sesuai dengan standarnya.

Begitu pula dengan standar atau sertifikasi halal, dengan dimilikinya sertifikat tersebut maka seharusnya dipastikan bahwa seluruh proses pengolahan dan bahan-bahan yang digunakan telah halal. Tetapi apabila kemudian produk yang dihasilkan dengan cara pengolahan atau bahan yang tidak halal maka standar restoran tersebut tidak sesuai dengan sertifikat yang telah diperoleh dan dapat merugikan konsumen secara tidak langsung karena mungkin saja konsumen tidak keracunan atau sakit, namun karena tidak sesuai standar dan ekspektasi konsumen, konsumen pastinya dirugikan. Jadi, restoran hotel yang telah mendapatkan sertifikasi bintang 3 (tiga) masih tetap bisa merugikan konsumennya meskipun telah memiliki standar yang cukup tinggi dan baik hingga mencapai gelar hotel bintang 3 (tiga) tidak akan sepenuhnya luput dari masalah. Kerugian yang paling umum yang dapat terjadi adalah keracunan makanan atau menjadi sakit sesaat setelah mengkonsumsi produk dari restoran hotel bintang 3 (tiga). Tetapi kerugian lain yang dapat timbul adalah apabila restoran hotel bintang 3 (tiga) yang bersangkutan tidak beroperasi sesuai dengan standarnya baik kesalahan itu menimbulkan kerugian secara langsung seperti sakit ataupun kerugian secara tidak langsung. Karena seseorang memilih untuk makan dan berkunjung ke

restoran hotel bintang 3 (tiga) pastinya memiliki ekspektasi karena seharusnya restoran hotel bintang 3 (tiga) ini memiliki standar yang cukup tinggi akan segala aspeknya karena merupakan sebuah hotel yang berbintang 3 (tiga). Maka apabila kemudian restoran hotel bintang 3 (tiga) ini tidak bekerja sesuai dengan standarnya, konsumen juga menjadi dirugikan.

Gambar 1 : Dapur atau *Kitchen* yang Seharusnya



Sumber : Mrkitchen.co.id, <https://www.mrkitchen.co.id/alat-masak-restoran-terpenting/>,
Diakses pada tanggal 10 Maret 2024, pukul 18:21 WIB

Dapur yang tidak bersih atau cara pengolahan dan bahan-bahan yang tidak benar bukan hanya merugikan karena tidak sesuai dengan standarnya, tetapi kerugian lain dapat timbul yang kemudian merugikan konsumen secara langsung seperti sakit. Dalam hal seperti ini, dapat dikatakan bahwa adanya kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha karena konsumen mengalami kerugian. Hal seperti ini kemudian berkaitan dengan perlindungan konsumen karena konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa dari suatu pelaku usaha telah mengalami kerugian karena adanya kelalaian dari pelaku usaha. Berkaitan dengan hal sebelumnya, telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) adalah :

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

Perlindungan kepada konsumen yang dimaksud di sini merupakan perlindungan bagi konsumen yang telah dirugikan oleh suatu pelaku usaha. Kemudian, suatu konsumen yang dapat dikatakan telah dirugikan oleh suatu pelaku usaha haruslah lebih dulu terikat kepada pelaku usaha yang bersangkutan. Harus terbentuk suatu hubungan transaksional terlebih dahulu, yang di mana konsumen terikat pada pelaku usaha dengan suatu transaksi yaitu produk makanan. Hal tersebut juga telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) yang menyatakan :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Konsumen dikenal dengan 2 (dua) istilah, yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Singkatnya konsumen antara merupakan konsumen yang menggunakan suatu barang dan/atau jasa sebagai bagian dari proses produksi lainnya, yang tujuannya adalah untuk dijual atau diperdagangkan kembali. Sedangkan konsumen akhir secara singkat merupakan *end user* atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingannya sendiri.

“Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mendapatkan keuntungan kembali.”

Kemudian dapat diketahui bahwa konsumen yang tersebut di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir, sehingga Undang-Undang tersebut hanya bisa digunakan dan berlaku serta melindungi konsumen akhir saja. Dalam kondisi seperti di atas di mana konsumen restoran hotel bintang 3 (tiga) menikmati atau mengkonsumsi produk dari pelaku usaha untuk dirinya sendiri, konsumen tersebut dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir dan berada di bawah naungan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, pelaku usaha dalam hal ini adalah hotel bintang 3 (tiga) yang kemudian di dalamnya terdapat suatu restoran. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Maka, hotel bintang 3 (tiga) yang merupakan pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha yang hak dan kewajibannya diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang tersebut diatur mengenai hak-hak dari seorang konsumen, yaitu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menyebutkan bahwa :

“ Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Dalam hal kemudian hak-hak konsumen di atas tidak dipenuhi oleh pelaku usaha maka konsumen di sini dapat dikatakan telah dirugikan yang menjadikannya berhak atas perlindungan hukum agar hak-hak konsumennya terpenuhi. Di lain sisi, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur pula mengenai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi dan dilakukan oleh pelaku usaha seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 menyebutkan :

“Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 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;
- e. memberi 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Begitu pula, pelaku usaha harus memenuhi kewajiban-kewajibannya dan apabila gagal maka akan dapat timbul masalah hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen di sini berhubungan dengan pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga), hubungan terjadi secara kontraktual karena para pihak sepakat untuk melakukan suatu transaksi yang kemudian dituangkan secara tertulis melalui bukti bayar atau kuitansi. Maka adanya hubungan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen secara langsung sehingga apabila terjadi kerugian dalam segala jenis jasa yang di terima oleh konsumen, konsumen berhak meminta pertanggungjawaban atas kerugiannya.

Apabila konsumen mengalami sakit akibat mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha ataupun tidak secara langsung dirugikan karena luas kamar tidak sesuai standar karena pelaku usaha tidak beroperasi sesuai dengan standar yang seharusnya diperjanjikan dan sesuai dengan standar hotel bintang 3 (tiga). Namun, hal seperti ini cenderung sulit untuk dibuktikan, serta pelaku usaha seringkali mempersulit proses ganti kerugian yang terjadi sehingga menjadi sulit untuk memberi perlindungan bagi konsumen. Karena pembuktian yang sulit tadi, konsumen menjadi sulit untuk melandaskan tuntutan ganti kerugiannya sehingga perlindungan hukum bagi konsumen sulit untuk tercapai. Jadi, dalam hal ini konsumen bisa mengalami kerugian tetapi bisa juga tidak mengalami kerugian namun telah dirugikan secara tidak langsung karena tidak sesuai standar yang diperjanjikan.

Dapat kita ketahui dari data pada Badan Pusat Statistik (BPS), bahwa di Indonesia sendiri jenis hotel yang paling banyak tersebar adalah hotel berbintang 3 (tiga). Diketahui bahwa sampai

dengan tahun 2021, jumlah hotel berbintang 3 (tiga) ada di angka 6.061 hotel.¹¹ Hotel dengan klasifikasi bintang 3 (tiga) merupakan jenis hotel dengan jumlah terbanyak, maka dari itu paling tepat untuk dipilih karena memiliki jumlah terbanyak. Dengan kata lain, media untuk dilakukannya penelitian lebih luas, dalam arti terdapat lebih banyak kemungkinan terjadinya kerugian yang dapat terjadi. Karena banyak tersebar, hotel bintang 3 (tiga) menjadi hotel yang kemungkinannya paling besar untuk digunakan konsumen serta mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Kerugian yang dimaksud di sini dapat dilihat dan dibuktikan melalui ulasan-ulasan sebagaiberikut :

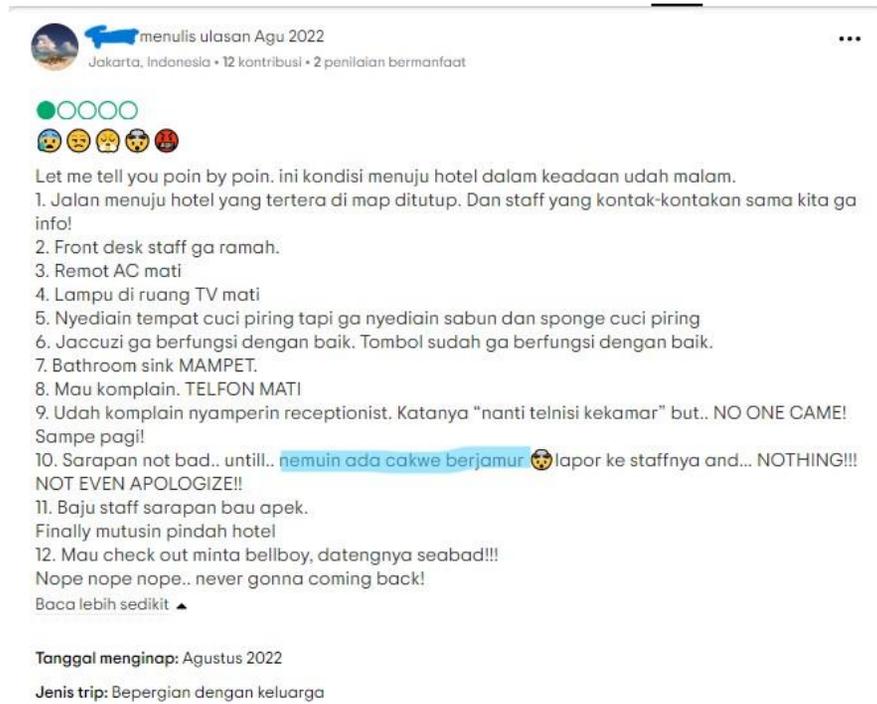
Gambar 2 : Ulasan Buruk Mengenai Pelayanan Restoran Hotel Bintang 3 (Tiga)



Sumber : Tripadvisor.co.id, https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g7187358-d14202320-Reviews-Novena_Hotel_Bandung-Lembang_West_Java_Java.html, Diakses pada tanggal 27 April 2024, pukul 15:42 WIB.

¹¹ 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>, Diakses pada tanggal 11 Mei 2024, pukul 11:03 WIB.

Gambar 3 : Ulasan Buruk Mengenai Salah Satu Hotel Bintang 3 (Tiga)



Sumber : Tripadvisor.co.id, https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297704-d9734511-r853021216-Clove_Garden_Hotel_Residence-Bandung_West_Java_Java.html, Diakses pada tanggal 27 April 2024, pukul 15:50 WIB.

Gambar 4 : Ulasan Buruk Pelayanan Hotel Bintang 3 (Tiga)



Sumber : Tripadvisor.co.id, https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297704-d9734511-r840287271-Clove_Garden_Hotel_Residence-Bandung_West_Java_Java.html, Diakses pada tanggal 27 April 2024, pukul 15:52 WIB.

Maka dari itu, berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk membahas mengenai kepastian dan perlindungan hukum mengenai aturan yang berlaku bagi konsumen yang telah dirugikan oleh suatu pelaku usaha hotel berbintang 3 (tiga) yang merugikan dengan tujuan untuk menemukan upaya hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha yang telah lalai dalam memberikan layanan sebagaimana seharusnya dan lalai untuk menjaga standar beroperasi, seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, yang kemudian akan dituliskan dalam penulisan hukum berbentuk skripsi dengan judul **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Bintang 3 (Tiga) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa hotel bintang 3 (tiga) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan dan Manfaat Penulisan

3.1 Tujuan

Adapun tujuan diadakannya penulisan ini adalah:

untuk mengetahui bagaimana perlindungan yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan oleh hotel bintang 3 (tiga) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3.2 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan ini sebagai pengetahuan terhadap konsumen hotel bintang 3 (tiga) mengenai wawasan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen terhadap perlindungan

hukum yang dapat diterima oleh konsumen ketika mengalami suatu kerugian yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha hotel bintang 3 (tiga).

4. Metode Penelitian

4.1 Metode Penelitian

Strategi atau metodologi penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode penelitian hukum yuridis normatif karena alasan-alasan yang disebutkan di atas. Kajian terhadap gagasan, konsepsi, asas, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan keadaan yang dihadapi merupakan metode penelitian hukum yuridis normatif.¹² Hukum murni, yang sering dikenal dengan sebutan mazhab Wina, merupakan fondasi yang mendasari metodologi penelitian hukum yuridis normatif ini. Strategi penelitian ini bertumpu pada penalaran deduktif dan teori kebenaran yang koheren, yang menyatakan suatu proposisi diterima benar jika dan hanya jika proposisi tersebut kompatibel dengan proposisi lain yang juga diterima benar. Dalam metode penelitian yuridis normatif diperlukan adanya studi pustaka sebagai dasar bahan penelitian hukum. Menurut Peter Mahmud Marzuki, yang dimaksud dengan penelitian hukum yuridis normatif adalah proses yang dilakukan untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, serta doktrin-doktrin hukum yang kemudian akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi.¹³ Secara singkat, penelitian hukum yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang dilangsungkan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data-data yang telah ada sebelumnya.

4.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah dengan cara menggunakan sumber hukum primer dan sumber hukum sekunder. Sumber hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel Kemudian sumber hukum sekunder yang digunakan berupa buku-buku teks hukum, jurnal hukum, karya ilmiah

¹² Ishaq. Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi. Alfabeta: Bandung. 2017. hlm. 28.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, Kencana Prenada Group, Jakarta, 2007, hlm 35.

hukum, hasil penelitian terdahulu, dan bahan bacaan lainnya yang berkaitan dengan persoalan dalam penelitian ini. Sumber hukum lain yang dapat menjadi dasar dalam membantu pembahasan adalah sumber hukum tersier, data tersier ini digunakan untuk memperjelas dan/atau mendukung sumber hukum primer dan juga sumber hukum sekunder. Sumber hukum tersier yang dapat digunakan adalah seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Maka dalam penelitian ini dibutuhkan bahan-bahan hukum yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data yakni:

- a. Bahan Hukum Primer merupakan bahan-bahan hukum yang sifatnya mengikat, yang dapat dikatakan sebagai bahan hukum utama dalam melakukan penelitian ini, yang meliputi seluruh norma atau kaidah dasar.
- b. Bahan Hukum Sekunder adalah hukum yang digunakan untuk mendapatkan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa pendapat hukum atau pendapat bukan hukum yang didapatkan dari buku-buku, literatur, jurnal hukum, hasil penelitian, makalah, ataupun internet yang dapat digunakan untuk memberikan petunjuk dalam penelitian.
- c. Bahan Hukum Tersier merupakan bahan yang mendukung bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bahan dari internet yang berisi *website* yang memiliki hubungan dengan topik pembahasan penelitian ini.¹⁴

4.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Teknik analisis kualitatif ini merupakan teknik analisis data-data yang digunakan untuk melihat sisi aspek-aspek normatif atau yuridis dan dilakukan melalui metode deskriptif

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Rajawali Pers, Jakarta, 1990, hlm. 14-15.

analisis.¹⁵ Teknik analisis data kualitatif ini akan menguraikan data-data bermutu dengan kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif yang dimana dapat membantu dan mempermudah interpretasi data dan pemahaman analisis. Dalam hal ini akan digunakan bahan-bahan seperti Undang-Undang, doktrin, pendapat para ahli, hasil-hasil penelitian, dan segala informasi mengenai standar pelayanan di restoran hotel bintang 3 (tiga) yang dapat merugikan konsumen.¹⁶

5. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas uraian yang telah dijelaskan dalam penulisan ini, maka penulis memberikan sistematika penulisan sebagai berikut :

- BAB 1 PENDAHULUAN**
- Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB 2 PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**
- Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai teori-teori seputar perlindungan konsumen.
- BAB 3 TINJAUAN UMUM MENGENAI HOTEL BINTANG 3
(TIGA) BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013
TENTANG STANDAR USAHA HOTEL**
- Pada bab ini penulis akan memaparkan tinjauan umum yang telah dilaksanakan mengenai hotel bintang 3 (tiga), seperti penjelasan umum, peraturan yang mengatur, standar, dan lain sebagainya.
- BAB 4 ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI HOTEL**

¹⁵ Ishaq, *Supra* no. 12, hlm. 126.

¹⁶ *Id.* hlm. 69-70.

BINTANG 3 (TIGA) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai perlindungan hukum dan pertanggungjawaban pelaku usaha yang diberikan kepada konsumen hotel bintang 3 (tiga) yang dirugikan.

BAB 5

PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan dan saran terhadap penjelasan dan analisis yang telah diuraikan dalam bab-bab maupun sub bab-sub bab sebelumnya.