

## **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN ATAS KEHILANGAN BARANG KONSUMEN (TAMU HOTEL)**

**Oleh :**

**Rosida Diani, SH., MH**

**(Dosen Tetap FH Universitas Tamansiswa Palembang)**

### **Abstrak**

Hubungan antara pelaku usaha perhotelan dengan konsumen merupakan hubungan yang terjadi atas dasar perjanjian. Saat tamu hotel memesan kamar dan menginap maka saat itu telah terjalin hubungan hukum perjanjian antara tamu hotel dengan pelaku usaha hotel. Saat terjadi kehilangan barang tamu hotel, apakah pelaku usaha perhotelan dapat dimintakan pertanggung jawaban atas kehilangan tersebut?

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, dengan sumber data berasal dari data sekunder yaitu berupa peraturan perundang-undangan perhotelan, undang-undang perlindungan konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kehilangan barang tamu hotel dapat menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha perhotelan dalam hal kehilangan itu bukan disebabkan oleh kesalahan tamu hotel itu sendiri atau keadaan memaksa. Sanksi bagi pelaku usaha perhotelan yang tidak melaksanakan kewajibannya memberikan keamanan bagi tamu-tamunya adalah sanksi administrasi dan pemberian ganti rugi bagi tamu hotel.

**Kata kunci :** Tanggung jawab, hotel, tamu

### **A. Latarbelakang**

Sektor pariwisata merupakan sektor penting bagi perekonomian di Indonesia. Ada beberapa faktor pendukung perkembangan pariwisata yaitu kondisi objek wisata, fasilitas-fasilitas sosial di objek wisata, kemudahan transportasi untuk pencapaian ke objek wisata, keamanan dan ketertiban di objek wisata, dan kebijakan pemerintah yang berhubungan dengan sektor pariwisata.

Definisi wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.<sup>36</sup> Dalam kaitannya dengan wisata, terdapat usaha pariwisata. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Pasal 1 angka 1 UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan,

<sup>37</sup> Pasal1 angka 16 Perda Provinsi Sumater Selatan No.9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan

Ada beberapa usaha pariwisata, salah satunya adalah usaha penyediaan akomodasi.<sup>38</sup>

Usaha penyediaan akomodasi dapat berupa:

- a. usaha hotel;
- b. usaha pondok wisata;
- c. usaha bumi perkemahan; dan
- d. usaha persinggahan, karavan.<sup>39</sup>

Salah satu usaha pariwisata yaitu usaha perhotelan. Hotel merupakan salah satu fasilitas penunjang majunya pariwisata di suatu daerah. Selain fasilitas hotel yang memadai dan nyaman, keamanan dan keselamatan konsumen atau tamu hotel juga menjadi dasar pertimbangan dalam memilih suatu hotel. Definisi hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu menggunakan fasilitas atau menikmati pelayanan dihotel.<sup>40</sup>

Saat melakukan perjalanan wisata, wisatawan ingin mendapatkan kenyamanan, keamanan, kesenangan saat mengisi liburannya. Hotel merupakan tempat dimana wisatawan melepaskan lelah setelah menikmati objek wisata. Hotel sebagai tempat tinggal selama berwisata, diharapkan dapat memberikan kenyamanan selayaknya rumah tinggal. Namun kadang kala dalam kenyataannya, kerap terjadi hal-hal yang tidak seperti yang diharapkan. Misalnya terjadinya kehilangan atau kerusakan barang tamu hotel atau konsumen saat menginap.

Ada beberapa kasus kehilangan seperti ini salah satunya yaitu seperti kasus Seorang turis asal Tunisia, Riadit Dridi (47) kehilangan barang di kamar 1400 pada Hotel bintang lima di Bali, Inna Grand Bali Beach Hotel, Resort, & Spa di Sanur. Kepada sejumlah awak media, Riadit Dridi mengaku kehilangan uang senilai 2.300 Dolar Amerika (Rp 29.900.000), cincin, gelang emas, dan jam tangan merk Cugizen. Hilangnya barang saat korban bersama istri dan anaknya keluar dari hotel tersebut, pada Jumat, (30 juni 2017).<sup>41</sup>

---

<sup>38</sup> Pasal 14 ayat 1 UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

<sup>39</sup> PP No.67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata, pada Pasal 58

<sup>40</sup> Agusnawar, *Operasional Tata Graha Hotel; Hotel Housekeeping Operational*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm.1

<sup>41</sup><https://www.beritabali.com/read/2017/07/03/201707030004/Tamu-Kehilangan-Barang-Hotel-Inna-GBB-Tak-Ada-Respon.html>, diakses pada 12 desember 2019, pukul 08.26

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini akan diuraikan mengenai tanggung jawab pelaku usaha perhotelan terhadap kehilangan barang tamu hotel (konsumen), dilihat dalam kajian hukum perlindungan konsumen, perjanjian penitipan barang yang diatur di dalam KUHPerdara serta peraturan perundang-undangan tentang kepariwisataan.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan jenis penelitian non doktrinal. Dimana data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari :

1. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu
  - a. UU No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata
  - b. UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata,
  - c. PP No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata,
  - d. Perda Provinsi Sumatera Selatan No.9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata,
  - e. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
  - f. Kitab Undang-Undan Hukum Perdata.
2. Dalam penelitian ini juga digunakan bahan hukum primer yaitu berupa literatur, jurnal, yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha perhotelan, perjanjian, perlindungan konsumen.

## **C. Pembahasan**

Menurut Sulistyono, hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya.<sup>42</sup>

Penentuan jenis hotel berdasarkan letak, fungsi, susunan organisasinya dan aktifitas penghuni hotel sesuai dengan SK Mentri Perhubungan RI No.241/4/70 tanggal 15 Agustus 1970. Hotel digolongkan atas:

- a. *Residential Hotel*, yaitu hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama. Tetapi tidak bermaksud menginap. Umumnya terletak

---

<sup>42</sup>Agus Sulistiyono. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, 2006 hlm.11

dikota, baik pusat maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan dikota tersebut.

- b. *Transietal Hotel*, yaitu hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang mengadakan perjalanan dalam waktu relative singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak pada jalan jalan utama antar kota dan berfungsi sebagai terminal point. Tamu yang menginap umumnya sebentar saja, hanya sebagai persinggahan.
- c. *Resort Hotel*, yaitu diperuntukkan bagi tamu yang sedang mengadakan wisata dan liburan. Hotel ini umumnya terletak didaerah rekreasi/wisata. Hotel jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam berupa view yang indah untuk menarik pengunjung.

Penentuan jenis hotel yang didasarkan atas tuntutan tamu sesuai dengan keputusan Menteri Perhubungan RI No.PM10/PW.301/phb-77, dibedakan atas:

1. *Bussiness hotel*, yaitu hotel yang bertujuan untuk ,melayani tamu yang memiliki kepentingan bisnis.
2. *Tourist hotel*, yaitu bertujuan melayani para tamu yang akan mengunjungi objek objek wisata.
3. *Sport hotel*, yaitu hotel khusus bagi para tamu yang bertujuan untuk olahraga atau sport
4. *Research hotel*, yaitu fasilitas akomodasi yang disediakan bagi tamu yang bertujuan melakukan riset.

Kegiatan usaha hotel meliputi:

- a. penyediaan kamar tempat menginap;
- b. penyediaan tempat dan pelayanan makan dan minum;
- c. pelayanan pencucian pakaian/binatu;
- d. penyediaan fasilitas akomodasi dan pelayanan lain, yang diperlukan bagipenyelenggaraan kegiatan usaha hotel.<sup>43</sup>

Kegiatan penyediaan kamar menginap merupakan pelayanan pokok yang harus disediakan usaha hotel. Usaha penyediaan makan dan minum dapat berupa: restoran dan atau bar; dan jasa boga<sup>44</sup>

Saat menginap di hotel, konsumen atau tamu hotel tentu saja membawa beberapa barang bawaan. Baik itu berupa barang berharga seperti perhiasan, elektronik atau barang yang berupa sandang. Untuk menghindari terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan barang, ada beberapa pelaku usaha perhotelan akan menyediakan fasilitas khusus

---

<sup>43</sup> Pasal 61 PP No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata

<sup>44</sup> Pasal 77 PP No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata

seperti *safe deposit box* bagi tamu hotel (konsumen) untuk menyimpan barang-barang berharganya atau tamu hotel dapat menyimpannya dikamarnya masing-masing karena setiap kamar dilengkapi dengan kunci yang dipegang oleh masing-masing tamu hotel dan petugas hotel.

Hal ini sebagaimana diatur di dalam Pasal 61 PP No.67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata, pada point d “*penyediaan fasilitas akomodasi dan pelayanan lain, yang diperlukan bagi penyelenggaraan kegiatan usaha hotel.*” Termasuk dalam point ini adalah penyediaan tempat penitipan barang berharga atau penyediaan kamar yang memberikan keamanan bagi konsumen (tamu hotel). Sehingga penyediaan tempat yang aman bagi barang berharga milik tamu hotel merupakan kewajiban dari pengusaha perhotelan.

Selain itu di dalam Pasal 62 PP No.67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata, disebutkan kewajiban Badan usaha hotel yaitu:

- a. menyediakan sarana fasilitas keselamatan dan keamanan;
- b. menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel;
- c. menjaga citra hotel dan mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum;
- d. mencegah penghidangan minuman keras kepada yang belum dewasa; dan
- e. menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan.

Pada ayat 2 disebutkan “Badan usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.”

Keamanan atas barang yang tersimpan di dalam kamar hotel, termasuk dalam kategori point *a* dan *b*, mengenai kewajiban dari pengusaha perhotelan. Disana disebutkan “badan usaha hotel berkewajiban menyediakan sarana fasilitas keselamatan dan keamanan serta menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel”

Mengenai kepariwisataan, sebelumnya diatur dalam UU No. 9 Tahun 1990, kemudian pada Tahun 2009 diundangkan undang-undang kepariwisataan yang baru, yaitu UU No.10 Tahun 2009. Undang-undang yang baru ini mencabut UU No.9 Tahun 1990.<sup>45</sup> Di dalam UU No.10 Tahun 2009 disebutkan secara tegas mengenai kewajiban dari pelaku usaha tertuang dalam Pasal 26, yang salah satu isinya mengenai kewajiban “memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan;

---

<sup>45</sup> Pasal 68 UU No.10 Tahun 2009 disebutkan “*Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.*”

Sebagai bentuk kewajiban, apakah sanksi bagi pelaku usaha perhotelan yang melalaikan kewajibannya?<sup>46</sup> Di dalam UU No.10 tahun 2009 sanksi terdapat di dalam Pasal 63 yang berbunyi :

- (1) *Setiap pengusaha pariwisata yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan/atau Pasal 26 dikenai sanksi administratif*
- (2) *Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:*
  - a. *teguran tertulis;*
  - b. *pembatasan kegiatan usaha; dan*
  - c. *pembekuan sementara kegiatan usaha.*
- (3) *Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dikenakan kepada pengusaha paling banyak 3 (tiga) kali.*
- (4) *Sanksi pembatasan kegiatan usaha dikenakan kepada pengusaha yang tidak mematuhi teguran sebagaimana dimaksud pada ayat (3).*
- (5) *Sanksi pembekuan sementara kegiatan usaha dikenakan kepada pengusaha yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4).*

Sehingga apabila ada tamu hotel yang kehilangan barangnya saat barang itu tersimpan di dalam kamar hotel, sementara kamar telah dikunci oleh tamu hotel, maka pelaku usaha perhotelan dapat memenuhi kriteria tidak memberikan rasa aman dan nyaman sebagaimana seharusnya kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha perhotelan. Apabila dilihat dari sisi hukum perlindungan konsumen, hubungan antara pelaku usaha perhotelan dengan konsumen merupakan hubungan yang terjadi atas dasar perjanjian. Saat tamu hotel memesan kamar dan menginap maka saat itu telah terjalin hubungan hukum perjanjian antara tamu hotel dengan pelaku usaha hotel. Sebagai hubungan hukum, maka hubungan ini mempunyai hak dan kewajiban yang terikat secara hukum.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.<sup>47</sup> Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.<sup>48</sup> Sebagai pelaku usaha

---

<sup>46</sup> Dalam KBBI kata “kewajiban” mempunyai arti (sesuatu) yang diwajibkan; sesuatu yang harus dilaksanakan; keharusan.

<sup>47</sup> M.Sadar, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta; Akademia, 2012, hlm.7

<sup>48</sup> Nasution AL, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta; Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm.19

dan konsumen yang terlibat dalam hubungan hukum, hubungan pengusaha hotel dan tamu hotel terlindungan dengan undang-undang perlindungan konsumen UU No.8 Tahun 1999. Adanya undang-undang perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan pengaruh positif terhadap pelaku usaha dan konsumen sekaligus. Bahwa perlindungan konsumen sebenarnya tidak hanya bermanfaat bagi kepentingan konsumen, tetapi juga bagi kepentingan pelaku usaha.<sup>49</sup>

Dalam hukum perlindungan konsumen, hubungan antara pelaku usaha hotel dengan tamu hotel (konsumen) diselenggarakan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum.<sup>50</sup>

Pelaku usaha perhotelan, sebagai pelaku usaha mempunyai kewajiban sebagaimana tercantum di dalam Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kewajiban pelaku usaha perhotelan untuk menjaga keamanan bagi tamu hotel dapat termasuk dalam kewajiban point d *“menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”*

Pelaku usaha perhotelan, dalam undang-undang kepariwisataan dalam menjual jasanya, mempunyai kewajiban standar mutu jasa yang diberikan, yang tertuang dalam ketentuan kewajiban pengusaha pariwisata, yang salah satunya adalah memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan keamanan, dan keselamatan wisatawan. Kehilangan barang tamu hotel (konsumen) yang sedang menginap berarti pelaku usaha perhotelan, tidak memenuhi kewajiban keamanan, kenyamanan bagi tamu hotel. Apabila terjadi hal seperti ini, maka pelaku usaha perhotelan dapat dikenakan tanggung jawab sebagaimana terdapat dalam pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 mengenai pemberian ganti rugi. Apabila barang tamu hotel (konsumen) telah tersimpan di tempat penyimpanan sebagaimana mestinya, telah dilakukan hal-hal yang seharusnya seperti telah dikunci oleh tamu hotel, namun barang tetap juga hilang, maka pelaku usaha perhotelan tidak memberikan keamanan dan kenyamanan bagi tamu hotel (konsumen).

Menurut Abdul Kadir Muhammad, tanggung jawab adalah apabila pelaku usaha tidak menyelenggarakan kegiatan usahanya sebagaimana mestinya, pelaku usaha harus bertanggung jawab artinya memikul semua akibat yang timbul dari perbuatan penyelenggaraan kegiatan usaha baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian pelaku usaha.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup>Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan konsumen*, Bandung; PT.Citra Aditya Bakti, 2003, hlm.87

<sup>50</sup>M.Sadar, op.cit, hlm.19-20

<sup>51</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung; Citra Aditya Bakti, 1991, hlm.22

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Berdasarkan unsur kesalahan, maka seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Mengenai hal ini merujuk pada pasal 1365 KUHPerdara, yang disebut sebagai perbuatan melawan hukum. Dalam pasal 1365 KUHPerdara terdapat unsur-unsur :

- a) Adanya perbuatan
- b) Adanya unsur kesalahan
- c) Adanya kerugian
- d) Adanya hubungan causalitas

2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.

3) Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab

Merupakan kebalikan dari prinsip praduga dianggap selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas.

4) Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini sering diidentifikasi dengan prinsip tanggung jawab absolut. Namun ada pihak yang membedakan keduanya. Tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Sedangkan tanggung jawab mutlak menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan namun ada pengecualiannya yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

5) Prinsip tanggung jawab pembatasan

Prinsip tanggung jawab pembatasan ini sangat disukai oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksensorasi dalam perjanjian baku yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya.<sup>52</sup>

Menurut Agus Brotosusilo, prinsip-prinsip yang harus mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan dalam berinteraksi dan berinterelasi antara para pelaku usaha dengan konsumen. Prinsip tersebut harus diimplementasikan dalam beberapa persyaratan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi bagi perlindungan konsumen agar dapat berlaku efektif. Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

---

<sup>52</sup> Shidarta, *Hukum Konsumen Indonesia*, Jakarta; Grasindo, 2006, hlm.72-80

### 1) *Strict liability*

Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen karena *strict liability* merupakan pertanggung jawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada risiko. Artinya setiap risiko yang timbul dan diderita “korban pemakaian produk yang cacat” akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.

Prinsip *strict liability* sebenarnya tidak memberikan beban yang tidak masuk akal kepada pelaku usaha, karena pada biaya produksi telah diperhitungkan beban yang mungkin akan timbul. Jadi beban tersebut sebenarnya ditanggung oleh konsumen lain yang bukan korban, dan sebaiknya penyelesaian dengan *strict liability* ini hendaknya diselesaikan melalui jalur non litigasi dimana para pihak tinggal membuat kesepakatan mengenai besarnya ganti rugi.

- 2) Diselenggarakan peradilan cepat, sederhana dan biaya murah dan small claim court untuk penyelesaian secara litigasi
- 3) Reformasi terhadap beban pembuktian terbalik<sup>53</sup>

Menurut Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen, Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang yang setara nilainya dan/atau dapat diberikan sekaligus kepada konsumen.<sup>54</sup>

Konsep “kerugian” berasal dari kata “rugi”. KUHPerdara memperincikan kerugian ke dalam tiga kategori berikut:

- (1) Biaya
- (2) Kerugian (dalam arti sempit) dan
- (3) Bunga<sup>55</sup>

Menurut pasal 1246 KUHPerdara ganti rugi terdiri dari Kerugian yang nyata-nyata diderita dan Bunga atau keuntungan yang diharapkan. Dua macam kerugian ini harus sebagai “akibat langsung” dari wanprestasi.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan konsumen*, Bandung; PT.Citra Aditya Bakti, 2003, hlm.85-86

<sup>54</sup> Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT.Raja Grafindo Persada, 2007, hlm.126

<sup>55</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung; PT.Citra Aditya Bakti, 2007, hlm.137-138

<sup>56</sup> Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Bandung; Nuansa Aulia, 2012, hlm.177

Kerugian terdiri dari dua unsur. Kerugian yang nyata diderita (*damnum emergens*) meliputi biaya dan rugi, dan keuntungan yang tidak diperoleh (*lucrum cessans*) meliputi bunga. Kadang-kadang kerugian hanya merupakan kerugian yang nyata diderita saja, tetapi kadang-kadang meliputi kedua-dua unsur tersebut.<sup>57</sup> Dalam kasus kehilangan barang tamu hotel, maka pelaku usaha hotel dapat dituntut kerugian yang nyata-nyatanya.

Kecuali kalau pihak-pihak telah menentukan sendiri jumlah pengganti kerugian atau undang-undang dengan tegas menentukan lain, maka jumlah pengganti kerugian ditentukan sedemikian besarnya, sehingga keadaan kekayaan dari kreditur sehingga harus sama seperti kalau debitur telah memenuhi kewajibannya. Kalau pihak-pihak tidak menentukan jumlah pengganti kerugian dan undang-undang sehingga tidak menentukan tegas, maka jumlah pengganti kerugian ditentukan sedemikian besarnya sehingga kekayaan dari kreditur harus sama seperti kalau debitur telah memenuhi kewajibannya.<sup>58</sup>

Syarat-syarat pengganti kerugian ditentukan dalam pasal 1247 KUHPerdara dan pasal 1248 KUHPerdara yaitu:

- a. Kerugian yang dapat diduga lebih dulu atau seharusnya dapat diduga lebih dulu pada waktu perikatan timbul.
- b. Kerugian merupakan akibat langsung dan seketika dari wanprestasi.

Kreditur yang menuntut pengganti kerugian harus menetapkan dan membuktikan bahwa debitur melakukan wanprestasi dan menimbulkan kerugian pada kreditur. Dalam hal kasus hilangnya barang konsumen (tamu hotel), tuntutan ganti rugi, apakah bisa berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melawan hukum? Atau menggunakan prinsip strict liability?

Pengertian Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*) tidak terdapat di dalam KUHPerdara, namun dalam pasal 1365 KUHPerdara ditentukan syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian karena perbuatan melawan hukum, jika kerugian itu timbul karena ada unsur kesalahan dari pelaku.<sup>59</sup> Sehingga dalam kasus seperti ini, tamu hotel yang kehilangan barangnya harus dapat membuktikan bahwa barang miliknya hilang saat menginap di hotel tersebut akibat kesalahan dari pelaku usaha atau pegawainya.

Apabila menggunakan prinsip strict liability, maka yang ditekankan bukan adanya unsur kesalahan tapi unsur risiko. Namun ada pembatasan tanggung jawab dari pelaku usaha perhotelan atas kehilangan barang tamu hotel, dalam hal kehilangan itu karena keadaan

---

<sup>57</sup> Purwahid Patrik, Dasar-dasar Hukum Perikatan, Bandung; Mandar Maju, 1994, hlm.14

<sup>58</sup> Ibid, hlm. 14-15

<sup>59</sup> Djaja S. Meliala, op.cit, hlm. 186

memaksa (*overmacht*). Menurut Subekti,<sup>60</sup> untuk dapat dikatakan suatu keadaan memaksa (*overmacht/forcemajeure*) bila keadaan itu:

- a. Diluar kekuasaanya
- b. Memaksa
- c. Tidak dapat diketahui sebelumnya.

Keadaan memaksa ada yang bersifat mutlak (absolut) contohnya bencana alam, seperti tsunami, banjir, gempa bumi dan lain-lain. Adapun yang bersifat tidak mutlak (relatif) contohnya berupa suatu keadaan dimana kontrak masih tetap bisa dilakukan tetapi dengan biaya yang lebih tinggi.

Sehingga pembatasan tanggung jawab bagi pelaku usaha perhotelan atas kehilangan barang tamu hotel ada untuk keadaan memaksa yang bersifat mutlak (absolut).

Apabila ditinjau dari perjanjian penitipan barang, maka dalam hubungan antara pelaku usaha perhotelan yang menyediakan tempat penitipan barang dengan tamu hotel sebagai pihak yang menitipkan barang terdapat hubungan hukum perjanjian penitipan barang yang diatur di dalam KUHPerdara buku III khususnya pada Pasal 1694- pasal 1736.

Penitipan adalah terjadi, apabila seorang menerima sesuatu dari seorang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam ujud asalnya.<sup>61</sup> Menurut kata-kata pasal tersebut, penitipan adalah suatu perjanjian 'ril' yang berarti bahwa ia baru terjadi dengan dilakukannya suatu perbuatan yang nyata, yaitu diserahkannya barang yang dititipkan. Di dalam KUHPerdara mengenai kewajiban pelaku usaha perhotelan atas keamanan barang tamu hotel dapat dilihat dalam pasal 1709 KUHPerdara. Pasal 1709 KUHPerdara meletakkan tanggung jawab kepada pengurus rumah penginapan dan penguasa losmen terhadap barang-barang para tamu yaitu memperlakukan pengurus rumah penginapan dan penguasa losmen tersebut sebagai orang yang menerima titipan barang. Penitipan barang oleh para tamu itu dianggap sebagai suatu penitipan karena terpaksa.<sup>62</sup>

Selanjutnya dalam pasal 1710 KUHPerdara menetapkan bahwa mereka itu bertanggung jawab tentang pencurian atau kerusakan pada barang-barang kepunyaan para penginep, baik pencurian itu dilakukan atau kerusakan itu diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau lain-lain pekerja dari rumah penginapan maupun oleh pihak lain.

---

<sup>60</sup> Subekti dalam Abdul R.Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan teori dan contoh kasus*, Jakarta; Prenada Media, 2014, hlm.45

<sup>61</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1998, hlm.107

<sup>62</sup> Ibid

Namun demikian, pada pasal 1711 dan seterusnya, pengusaha perhotelan tidak bertanggung jawab tentang pencurian yang dilakukan oleh orang-orang yang telah dimasukan sendiri oleh si tamu hotel.

#### **D. Penutup**

1. Apabila ada tamu hotel yang kehilangan barangnya saat barang itu tersimpan di dalam kamar hotel, sementara kamar telah dikunci oleh tamu hotel, maka pelaku usaha perhotelan telah memenuhi kriteria tidak memberikan rasa aman dan nyaman sebagaimana seharusnya kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha perhotelan. Sebagaimana tercantum dalam pasal 61 dan Pasal 62PP No.67 Tahun 1996, sehingga dapat dikenakan sanksi yang tercantum dalam pasal 63 UU No.10 tahun 2009 yaitu berupa sanksi administrasi.
2. Kehilangan barang tamu hotel (konsumen) yang sedang menginap berarti pelaku usaha perhotelan, tidak memenuhi kewajiban keamanan, kenyamanan bagi tamu hotel. Apabila terjadi hal seperti ini, maka pelaku usaha perhotelan dapat dikenakan tanggung jawab sebagaimana terdapat dalam pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 mengenai pemberian ganti rugi.
3. Di dalam KUHPperdata mengenai kewajiban pelaku usaha perhotelan atas keamanan barang tamu hotel dapat dilihat dalam pasal 1709 KUHPperdata dan Pasal 1710 KUHPperdata.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara*, Bandung; Citra Aditya Bakti, 1991,
- Abdul R.Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan teori dan contoh kasus*, Jakarta; Prenada Media, 2014
- Agus Sulistiyono. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, 2006
- Agusnawar, *Operasional Tata Graha Hotel; Hotel Housekeeping Operational*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta; PT.Raja Grafindo Persada, 2007
- Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Bandung; Nuansa Aulia, 2012
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan konsumen*, Bandung; PT.Citra Aditya Bakti, 2003

M.Sadar, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta; Akademia, 2012

Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Bandung; PT.Citra Aditya Bakti, 2007

Nasution AL, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta; Pustaka Sinar Harapan, 1995

Purwahid Patrik, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Bandung; Mandar Maju, 1994

Shidarta, *Hukum Konsumen Indonesia*, Jakarta; Grasindo, 2006

Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1998

UU No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan,

Perda Provinsi Sumatera Selatan No.9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan

PP No.67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Pariwisata

Kamus Besar Bahasa Indonesia online

<https://www.beritabali.com/read/2017/07/03/201707030004/Tamu-Kehilangan-Barang-Hotel-Inna-GBB-Tak-Ada-Respon.html>,

.