

TANGGUNG JAWAB HOTEL TERHADAP KEHILANGAN BARANG TAMU SELAMA MENGINAP (STUDI KASUS HOTEL GRIYA WISATA MULYA DI KLATEN)

Rafi' Purnomo Cahyo Utomo^{1*}, M. Junaidi,²

Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Email Correspondence: c100210017@student.ums.ac.id, mj122@ums.ac.id

Received: 15-07-2026 | Revised: 20-07-2026 | Accepted: 30-07-2026 | Published: 05-08-2026

Abstrak

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata dan kegiatan bisnis. Dalam penyelenggaraan jasa perhotelan, hubungan hukum antara hotel dan tamu tidak hanya sebatas hubungan penyedia dan pengguna jasa, tetapi juga menimbulkan kewajiban bagi hotel untuk memberikan perlindungan terhadap keamanan, kenyamanan, serta keselamatan tamu beserta barang-barang bawannya selama menginap. Namun, dalam praktiknya masih sering terjadi kasus kehilangan barang milik tamu yang menimbulkan sengketa mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Permasalahan menjadi semakin kompleks karena tidak semua kehilangan disebabkan oleh kelalaian pihak hotel, melainkan dapat pula terjadi akibat kelalaian tamu sendiri maupun adanya penggunaan klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab hotel. Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana bentuk tanggung jawab hukum hotel terhadap kehilangan barang tamu berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum hotel terhadap kehilangan barang milik tamu berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713 mengenai tanggung jawab pengusaha penginapan terhadap barang tamu serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi tanggung jawab tersebut dalam penyelesaian kasus kehilangan barang di Hotel Griya Wisata Mulya Klaten, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi hotel dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen beserta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan pendekatan normatif. Pendekatan yuridis dilakukan melalui analisis terhadap berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai tanggung jawab hotel dan perlindungan konsumen, sedangkan pendekatan empiris dilakukan dengan mengamati penerapan ketentuan hukum tersebut secara langsung di Hotel Griya Wisata Mulya Klaten. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pimpinan, resepsionis, dan staf hotel serta observasi terhadap sistem keamanan dan prosedur penanganan kehilangan barang. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, dokumen internal hotel, Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir laporan kehilangan, dan dokumen pendukung lainnya. Seluruh data dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai kesesuaian antara ketentuan hukum dengan praktik yang diterapkan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Griya Wisata Mulya telah melaksanakan upaya perlindungan hukum terhadap tamu melalui perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan dengan penyediaan fasilitas keamanan berupa CCTV, safety box di setiap kamar, patroli keamanan, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga keamanan lingkungan hotel. Adapun perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penerimaan laporan kehilangan, penyusunan berita acara kehilangan, pemeriksaan rekaman CCTV, investigasi internal, serta penyelesaian sengketa melalui musyawarah dan pemberian kompensasi apabila kehilangan terbukti disebabkan oleh kelalaian pihak hotel. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kasus kehilangan telepon genggam milik tamu di area teras hotel, diketahui bahwa pihak hotel tidak dibebani tanggung jawab hukum karena kehilangan tersebut terjadi akibat kelalaian tamu yang meninggalkan barang berharganya di ruang publik dan tidak memanfaatkan fasilitas penyimpanan yang telah disediakan oleh hotel. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum, antara lain keterbatasan sistem pengawasan di beberapa area hotel, rendahnya kesadaran tamu dalam menjaga barang miliknya, belum meratanya pemahaman karyawan mengenai tanggung jawab hukum hotel, serta masih ditemukannya penggunaan klausula baku yang berpotensi bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu tidak bersifat mutlak, melainkan bergantung pada pembuktian mengenai penyebab kehilangan sebagaimana diatur dalam Kitab

Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hotel berkewajiban memberikan perlindungan dan ganti rugi apabila kehilangan terjadi akibat kelalaiannya, namun dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila kehilangan disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian tamu sendiri maupun keadaan memaksa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem keamanan, penghapusan klausula baku yang merugikan konsumen, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa menjadi langkah yang perlu dilakukan agar perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan dapat terlaksana secara optimal dan memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hotel, Perjanjian, KUHPerdata, Klausula Baku.*

Abstract

The hospitality industry is a service sector that plays a vital role in supporting the development of tourism and business activities. In the provision of hotel services, the legal relationship between the hotel and the guest extends beyond a mere provider-user dynamic; it also imposes an obligation on the hotel to ensure the security, comfort, and safety of guests and their belongings during their stay. However, in practice, incidents of lost guest property still frequently occur, leading to disputes regarding liability for such losses. The issue is further complicated by the fact that not all losses stem from hotel negligence; they may also result from the guest's own negligence or the use of standard contract clauses that limit or shift the hotel's liability. These circumstances necessitate a deeper examination of the nature of a hotel's legal liability for lost guest property under applicable Indonesian law. This study aims to analyze the hotel's legal liability for lost guest property based on Articles 1709 through 1713 of the Indonesian Civil Code which govern the liability of lodging operators regarding guest property and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Additionally, the study seeks to examine how this liability is implemented in resolving cases of lost property at Hotel Griya Wisata Mulya Klaten, as well as to identify the obstacles the hotel faces in providing legal protection to consumers and to propose solutions for enhancing the effectiveness of such protection. This research employs an empirical-juridical method with a normative approach. The juridical approach involves analyzing relevant statutory regulations concerning hotel liability and consumer protection, while the empirical approach entails directly observing the application of these legal provisions at Hotel Griya Wisata Mulya Klaten. Primary data were obtained through in-depth interviews with management, receptionists, and hotel staff, alongside observations of security systems and procedures for handling lost property incidents. Meanwhile, secondary data were obtained through a literature review comprising laws and regulations, legal texts, scholarly journals, internal hotel documents, Standard Operating Procedures (SOP), lost-property report forms, and other supporting documents. All data were analyzed qualitatively to gain insight into the alignment between legal provisions and actual practices in the field. The research findings indicate that Hotel Griya Wisata Mulya has implemented legal protection measures for guests through both preventive and repressive means. Preventive protection is realized by providing security facilities such as CCTV and in-room safes conducting security patrols, and implementing Standard Operating Procedures (SOPs) to maintain the security of the hotel premises. Meanwhile, repressive protection is carried out through mechanisms such as accepting loss reports, documenting loss incidents via official reports, reviewing CCTV footage, conducting internal investigations, and resolving disputes through deliberation and the provision of compensation if the loss is proven to stem from hotel negligence. An analysis of a case involving the loss of a guest's mobile phone on the hotel terrace revealed that the hotel bore no legal liability, as the loss resulted from the guest's own negligence in leaving valuables in a public area rather than utilizing the storage facilities provided by the hotel. The research also identified various obstacles in the implementation of legal protection, including limited surveillance systems in certain hotel areas, low guest awareness regarding the safeguarding of personal belongings, inconsistent employee understanding of the hotel's legal liabilities, and the continued use of standard contract clauses that potentially conflict with the provisions of the Consumer Protection Law. Based on these findings, it can be concluded that the hotel's liability for the loss of guest property is not absolute; rather, it depends on establishing the cause of the loss, in accordance with the Civil Code and the Consumer Protection Law. The hotel is obligated to provide protection and compensation if a loss occurs due to its negligence, yet it may be absolved of liability if the loss results from the guest's own fault or negligence, or from force majeure. Therefore, enhancing security systems, eliminating standard clauses that disadvantage consumers, improving human resource competence, and refining dispute resolution mechanisms are necessary steps to ensure optimal legal protection for hotel service consumers and to provide legal certainty for both parties.

Keywords: *Consumer Protection, Hotel Liability, Contract, Indonesian Civil Code, Standard Clause.*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan industri perhotelan. Hotel tidak lagi hanya dipandang sebagai tempat untuk menginap, tetapi juga sebagai penyedia jasa yang menawarkan berbagai fasilitas guna memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat, kebutuhan akan pelayanan hotel yang berkualitas juga semakin tinggi. Masyarakat tidak hanya mengharapkan fasilitas yang nyaman, tetapi juga menginginkan adanya jaminan keamanan dan perlindungan terhadap diri serta barang-barang pribadi yang dibawa selama menginap. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi salah satu indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan sebuah hotel sekaligus tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha perhotelan.

Hubungan hukum antara hotel dan tamu lahir sejak terjadinya kesepakatan penggunaan jasa penginapan. Hubungan tersebut menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Tamu sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan yang aman, nyaman, serta perlindungan atas barang-barang miliknya selama berada di lingkungan hotel. Sebaliknya, hotel sebagai pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang profesional serta melakukan upaya yang layak untuk menjaga keamanan tamu beserta barang bawaannya. Kewajiban tersebut bukan hanya merupakan bentuk pelayanan kepada konsumen, tetapi juga merupakan konsekuensi hukum yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara usaha perhotelan.

Secara normatif, tanggung jawab hotel terhadap barang milik tamu telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713 yang mengatur mengenai tanggung jawab pengusaha penginapan terhadap barang-barang yang dibawa oleh tamunya. Selain itu, perlindungan terhadap konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan kepada setiap konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa. Kedua ketentuan tersebut menunjukkan bahwa negara telah memberikan dasar hukum yang jelas mengenai perlindungan terhadap konsumen jasa perhotelan, sehingga pelaku usaha tidak dapat mengabaikan kewajibannya dalam memberikan perlindungan kepada tamu.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih sering terjadi kehilangan barang milik tamu selama menginap di hotel. Berbagai kasus menunjukkan bahwa barang yang hilang tidak hanya berupa uang tunai, tetapi juga telepon genggam, laptop, perhiasan, dokumen penting, hingga barang berharga lainnya. Kejadian-kejadian tersebut sering menimbulkan perselisihan antara tamu dan pihak hotel mengenai siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami. Di satu sisi, tamu beranggapan bahwa hotel wajib menjamin keamanan seluruh barang yang dibawanya selama menginap. Di sisi lain, hotel sering berpendapat bahwa tidak semua kehilangan menjadi tanggung jawabnya, terutama apabila kehilangan tersebut terjadi karena kelalaian tamu sendiri atau keadaan yang berada di luar kendali pihak hotel.

Permasalahan tersebut semakin menarik untuk dikaji karena masih ditemukan hotel yang mencantumkan klausula baku berupa tulisan seperti "Kehilangan barang bukan menjadi tanggung jawab hotel." Klausula semacam ini banyak dijumpai di area resepsionis, kamar hotel, maupun tempat-tempat tertentu di lingkungan hotel. Padahal, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku usaha membuat klausula baku yang bertujuan membebaskan atau

mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Keberadaan klausula tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan hukum antara hotel sebagai pelaku usaha dan tamu sebagai konsumen, sehingga perlindungan hukum yang seharusnya diterima konsumen menjadi berkurang.

Namun demikian, tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu juga tidak dapat dipandang sebagai tanggung jawab yang bersifat mutlak. KUHPerdara memberikan batasan bahwa hotel dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila kehilangan terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*), sifat barang itu sendiri, maupun akibat kesalahan atau kelalaian tamu. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian setiap kasus kehilangan barang harus dilakukan berdasarkan fakta yang ditemukan melalui proses pemeriksaan dan pembuktian, sehingga dapat diketahui apakah kehilangan tersebut benar-benar disebabkan oleh kelalaian pihak hotel atau justru merupakan akibat dari tindakan tamu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam agar terdapat kepastian hukum mengenai batas tanggung jawab masing-masing pihak.

Permasalahan tersebut juga ditemukan di Hotel Griya Wisata Mulya, Kabupaten Klaten. Berdasarkan hasil penelitian, pernah terjadi kasus kehilangan telepon genggam milik tamu pada dini hari ketika tamu tertidur di area teras hotel. Setelah dilakukan pemeriksaan melalui rekaman CCTV dan investigasi internal, diketahui bahwa telepon genggam tersebut hilang karena tamu meninggalkan barang berharganya di ruang publik tanpa pengawasan serta tidak menggunakan fasilitas *safety box* yang telah disediakan oleh hotel. Kasus ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya penentuan tanggung jawab hotel tidak hanya didasarkan pada adanya kehilangan barang, tetapi juga harus mempertimbangkan penyebab terjadinya kehilangan serta tingkat kehati-hatian tamu dalam menjaga barang miliknya.

Penelitian mengenai tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu sebenarnya telah banyak dilakukan. Akan tetapi, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Penelitian yang menghubungkan secara komprehensif ketentuan KUHPerdara Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713 dengan praktik penyelesaian kasus kehilangan barang di hotel masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian mengenai penggunaan klausula baku sebagai bentuk pembatasan tanggung jawab hotel, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani kehilangan barang, serta kendala yang dihadapi hotel dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen juga belum banyak dibahas melalui pendekatan yuridis empiris. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan hukum dalam praktik perhotelan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu selama menginap di Hotel Griya Wisata Mulya Klaten menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum hotel berdasarkan ketentuan KUHPerdara Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga mengkaji bagaimana ketentuan tersebut diterapkan dalam praktik, bagaimana mekanisme penyelesaian kasus kehilangan barang dilaksanakan oleh pihak hotel, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen beserta upaya penyelesaiannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perdata, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha perhotelan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta perlindungan hukum terhadap tamu sebagai konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan merupakan salah satu aspek penting dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Hubungan hukum antara hotel dan tamu tidak hanya sebatas hubungan bisnis penyedia jasa akomodasi, tetapi juga menimbulkan kewajiban hukum bagi hotel untuk memberikan rasa aman, nyaman, serta perlindungan terhadap barang-barang milik tamu selama berada di lingkungan hotel. Dalam konteks tersebut, tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu menjadi isu yang sering menimbulkan sengketa, terutama ketika terjadi perbedaan pandangan mengenai pihak yang harus menanggung kerugian akibat hilangnya barang milik tamu.

Penelitian mengenai tanggung jawab hotel terhadap barang milik tamu telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Salah satu penelitian dilakukan oleh Evelyn Meilinda Laydida, Abd. Haris Hamid, dan Kamsilaniah pada tahun 2020 dengan judul Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perhotelan terhadap Barang Milik Tamu Hotel di Makassar (Studi Kasus Whiz Prime Hotel Sudirman). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang tamu pada dasarnya mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menemukan bahwa hotel berkewajiban memberikan perlindungan terhadap konsumen serta melakukan upaya penyelesaian apabila terjadi kehilangan barang milik tamu. Namun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada implementasi tanggung jawab hotel berdasarkan perspektif perlindungan konsumen secara umum dan belum mengkaji secara mendalam mengenai ketentuan khusus dalam KUHPdata yang mengatur tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Dicky Kurniawan dan Lidia Febrianti pada tahun 2022 dengan judul Pertanggungjawaban Pengelola Hotel terhadap Konsumen atas Hilangnya Barang di Dalam Kamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Penelitian Hotel Ratu Mayang Garden). Penelitian ini menegaskan bahwa hotel sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila kehilangan barang terjadi akibat kelalaian pihak hotel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa lebih banyak dilakukan melalui jalur musyawarah antara pihak hotel dan tamu. Kontribusi penelitian ini terletak pada penjelasan mengenai bentuk pertanggungjawaban hotel berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Akan tetapi, penelitian tersebut belum menguraikan secara komprehensif hubungan antara tanggung jawab hotel dengan konsep penitipan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713 KUHPdata.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Andi Istiana pada tahun 2024 dengan judul Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan barang dalam berbagai jenis usaha perhotelan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat pemahaman mengenai hak-hak konsumen, namun belum menelaah secara spesifik penerapan aturan tersebut pada kasus nyata yang terjadi di hotel tertentu melalui pendekatan empiris.

Dari berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat dipahami bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar pertanggungjawaban hotel. Penelitian-penelitian tersebut juga lebih banyak membahas tanggung

jawab hotel secara normatif dan belum mengkaji secara mendalam keterkaitan antara ketentuan perlindungan konsumen dengan pengaturan khusus mengenai tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu yang diatur dalam Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713 KUHPPerdata. Selain itu, penelitian terdahulu belum banyak menyoroti permasalahan klausula baku atau disclaimer yang sering digunakan oleh hotel untuk membatasi atau mengalihkan tanggung jawabnya kepada tamu apabila terjadi kehilangan barang.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut. Pertama, masih terbatas penelitian yang mengintegrasikan analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan ketentuan KUHPPerdata Pasal 1709–1713 mengenai tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu. Kedua, belum banyak penelitian yang menggunakan pendekatan yuridis empiris untuk melihat bagaimana aturan hukum tersebut diterapkan secara nyata dalam praktik operasional hotel. Ketiga, masih minim penelitian yang membahas kendala-kendala yang dihadapi hotel dalam melaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen serta solusi yang diterapkan ketika terjadi kehilangan barang milik tamu.

Oleh karena itu, penelitian mengenai Tanggung Jawab Hotel terhadap Kehilangan Barang Tamu Selama Menginap (Studi Hotel Griya Wisata Mulya, Klaten) menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya menganalisis tanggung jawab hotel berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga mengkaji ketentuan KUHPPerdata Pasal 1709–1713 serta praktik penyelesaian kasus kehilangan barang yang terjadi secara nyata di Hotel Griya Wisata Mulya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan ilmu hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai tanggung jawab hukum hotel terhadap kehilangan barang milik tamu selama menginap.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji bagaimana ketentuan hukum yang berlaku diterapkan didalam praktik dilapangan. Pendekatan yuridis dilakukan untuk memahami peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang tanggung jawab hotel terhadap kehilangan barang milik tamu. yakni undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1709-1713 mengenai tanggung jawab penginapan terhadap barang tamu. Sementara itu, pendekatan empiris dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer di lapangan, guna mengetahui bagaimana penerapan tanggung jawab tersebut dilaksanakan oleh pihak hotel dalam praktiknya. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya berfokus pada hukum tertulis (law in books), tetapi juga terfokus pada kenyataan hukum yang terjadi dalam Masyarakat (law in action). Serta menggunakan 2 sumber data, yaitu: data primer yaitu data didapatkan secara langsung (tanpa perantara) dengan wawancara langsung kepada narasumber utama yaitu ibu Sri Rahayu Uly K serta observasi langsung ke lapangan, data sekunder data yang diperoleh melalui studi pustaka UUPK, KUHPPerdata, jurnal hukum, dan buku-buku literatur hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Hotel

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa hotel pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1709-1713. Berdasarkan hasil penelitian, bentuk perlindungan hukum tersebut dapat dibedakan menjadi 2, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan upaya perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya kerugian atau sengketa antara hotel dengan tamu. Perlindungan ini memiliki tujuan guna mencegah terjadinya kehilangan barang milik tamu selama menginap. Dalam praktiknya, hotel melakukan berbagai upaya pencegahan sebagai bentuk tanggung jawab kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian penulis, hotel telah menyediakan fasilitas keamanan seperti CCTV, Safety Box. Upaya preventif lainnya dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) keamanan hotel. SOP tersebut meliputi patrol secara berkala. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang dilakukan, keberadaan sistem keamanan yang memadai sangat berpengaruh bagi perlindungan konsumen di hotel. Dalam Pasal 4 huruf a UUPK disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tamu hotel sebagai konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan selama menginap, termasuk perlindungan terhadap barang bawaan yang dibawa ke hotel. Selain itu, Pasal 1709 KUHPerdata menyatakan bahwa pengusaha penginapan bertanggung jawab terhadap barang-barang yang dibawa oleh tamu yang menginap di tempat tersebut.

Berdasarkan ketentuan ini, barang bawaan tamu dianggap berada dalam tanggung jawab hotel selama tamu menginap. Dengan demikian, hotel memiliki kewajiban hukum untuk menjaga keamanan barang milik tamu sejak tamu melakukan check-in hingga check-out. Namun, dari hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa masih terdapat tulisan seperti “kehilangan barang bukan merupakan tanggung jawab hotel.” Tulisan tersebut ditemukan di kamar hotel serta area tertentu seperti lobby. Ketentuan ini disebut sebagai exeneration clause/exemption clause, yang pada umumnya memberatkan ataupun merugikan konsumen. Berdasarkan Pasal 18 ayat 1 UUPK, pelaku usaha dilarang membuat klausula baku yang bertujuan membebaskan atau mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen. Oleh sebab itu, klausula tersebut bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen dan bersifat batal demi hukum karena dapat merugikan tamu hotel sebagai pihak yang lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Berdasarkan analisis penelitian, perlindungan preventif selama tamu menginap sangat menentukan tingkat keamanan konsumen di hotel. Apabila hotel memiliki sistem keamanan yang baik dan pengawasan yang maksimal, maka kemungkinan terjadinya kehilangan barang akan semakin kecil. Sebaliknya, lemahnya pengawasan hotel dapat menimbulkan kerugian bagi tamu dan berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum bagi pihak hotel.

Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah tamu mengalami kehilangan barang selama menginap di hotel. Perlindungan ini dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa dan pemberian ganti rugi kepada tamu yang dirugikan. Berdasarkan hasil penelitian, apabila tamu melaporkan kehilangan barang selama menginap, pihak hotel biasanya akan melakukan pemeriksaan dan investigasi internal terlebih dahulu. Kemudian pihak hotel akan meminta tamu untuk menjelaskan terkait kronologi kejadian, memeriksa rekaman CCTV, melakukan pengecekan terhadap pegawai yang bertugas, serta mencari kemungkinan penyebab hilangnya barang tersebut. Langkah tersebut dilakukan untuk menentukan apakah kehilangan terjadi akibat kelalaian yang ditimbulkan oleh pihak hotel atau faktor lainnya. Dalam beberapa kasus, hotel bersedia memberikan ganti rugi apabila terbukti terdapat kelalaian dalam menjaga keamanan selama tamu menginap. Bentuk ganti rugi yang diberikan dapat berupa penggantian uang, pengembalian barang yang ditemukan, pemberian kompensasi, atau bentuk penyelesaian lainnya berdasarkan kesepakatan antara hotel dan tamu. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha

diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan (Republik Indonesia, 1999). Dengan demikian, apabila kehilangan barang terjadi akibat kelalaian hotel selama tamu menginap, maka hotel wajib memberikan pertanggungjawaban kepada konsumen. Meskipun demikian, tanggung jawab hotel tidak selalu bersifat mutlak.

Berdasarkan KUHPerdata Pasal 1711 dan Pasal 1712, pengusaha penginapan dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila kehilangan terjadi karena keadaan memaksa, kesalahan tamu sendiri, atau sifat barang tersebut. Misalnya, tamu meninggalkan barang berharganya di tempat umum tanpa pengawasan atau tidak mengunci pintu kamar saat keluar hotel. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa kehilangan barang selama menginap lebih sering dilakukan melalui jalur musyawarah antara hotel dan tamu. Hotel pada umumnya berusaha menyelesaikan masalah secara damai untuk menjaga nama baik dan kepercayaan konsumen. Akan tetapi, apabila tidak tercapai penyelesaian, tamu dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun pengadilan. Dalam praktiknya, perlindungan hukum terhadap tamu selama menginap masih menghadapi beberapa hambatan, seperti sulitnya pembuktian terhadap barang yang hilang, kurangnya kesadaran hukum konsumen, serta adanya upaya hotel untuk menghindari tanggung jawab melalui klausula tertentu. Selain itu, tidak semua tamu memahami bahwa mereka memiliki hak hukum untuk memperoleh perlindungan dan ganti rugi apabila mengalami kerugian selama menggunakan jasa hotel.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap tamu hotel selama menginap pada dasarnya telah diatur dalam UUPK dan KUHPerdata Pasal 1709–1713 (Republik Indonesia, 1945). Perlindungan tersebut diberikan dalam bentuk perlindungan preventif melalui sistem keamanan hotel dan perlindungan represif melalui pemberian ganti rugi apabila terjadi kehilangan barang. Akan tetapi, pelaksanaan perlindungan hukum tersebut masih belum optimal karena masih ditemukan kelemahan dalam pengawasan keamanan hotel serta rendahnya kesadaran hukum baik dari pihak hotel maupun tamu sebagai konsumen pengguna jasa hotel.

Tanggung Jawab Hotel Griya Wisata Mulya Terhadap Kehilangan Barang Tamu

Analisis kasus sangat penting untuk memberikan gambaran implementatif mengenai bagaimana ketentuan hukum mengenai tanggung jawab hotel diterapkan dalam situasi konkret. Dalam bagian ini, dibahas sebuah contoh kasus kehilangan barang tamu, misalnya kehilangan telepon genggam pada pukul 02.00 dini hari di area teras hotel ketika tamu tertidur. Kasus ini merepresentasikan situasi yang sering menjadi perdebatan mengenai batas tanggung jawab hotel dan kewajiban tamu sebagai konsumen. Kasus bermula ketika seorang tamu menaruh telepon genggamnya di atas meja sambil beristirahat di teras hotel, kemudian tertidur. Pada pukul 02.00, barang tersebut hilang dan tamu melapor kepada pihak hotel. Hotel kemudian melakukan prosedur investigasi, termasuk pemeriksaan CCTV dan pemeriksaan petugas keamanan. Berdasarkan hasil investigasi, diketahui bahwa area teras adalah area publik dan pada waktu tersebut pengawasan terbatas. Tidak ditemukan indikasi kelalaian langsung dari pihak hotel.

Dalam hal ini penulis telah melakukan wawancara langsung terhadap pimpinan, staff, resepsionis hotel Griya Wisata Mulya terkait bagaimana tanggung jawab yang dilakukan hotel Griya Wisata Mulya dalam menyelesaikan kasus kehilangan barang pribadi milik tamu. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pimpinan hotel, staff, resepsionis diperoleh sebagai berikut: kebijakan keamanan hotel, Dalam hal ini hotel telah menyediakan safety box berupa lemari berkunci khusus yang terdapat di setiap kamar untuk menjaga keamanan barang bawaan berharga milik tamu, pihak hotel juga telah memberikan di setiap kamar berupa

papan peringatan tata tertib yang berisi tentang himbauan agar tamu tidak meninggalkan barang berharga tanpa pengawasan, Hotel juga telah memasang CCTV di setiap area publik 24 jam.

Dalam pemahaman tanggung jawab hukum, pihak manajemen hotel memahami bahwa mereka memiliki kewajiban hukum untuk menjaga keamanan barang bawaan milik tamu. Namun, pihak hotel menekankan bahwa tanggung jawab hanya berlaku jika kehilangan tidak mengandung unsur pasal 1713 antara lain keadaan yang memaksa (*force majeure*) seperti bencana alam, serta kesalahan atau kelalaian akibat tamu sendiri. Berdasarkan hasil keterangan wawancara penulis dengan narasumber, Hotel Griya Wisata Mulya pernah mengalami kasus kehilangan barang pribadi milik tamunya berupa sebuah handphone Vivo Y21T dengan ciri casing berwarna biru tua diteras hotel. Kronologi “pada tanggal 1 Januari 2023 dini hari sekitar pukul 02.00 WIB, seorang tamu sedang bersantai diteras hotel dengan menggunakan handset Bluetooth tanpa disadari dan tanpa disengaja tamu tersebut tertidur diteras hotel dengan kondisi masih menggunakan headset Bluetooth ditelinganya pada saat tidur itulah handphone miliknya diambil oleh seseorang”.

Dalam menangani kasus tersebut, Hotel Griya Wisata Mulya bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) apabila terjadi kasus kehilangan barang, dan penyelesaiannya harus mengikuti prosedur yang jelas dan transparan. Tamu diwajibkan untuk segera melaporkan kehilangan kepada pihak hotel. Selanjutnya, hotel harus melakukan investigasi internal dan jika terbukti ada kelalaian dari pihak hotel, mereka wajib memberikan ganti rugi. Besaran ganti rugi yang diberikan biasanya ditentukan berdasarkan nilai barang yang hilang, namun KUHPPerdata Pasal 1712 menetapkan bahwa pihak manajemen hotel dapat membatasi jumlah ganti ruginya, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kehilangan terjadi karena kesengajaan atau kelalaian berat dari pihak hotel. Hal ini mengacu pada prinsip itikad baik dalam pelayanan. Secara keseluruhan, kombinasi dari KUHPPerdata dan UU Perlindungan Konsumen memberikan kerangka hukum yang kuat yang menuntut hotel untuk bertanggung jawab dan melindungi barang-barang tamu, memastikan bahwa mereka tidak hanya menyediakan akomodasi tetapi juga keamanan dan kenyamanan yang merupakan bagian integral dari layanan perhotelan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel Griya Wisata Mulya dalam menangani kasus kehilangan barang, sebagai berikut: Pertama, setelah menyadari kehilangan barang tersebut tamu wajib segera melaporkan kehilangan barang tersebut kepada pihak manajemen hotel, langkah ini dilakukan agar pihak manajemen hotel dapat segera melakukan penyelidikan internal melalui pengecekan CCTV, dan pemeriksaan sekitar area tempat kejadian perkara. Kedua, staff akan menyusun Berita Acara Kehilangan (BAK) dan tamu akan diminta menjelaskan secara jujur dan detail terkait waktu terakhir barang dilihat, lokasi tempat barang terakhir sebelum hilang, menjelaskan ciri-ciri khusus barang yang hilang, perkiraan nilai barang, serta dugaan penyebab kehilangan (jika ada). Ketiga, tamu wajib membuktikan bahwa barang yang hilang adalah benar barang miliknya, bukti ini bisa berupa diskripsi detail barang maupun foto ataupun dokumen kepemilikan. Tujuan dilakukannya pembuktian ini untuk menghindari pemalsuan kasus dan memastikan keadilan bagi kedua belah pihak (tamu dan staff hotel). Keempat, tamu akan diminta untuk mengisi form laporan kehilangan digunakan agar pihak manajemen hotel dapat mengidentifikasi barang yang hilang, untuk mencatat secara tertulis laporan tamu yang kehilangan barang sehingga menjadi bukti administratif bahwa tamu benar-benar melaporkan kejadian tersebut, dan sebagai alat untuk melakukan koordinasi internal hotel. Kelima, tamu akan mendapatkan tanda bukti laporan kehilangan untuk proses investigasi dan klaim pertanggungjawaban. Keenam, setelah investigasi dilakukan pihak hotel Griya Wisata Mulya akan memberikan hasil sementara kepada tamu dalam jangka waktu max 1x24 jam. Ketujuh, bila

dalam kasus tersebut ditemukan kelalaian dari pihak manajemen hotel Griya Wisata maka hotel memberikan kompensasi secara musyawarah untuk mengganti kerugian yang dialami oleh tamu sesuai dengan kesepakatan tamu. Kedelapan, hotel tetap memberikan surat keterangan kehilangan untuk keperluan tamu membuat laporan kepolisian. Serta dibantu oleh pihak manajemen hotel.

Dalam hal ini, tidak terdapat prosedur tertulis tentang pengajuan ganti rugi, namun penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan (musyawarah) dan cepat agar tidak menurunkan reputasi hotel. Hotel Griya Wisata Mulya akan memberikan kompensasi secara musyawarah untuk mengganti kerugian yang dialami oleh tamu sesuai dengan kesepakatan tamu, apabila tidak bertentangan dengan hal yang dapat membatalkan tanggung jawab hotel kepada tamu, sebagai berikut: Keadaan memaksa (*force majeure*) yaitu peristiwa alam atau bencana alam seperti tanah longsor, gempa bumi, gunung meletus, atau bencana yang tidak dapat di prediksi, kelalaian tamu sendiri (*human error*) seperti tidak mengunci kamar hotel, meletakkan barang berharga ditempat terbuka (ruang publik), tidak menyimpan barang berharga ditempat yang sudah disediakan oleh hotel (*Safety Box*).

Dari hasil wawancara penulis dengan narasumber, hotel Griya Wisata Mulya menyelesaikan kasus dengan langkah-langkah sebagai berikut: Laporan tamu masuk, staff manajemen hotel segera pemeriksaan sekitar area tempat kejadian perkara, staff manajemen hotel segera melakukan pengecekan CCTV, staff manajemen hotel menyusun berita acara kehilangan (BAK), tamu diminta menjelaskan secara jujur dan detail terkait waktu terakhir barang dilihat, lokasi tempat barang terakhir sebelum hilang, menjelaskan ciri-ciri khusus barang yang hilang, perkiraan nilai barang, serta dugaan penyebab kehilangan (jika ada), tamu mengisi formulir laporan kehilangan yang diberikan oleh staff manajemen hotel, selanjutnya tamu akan menerima tanda terima laporan yang digunakan proses investigasi dan klaim pertanggungjawaban, pihak manajemen hotel melakukan investigasi internal 1x24 jam, pihak manajemen hotel memberikan penjelasan kepada tamu mengenai hasil pemeriksaan bahwa barang "TIDAK DITEMUKAN". Pihak manajemen hotel menawarkan penyelesaian kekeluargaan, tamupun sepakat untuk menyelesaikan kekeluargaan.

Dalam perundingan antara tamu dengan pimpinan hotel tersebut pihak hotel sudah menjalankan sesuai SOP yang berlaku dan tamupun juga mengakui bahwa telah melakukan kelalaian dan tidak membaca peraturan yang berlaku. Dalam hal ini, tercapailah mufakat bahwa tamu dengan tanpa adanya paksaan membebaskan segala bentuk tanggung jawab hukum kepada pihak manajemen hotel dan pihak manajemen hotel dan tamu sepakat untuk membuat surat perjanjian pernyataan pembebasan tanggung jawab hotel.

KESIMPULAN

Kendala dan Solusi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hotel Griya Wisata Mulya, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap tamu yang mengalami kehilangan barang selama menginap pada dasarnya telah dilaksanakan melalui berbagai upaya pengamanan dan pelayanan. Hotel berupaya memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha jasa perhotelan dengan menyediakan fasilitas keamanan, pengawasan terhadap lingkungan hotel, serta mekanisme penanganan keluhan tamu. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan perlindungan hukum terhadap tamu belum berjalan secara optimal. Kendala tersebut muncul baik pada tahap pencegahan sebelum terjadi kehilangan barang (*preventif*) maupun pada tahap penyelesaian setelah kehilangan terjadi (*represif*).

Kendala *preventif* yang paling dominan adalah keterbatasan sistem keamanan yang dimiliki hotel. Meskipun Hotel Griya Wisata Mulya telah memasang kamera pengawas (CCTV) 24 jam dan pengawasan

terhadap seluruh area hotel belum dapat dilakukan secara maksimal. Beberapa area tertentu masih memiliki tingkat pengawasan yang terbatas sehingga berpotensi menimbulkan celah terjadinya kehilangan barang milik tamu. Selain itu, jumlah staff hotel yang terbatas juga menjadi hambatan dalam melakukan pengawasan secara menyeluruh, terutama pada waktu-waktu tertentu ketika tingkat aktivitas tamu cukup tinggi ataupun Ketika dimalam hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum preventif masih menghadapi kendala dari sisi sarana dan prasarana pendukung keamanan.

Kendala preventif lainnya berasal dari faktor tamu itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat tamu yang kurang memperhatikan keamanan barang pribadinya selama menginap. Beberapa tamu meninggalkan barang berharga di kamar tanpa mengunci pintu kamar saat keluar, meninggalkan barang pribadi miliknya di ruang publik atau tidak memanfaatkan fasilitas penyimpanan barang berharga yang telah disediakan oleh hotel. Situasi tersebut sering menimbulkan kesulitan ketika terjadi kehilangan karena pihak hotel harus menentukan apakah kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian hotel atau justru akibat kurang hati-hatinya tamu dalam menjaga barang miliknya. Dalam konteks KUHPPerdata, khususnya Pasal 1712, keadaan seperti ini dapat menjadi alasan yang mengurangi atau bahkan menghapus tanggung jawab hotel apabila terbukti kehilangan terjadi akibat kesalahan tamu sendiri.

Dari sisi internal hotel, kendala preventif juga ditemukan pada aspek sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian, tidak semua karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab hukum hotel terhadap barang bawaan tamu. Perbedaan pemahaman tersebut berpotensi menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan prosedur keamanan maupun pelayanan kepada tamu. Padahal, berdasarkan Pasal 1709 KUHPPerdata, hotel memiliki tanggung jawab untuk menjaga barang yang dibawa oleh tamu selama menginap. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan perlindungan hukum preventif.

Guna mengatasi berbagai kendala preventif tersebut, Hotel Griya Wisata Mulya perlu melakukan beberapa langkah perbaikan. Peningkatan kualitas sistem keamanan menjadi langkah yang sangat penting, baik melalui penambahan titik CCTV, peningkatan kualitas pengawasan, maupun penambahan jumlah petugas keamanan. Selain itu, hotel juga perlu memberikan edukasi kepada tamu mengenai pentingnya menjaga barang pribadi selama menginap, misalnya melalui informasi tertulis di kamar, penjelasan saat proses check-in, atau pemberitahuan mengenai penggunaan fasilitas penyimpanan barang berharga. Di samping itu, peningkatan kapasitas karyawan melalui pelatihan mengenai perlindungan konsumen, pelayanan hotel, dan prosedur keamanan perlu dilakukan secara berkala agar seluruh karyawan memiliki pemahaman yang seragam mengenai tanggung jawab hukum hotel terhadap tamu.

Kendala represif yang paling sering dihadapi Hotel Griya Wisata Mulya adalah kesulitan dalam proses pembuktian ketika terjadi kehilangan barang. Dalam banyak kasus, tamu yang melaporkan kehilangan tidak memiliki bukti yang cukup mengenai keberadaan, kepemilikan, maupun nilai barang yang hilang. Akibatnya, pihak hotel mengalami kesulitan untuk memastikan apakah kehilangan tersebut benar-benar terjadi selama tamu menginap dan apakah terdapat hubungan antara kehilangan tersebut dengan kelalaian pihak hotel. Kesulitan pembuktian ini sering menjadi sumber perbedaan pendapat antara tamu dan pihak hotel dalam menentukan tanggung jawab atas kerugian yang terjadi.

Selain itu, hotel juga menghadapi kendala dalam menentukan pihak yang harus bertanggung jawab atas kehilangan tersebut. Tidak semua kehilangan barang terjadi akibat kelalaian hotel. Dalam beberapa kasus, kehilangan dapat disebabkan oleh tindakan pihak ketiga, kesalahan tamu sendiri, atau keadaan lain yang berada di luar kendali hotel. Oleh karena itu, proses penentuan tanggung jawab sering memerlukan

pemeriksaan yang cukup mendalam. Kondisi ini sering menimbulkan ketidakpuasan dari pihak tamu yang mengharapkan penyelesaian secara cepat dan pemberian ganti rugi secara langsung.

Kendala represif lainnya adalah munculnya sengketa antara tamu dan pihak hotel ketika tidak tercapai kesepakatan mengenai penyebab kehilangan maupun bentuk pertanggungjawaban yang harus diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar kasus kehilangan barang di Hotel Griya Wisata Mulya diselesaikan melalui musyawarah dan negosiasi. Namun, apabila masing-masing pihak tetap mempertahankan pendapatnya, penyelesaian sengketa menjadi lebih sulit dan berpotensi menimbulkan konflik yang berkepanjangan. Kondisi tersebut tidak hanya merugikan tamu, tetapi juga dapat berdampak pada citra dan reputasi hotel sebagai penyedia jasa perhotelan.

Untuk mengatasi kendala represif tersebut, Hotel Griya Wisata Mulya perlu membangun mekanisme penanganan kehilangan barang yang lebih sistematis dan transparan. Setiap laporan kehilangan sebaiknya didokumentasikan secara lengkap melalui berita acara dan didukung dengan pemeriksaan terhadap rekaman CCTV maupun keterangan saksi yang relevan. Langkah tersebut akan membantu memperjelas fakta yang terjadi sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara lebih objektif. Selain itu, hotel perlu membentuk mekanisme penanganan keluhan konsumen yang cepat dan responsif agar setiap laporan kehilangan dapat segera ditindaklanjuti. Penyelesaian melalui musyawarah tetap perlu diutamakan karena dapat memberikan solusi yang lebih cepat dan menjaga hubungan baik antara hotel dan tamu. Namun, apabila penyelesaian secara kekeluargaan tidak berhasil, para pihak dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan sesuai dengan ketentuan UUPK.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap tamu yang mengalami kehilangan barang selama menginap di Hotel Griya Wisata Mulya berasal dari faktor internal maupun eksternal. Kendala preventif meliputi keterbatasan sistem keamanan, rendahnya kesadaran tamu dalam menjaga barang pribadi, kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajibannya, serta faktor sumber daya manusia. Adapun kendala represif meliputi kesulitan pembuktian kehilangan barang, penentuan pihak yang bertanggung jawab, serta penyelesaian sengketa antara hotel dan tamu. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan, edukasi kepada konsumen, penguatan kompetensi karyawan, dan pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi solusi yang perlu diterapkan agar perlindungan hukum terhadap konsumen jasa perhotelan dapat berjalan secara optimal sesuai dengan ketentuan UUPK dan KUHPerdara Pasal 1709 sampai dengan Pasal 1713.

Kesimpulan dan Saran

Tanggung jawab hotel terhadap barang tamu, dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa di hotel Griya Wisata Mulya telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kehilangan sesuai dengan kitab undang-undang hukum perdata pasal 1709-1713 serta undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 bahwa tanggung jawab dari pihak hotel akan berjalan apabila tidak terdapat hal-hal yang dapat membatalkan tanggung jawab hotel. Akan tetapi, dalam penyelesaian masalah ataupun kasusnya pihak hotel masih sering mengandalkan penyelesaian kasus penyelesaian kasus secara kekeluargaan.

Penyelesaian dalam kasus tersebut, setelah dilakukan mediasi secara kekeluargaan antara pihak hotel dan tamu, hotel Griya Wisata Mulya tidak dapat menjalankan tanggung jawabnya (BATAL) dikarenakan terdapat kelalaian dari tamu tersebut yang tidak meletakkan barang berharganya ditempat yang telah disediakan oleh pihak hotel (Safety box) serta membiarkan barang berharganya berada diruang publik,

tamupun menyadari akan kelalaiannya, dengan demikian kedua pihak sepakat untuk membuat surat pernyataan pembebasan tanggung jawab hotel tersebut.

Dalam hal ini, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktiknya belum dapat berjalan secara optimal. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa kendala, antara lain: (1) kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya, (2) keterbatasan fasilitas keamanan hotel, (3) rendahnya kualitas SDM hotel dalam memahami regulasi perlindungan konsumen, (4) masih ditemukannya klausula baku yang bertentangan dengan UUPK seperti “Kehilangan barang bukan tanggung jawab kami (pihak hotel)”, Situasi ini membuat penerapan tanggung jawab hotel menjadi terbatas sebagaimana diatur dalam Pasal 1712 KUHPdata.

Di sisi lain, respons hotel yang kurang profesional, kurangnya dokumentasi, serta lambatnya penyelesaian sengketa turut memperbesar ketidakpuasan konsumen. Meskipun terdapat kendala, hotel telah melakukan beberapa upaya seperti pemasangan CCTV, peningkatan keamanan, penyusunan berita acara kehilangan, serta membantu tamu membuat laporan kepolisian (jika diperlukan).

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut: bagi Pihak Hotel Griya Wisata Mulya antara lain: (1) hotel perlu meningkatkan fasilitas keamanan seperti menambah unit CCTV agar dapat memperluas cakupan CCTV, (2) menambah petugas khusus untuk menjaga keamanan area hotel, memperbaiki sistem kontrol akses, serta menyediakan fasilitas penyimpanan barang berharga bagi tamu, (3) seluruh staff hotel, terutama divisi front office perlu diberikan pelatihan tentang hukum perhotelan, UUPK, dan kewajiban penginapan dalam KUHPdata agar lebih profesional dalam menangani setiap kasus kehilangan barang. (4) Hotel harus menghapus semua klausula baku yang bertentangan dengan UUPK dan menggantinya dengan ketentuan yang lebih adil, proporsional, dan tidak mengalihkan tanggung jawab secara sepihak.

Bagi konsumen antara lain: (1) konsumen perlu meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajibannya, termasuk memahami prosedur keamanan hotel serta peran tamu dalam menjaga barang-barang pribadi, (2) konsumen hendaknya menggunakan fasilitas keamanan yang disediakan hotel, seperti deposit box, lemari berkunci, serta mengunci kamar setiap saat untuk meminimalkan risiko kehilangan, (3) dalam hal terjadi kehilangan, konsumen harus segera melapor kepada pihak hotel dan membuat dokumentasi lengkap agar proses penyelesaian sengketa berjalan cepat dan efektif.

Bagi pemerintah dan lembaga pengawas antara lain: (1) Pemerintah daerah dan dinas pariwisata harus meningkatkan pengawasan terhadap hotel, khususnya terkait pemenuhan standar keamanan dan penerapan kewajiban perlindungan konsumen, (2) pemerintah perlu memperkuat regulasi dan melakukan sertifikasi standar keamanan perhotelan secara berkala agar setiap hotel menerapkan standar yang seragam, (3) badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) perlu meningkatkan peran edukatif dan advokasi agar konsumen mendapatkan perlindungan lebih optimal dalam kasus sengketa kehilangan barang, (4) pemerintah perlu menyediakan pedoman teknis nasional terkait perlindungan konsumen di sektor perhotelan sebagai standar baku yang harus diikuti seluruh pelaku usaha.

Bagi penelitian selanjutnya di masa mendatang dapat memperluas cakupan objek pada hotel dengan kategori yang berbeda (hotel bintang, non-bintang, guest house, dan villa) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi perlindungan hukum konsumen di sektor perhotelan. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui tingkat efektivitas perlindungan konsumen di hotel berdasarkan persepsi tamu dalam jumlah lebih besar.

REFERENCES

- Amin, S. N. (2023). Buku Ajar Hukum Perjanjian. Jogjakarta: Deepublish Digital.
- Cahyono, N. d. (2023). Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen Hotel. Binamulia Hukum, hlm 10.
- Enggarani, N. d. (2025). Hukum Pemerintahan Daerah Dalam Bingkai Negara Kesatuan. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Harahap, M. Y. (2009). Segi-Segi Hukum Perjanjian. Bandung: Alumni.
- Hutagalung, K. d. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen. Mizan Jurnal Ilmu Hukum, 25.
- Kristiyanti, C. T. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurniawan, D. &. (2022). Pertanggungjawaban Hotel Atas Kehilangan Barang Tamu. Jurnal Ilmu Hukum, 89-104.
- Manan, A. (2020). Aspek-Aspek Hukum Perdata Dalam Praktik. Jakarta: Kencana.
- Panggabean, R. (2010). Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku. Jurnal Hukum, 17.
- Putri, A. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kehilangan Barang Dikamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. INTELEK INSAN CENDEKIA, 11.
- Putri, A. I. (2024). Perlindungan Barang Terhadap Kehilangan Barang Konsumen Hotel. Jurnal Rechtsvinding, 89-104.
- Rahardjo, S. (2006). Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Redaksi Sinar Grafika. (2019). KUHAP dan KUHP. Jakarta: Sinar Grafika.
- Republik Indonesia. (1945). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jakarta: Staatsblad.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Salim, H. S. (2014). Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sindy, C. d. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Lex Privatum, 8.
- Sjahdeini, S. R. (2011). Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Subekti. (2008). Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sutarman, M. A. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahyudi, A. (2018). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen. Jurnal Legislasi Indonesia, 201-215.
- Wardiono, K. d. (2018). Hukum Perdata. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Widjaja, G. &. (2003). Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fuady, M. (2002). Perbuatan Melawan Hukum. Bandung: Citra Aditya.
- Wahyudi Setiyawan, Absori, Kelik Wardiono. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Studi Kesadaran Hukum Peredaran Daging Sapi Di Boyolali. Jurnal Penelitian Humaniora, 21(2), 156-157.
- Cahyo Pamungkas, Septarina Budiwati. (2022). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Pembiayaan Pembelian Mobil (Studi Pada Lembaga Pembiayaan Pt. Bca Finance). (Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Diana Setiawati, Soepatini, Hanifah Febriani, Chintya Anggraeni. (2024). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan: Pengawasan Pemerintah Daerah melalui Perspektif Hukum Bisnis. Jurnal Law and Justice, 9(1), 205-208.