

**PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PERHOTELAN  
TERHADAP BARANG MILIK TAMU HOTEL DI MAKASSAR  
(STUDI KASUS WHIZ PRIME SUDIRMAN)**

**IMPLEMENTATION OF RESPONSIBILITIES OF HOTEL BUSINESSES FOR HOTEL  
GUEST GOODS IN MAKASSAR (CASE STUDY WHIZ PRIME SUDIRMAN)**

Evelyn Meilinda Laydida<sup>1</sup>, Abd. Haris Hamid<sup>2</sup>, Kamsilaniah<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Students of the Faculty of Law, University of Bosowa

<sup>2&3</sup> Bosowa University Faculty of Law

Corresponding e-mail to : [evelynMeilinda@yahoo.co.id](mailto:evelynMeilinda@yahoo.co.id)

Received : October 21, 2020

Accepted : November 18, 2020

Published : Desember 02, 2020

**Abstract**

*The purpose of this study is to determine the implementation of the responsibilities of hoteliers in the Whiz Prime Hotel Sudirman Makassar and to know the terms of service for the safety of guest goods while staying at the hotel.*

*The research was conducted at Whiz Prime Hotel Sudirman which is located in Makassar, with the field through the process of the interviews or direct conversations the Hotel Manager and guest who stay overnight, and also the library research method. This method is efforts to obtain secondary through reading materials in the form of scientific writings laws and regulation theories of expert through various media.*

*The results of this study indicate that the provision of service to guests is in accordance with the standard operating procedures (SOP) that have been set by the company, but in this case the company or hoteliers are inconsistent in carrying out the rules that have been set so that guest items are lost which causes the guest felt insecure and at a disadvantage by the incident so that the guest did not get his rights as a consumer based on Article 4 of Law no. 8 of 1999 concerning consumer rights. In this case, the business actor is already responsible for compensation to the guests based on Article 19 of Law no. 8 of 1999 concerning the responsibilities of business actors, but the business actor explains and resolves the problem to guests who feel disadvantaged by not providing an accurate explanation. In handling it, the hoteliers have carried out their responsibilities in the process of compensating guests who suffered losses for the loss of items in the form of gold and watches.*

*The responsibility of hotel entrepreneurs for the loss of property belonging to room tenants is the responsibility of Whiz Prime Hotel Sudirman applies in accordance with Article 1545 of the Civil Code and Article 19 paragraphs (1), (2), (3) and paragraph (4) of UUPK, but in its implementation Whiz Prime Hotel Sudirman provides compensation to consumers who suffer*

*losses, this is done to maintain the trust of hotel guests even though the compensation given does not always match the amount of loss suffered by hotel guests. Responsibility for damage and loss of items experienced by hotel guests, is not solely the responsibility of the hotel, if the damage or loss experienced by the guest is due to negligence on the part of the hotel, then it is the responsibility of the hotel, and vice versa. If damage and loss is experienced due to negligence on the part of the guest, it is not the responsibility of the hotel but the guest himself. If the damage or loss is due to negligence of the hotel, the hotel will immediately take compensation measures, namely in the form of money in accordance with the provisions that the hotel and guests feel are disadvantaged.*

**Keywords:** *Consumer rights, the responsibility of hoteliers*

---

## A. PENDAHULUAN

Salah satu program pemerintah adalah pembangunan di bidang perhotelan yang merupakan penunjang berkembangnya pembangunan pariwisata, bahwa kepariwisataan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung-jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.

Walaupun dengan adanya UUPK yang memberikan jaminan atas hak konsumen tetapi masih saja ada pelaku usaha perhotelan yang tidak mentaati aturan yang telah ditetapkan tersebut seperti halnya dengan permasalahan yang di hadapi oleh konsumen bukanlah hal baru hingga saat ini batasan hukum atas perlindungan konsumen terus berubah. Meski begitu secara umum para ahli sepakat bahwa undang – undang di rancang untuk melindungi kepentingan konsumen.

Salah satu masalah yang timbul dalam usaha jasa perhotelan adalah hilangnya barang bawaan tamu yang ada di dalam kamar hotel. Hal ini menimbulkan kerugian bagi tamu selaku konsumen jasa. Kerugian yang ada menimbulkan tanggung jawab bagi pelaku usaha jasa perhotelan tersebut. Kejadian ini tentunya sangat merugikan para penyewa dan pihak hotel dimana para tamu mengalami kerusakan bahkan kehilangan material dan hotel juga mungkin menderita karena namanya tercemar. Berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap keamanan dan keselamatan tamu hotel, maka dilakukan penelitian pada salah satu *Whiz Prime Hotel Sudirman Makassar*. Dalam penelitian tersebut diperoleh tentang peristiwa seorang tamu yang kehilangan barang bawaannya dikamar hotel saat ia menginap. Setelah *chek-in* dan sampai

dikamar ia membereskan barang bawaannya, setelah beberapa hari berlalu ia membereskan barangnya kembali untuk *chek out* dari kamar tersebut, ternyata ada beberapa barang yang hilang seperti tas dan jam tangan miliknya. Segera ia mengadu ke pihak hotel untuk meminta pertanggung jawaban atas kehilangan barang miliknya tersebut. .Dan dari kasus tersebut maka perlunya pengkajian terhadap pelaksanaan tanggung jawab pihak hotel apabila terjadi hilangnya barang milik tamu.

Bagi konsumen hanya ada pilihan mau atau tidak mau sama sekali. Karena itu, istilah ini biasanya disebut sebagai *take it or leave it contract*. Artinya, kalau calon konsumen setuju, perjanjian boleh dibuat kalau tidak setuju silahkan pergi. Dengan adanya perjanjian baku terkadang pihak hotel tidak melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana diatur di dalam UUPK. Sehingga pihak konsumen selaku pengguna jasa merasa kecewa karena keluhan-keluhan yang disampaikan tidak mendapat penyelesaian secara positif. Tentunya agar masalah seperti ini tidak terjadi maka diperlukannya pengkajian terhadap usaha apa yang ditindaki oleh pihak hotel selaku pelaku usaha untuk mencegah terjadinya kasus kerugian akibat hilangnya barang milik tamu.

---

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, atau penelitian lapangan, yang bertujuan untuk melihat pengalaman dan peraturan social terkini riset atura yang sebenarnya adalah sejenis riset aturan, ketika suatu tindakan dilakukan terhadap setiap peristiwa aturan eksklusif yang terjadi di masyarakat, maka aturan dan regulasi normatif tersebut akan dijalankan atau di tegakkan. Dengan kata lain ini adalah studi tentang situasi actual dalam masyarakat, bertujuan untuk mencari dan menemukan berita dan data yang diperlukan setelah mengumpulkan data-data yang diperlukan baru dapat di tentukan kasus yng akhirnya dapat menyelesaikan kasus tersebut.

**Ada dua teknik yang digunakan dalam hal ini yaitu:**

a. Pendekatan Masalah

Penelitian ini membahas tentang tanggung jawab hotel dalam hal keselamatan dan keamanan melalui metode penelitian empiris.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Whiz Prime Hotel Sudirman Makassar, Ibis Budget Hotel, Amaris Hotel dengan pertimbangan data informasi dengan pertimbangan bahwa hotel ini, penulis banyak mendapatkan informasi dari tamu yang menginap akibat ketidaknyamanan dan ketidakamanan saat tamu menginap.

c. Jenis dan Sumber Data:

- Data Primer data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, berupa wawancara dengan para informan

- Data Sekunder data berupa dokumen dan jurnal yang relevan dengan objek penelitian.

d. Teknik Pengumpulan Data:

- Wawancara dengan para informan terpilih

e. Analisis Data

Data yang diperoleh menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan mendiskripsikan situasi aktual tentang perlindungan konsumen tamu hotel.

---

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Whiz Prime Hotel Sudirman adalah sebuah bangunan penyedia jasa berupa penginapan, makanan, hiburan serta fasilitas lainnya untuk umum, Whiz Prime sendiri berdiri pada tanggal 07 Juli 2017 dengan konsep *simplicity with style* yaitu berupa penginapan yang nyaman, aman, berkualitas dalam bentuk yang simple dan modis, dan memiliki 132 jumlah keseluruhan kamar dengan 9 lantai.

Dimana di dalam suatu perusahaan terdapat struktur organisasi mencerminkan bentuk hubungan yang tetap mempunyai bentuk interaktif tertentu dan mencerminkan cara koordinasinya.

Dalam menjalankan kegiatannya di bidang yang berbasis jasa berupa penginapan dan restoran, Whiz Prime Hotel Sudirman harus mematuhi regulasinya Dalam hal ini Whiz Prime Hotel Sudirman di mana jika dikontekskan kedudukan tamu hotel adalah sebagai konsumen sementara pihak hotel dalam hal ini berkedudukan sebagai pelaku usaha. Pelaku usaha yaitu pihak hotel sebagai penyedia jasa untuk menentukan tarif penginapan per harinya dan di pasarkan melalui Online *Travel Agent (OTA)* seperti *traveloka*, *pegipegi*, *booking.com*, *tiket.com*, *agoda* dll. jika konsumen melakukan pesanan dari *OTA* akan ada beberapa tahap yang akan dilalui setelah mengisi semua tahap tersebut maka yang bersangkutan akan menerima kode

*booking* dan jumlah yang harus di bayar lalu pembayaran tersebut bisa melalui transfer, kartu kredit atau metode pembayaran lainnya.

Untuk pemesanan secara langsung atau yang biasa disebut *Walk In*, konsumen bisa langsung datang ke hotel untuk melakukan *reservasi* dan pembayaran secara langsung kepada pihak hotel dengan setelah atau secara langsung melakukan transaksi di hotel (*Walk In*), ada juga pemesanan yang dapat di lakukan dengan cara menelepon langsung ke hotel untuk melakukan *reservasi*. Sebelum melakukan pemesanan ada baiknya sudah menentukan luas kamar yang di inginkan, jumlah orang yang menginap, hingga termasuk sarapan atau tidak karena semua keputusan tersebut dapat mempengaruhi harga pesan hotel. Setelah melakukan reservasi melalui beberapa cara yang telah disebutkan maka untuk melakukan *check in* di hotel pihak konsumen atau tamu menyebutkan identitasnya jika sudah melakukan pemesanan via telepon oleh pihak hotel, jika memesan lewat *OTA* konsumen menunjukan bukti *booking* yang biasanya akan dikirim oleh pihak *OTA* melalui email, saat proses ini konsumen wajib menunjukkan fotokopi identitas berupa KTP, SIM, atau *Pasport* dan mengisi form registrasi yang akan di data oleh pihak hotel, beberapa hotel juga menerapkan kebijakan deposit yang dimana konsumen memberikan sejumlah uang atau kartu kredit kepada pihak hotel sebagai jaminan dan *reseptionis* akan memeberikan bukti pembayaran berupa *OR* (official receipt) apabila konsumen membayar deposit berupa *cash* , tujuan dari deposit tersebut apabila konsumen melalukan *service room*, *laundry*, merusak atau menghilangkan barang maka uang deposit tersebut akan menjadi milik hotel sesuai dengan berapa jumlah biaya yang mesti konsumen keluarkan dan jika uang deposit kurang maka konsumen harus menambah lagi begitu pula sebaliknya, uang deposit akan di kembalikan utuh jika tidak ada klaim apapun, setelah itu *reseptionis* akan menjelaskan fasilitas apa saja yang terdapat di hotel serta cara penggunaannya. Selanjutnya proses *check out* di hotel antara pukul 12.00-13.00 karena waktu *check in* tamu berikutnya adalah pukul 13.00-14.00. jika konsumen terlambat *check out* maka akan dikenakan *charge* tambahan yang jumlahnya sudah di tentukan oleh pihak hotel, saat melapor *check out* konsumen mendatangi meja *reseptionis* hotel dan mengembalikan kunci kamar setelah itu pihak *reseptionis* akan menginfokan ke *Housekeeping*.

Berikut ini akan dibahas mengenai *SOP* seorang *Porter* saat Tamu Tiba (*Guest Check In*), Antara lain :

- a. Mengeluarkan barang bawaan tamu (*unloading luggage*)

- b. Mempersilakan tamu untuk registrasi (*escorting the guest*)
- c. Mengantar Tamu dan barang bawaanya ke kamar (*escorting guest to the room*)

Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Whiz Prime Hotel Sudirman Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen

Terjadi barang komisioner konsumen seringkali karena adanya pelanggaran kontrak oleh satu pihak yaitu kelalaian satu pihak dalam perjanjian yang mengakibatkan adanya suatu masalah yang terjadi seperti Ganti rugi. Namun dalam perkembangannya saat ini kompensasi dilakukan tidak hanya dalam bentuk uang tetapi ada juga dalam bentuk obyek yang disepakati kedua belah pihak maka jika terbukti salah satu karyawan kami yang melakukan maka pihak hotel akan bertanggung jawab penuh, namun ditegaskan bahwa kami sama sekali tidak bertanggung jawab atas kelalaian tamu sendiri.

Pasal 7 huruf f UUPK yang menyebutkan “ bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban memberi kompensasi ganti rugi dan/atau jasa penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, inilah sebagai dasar oleh pihak hotel mengenai tanggung jawab terhadap barang milik penyewa Kamar di Whiz Prime Hotel Sudirman adalah ketentuan mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar di Whiz Prime Hotel Sudirman.

Langkah yang dilakukan oleh Whiz Prime Hotel Sudirman ada tidaknya kesalahan dalam gugatan ganti rugi adalah dengan mengusut kasus ini terjadi karena system keamanan hotel whiz prime sudirman tidak ketat sehingga ganti rugi ditanggung pihak hotel untuk menjaga kepercayaan konsumen

Setelah melakukan wawancara kepada *General Manager* Bapak Sofyan menyatakan bahwa memang benar adanya bahwa barang tamu yang hilang dikamar berupa emas dan jam tangan yang dilakukan oleh salah satu karyawan yang berusaha masuk ke kamar menggunakan kunci *master* dan berhasil mengambil barang milik tamu tersebut. Maka dari hal ini kami mengambil langkah tegas sesuai dengan *SOP* yang berlaku dan akan dilakukan evaluasi yang mendalam kepada seluruh karyawan Whiz Prime Hotel Sudirman. Menurut Ibu Murni selaku tamu yang menginap mengatakan memang benar saat melakukan *Check In* diperlihatkan *SOP* yang berlaku di hotel tersebut tapi penerapannya masih belum sempurna sehingga ada beberapa hal yang di lewatkan dan mengakibatkan pencurian di dalam kamar.

Penelitian menunjukkan bahwa Whiz Prime Sudirman pihak yang memberikan santunan kepada para tamu untuk membuktikan pertanggungjawaban kasus dan solusi atas hotel Whiz Prime Sudirman. Para tamu yang mengalami kehilangan emas dan arloji yang disimpan dikamar sehingga para tamu tersebut mengadu kepada pihak tamu whiz prime sudirman hotel, pihak hotel langsung menanggapi pengaduan tersebut dan memeriksa langsung barang yang hilang tersebut di dalam kamar, menentukan pelacakan, melakukan investigasi asia dan publik dan mencari bukti dari beberapa karyawan. Dan saksi membuktikan bahwa para tamu memang kehilangan emas dan arloji di kamar.

Terhadap kasus tersebut maka Hotel Whiz Prime Sudirman mengganti kerugian berupa uang sesuai dengan jumlah kerugian yang di derita oleh tamu tersebut untuk menjaga kepercayaan konsumen dan untuk mentaati aturan yang telah di tetapkan. Berdasarkan penelitian terhadap tanggung jawa Hotel Whiz Prime Sudirman Makassar sebagai pelaku bisnis harus bertanggungjawab atas layanan yang dijual .

---

#### **D. KESIMPULAN**

Hak dan kewajiban yang timbul di dalam sewa-menyewa kamar di Whiz Prime Hotel Sudirman yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para tamu yang menginap hotel, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan menginap di hotel, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas tamu hotel, hak untuk mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian secara adil, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan hak untuk mendapatkan ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang tamu yang diterima tidak sesuai. Ketentuan yang diterapkan oleh Pihak Whiz Prime Hotel Sudirman sudah cukup baik hanya saja untuk lebih menerapkannya secara disiplin dan lebih memperhatikan keamanan hotel.

Namun nyatanya Whiz Prime Sudirman Hotel memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian meski kompensasi yang di dapat dengan melakukan hal tersebut tidak selalu sesuai dengan besarnya kerugian yang dialami tamu. Tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang-barang yang menjadi tanggungan tamu hotel tidak sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak hotel. Jika kerusakan atau kerugian yang diderita tamu disebabkan oleh kelalaian pihak hotel maka menjadi tanggung jawab pihak hotel begitu pula sebaliknya. Jika kerusakan atau kerugian disebabkan oleh kelalaian tamu ini bukan tanggung

jawab hotel tetapi tamu sendiri. Apabila kerusakan atas kerugian tersebut di sebabkan oleh kelalaian pihak hotel, pihak hotel akan segera membayar ganti rugi berupa uang berdasarkan permohonan pihak hotel kemudian bernegosiasi dan mencapai kesepakatan dengan pemilik barang saat di simpan.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

Miru, Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*

Satjipto Raharjo. *Perlindungan Hukum*, (2009 : 55)

Tri Siswi Kritiyanti. *Tanggungjawab Perlindungan Konsumen*, Jakarta. 2014

Sidobalok, Janus, *Kajian Hukum Perlindungan Konsumen*, 2014.

Salim H.S, *Hukum Kontrak (Pengelolaan Hotel)*, Jakarta, 2003.

Setiawan Titik, *Pengertian Perjanjian*, Jakarta, 2006/2011

[www.HOTELIER.co.id](http://www.HOTELIER.co.id)

[www.hukum-online.com](http://www.hukum-online.com)