

## ABSTRAK

### Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Kerugian Yang Di Derita Konsumen (Studi Pada Hotel Kresna Wonosobo)

Hotel merupakan sarana akomodasi penting dalam industri pariwisata. Produk yang dihasilkan hotel berupa pelayanan penginapan, makan, minum dan menyediakan berbagai fasilitas bagi tamu.

Dalam pelaksanaannya, Hotel tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang menimpa tamu sehingga mengakibatkan kerugian. Ganti kerugian pada tamu hotel merujuk pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab Hotel Kresna terhadap konsumen yang dirugikan serta upaya untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan di Hotel Kresna.

Melihat permasalahan yang ada, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Kemudian untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui studi lapangan dengan cara wawancara dan data kepustakaan. Sedangkan analisis datanya dilakukan secara kualitatif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Hotel Kresna diperoleh hasil bahwa tanggungjawab Hotel Kresna atas kerugian konsumen telah sesuai dengan ketentuan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan upaya meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan tamu telah memenuhi hak-hak tamu sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

**Kata Kunci : Tanggung Jawab, Hotel Kresna, Kerugian Konsumen,**