



**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP  
KERUGIAN YANG DI DERITA KONSUMEN (STUDI PADA HOTEL  
KRESNA WONOSOBO)**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum

Oleh :

**IS ANDYANI ANGELITA**

**11010114120281**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas  
Diponegoro

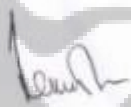
Disusun Oleh:


**IS ANDYANI ANGELITA**  
**11010114120281**

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui  
untuk diperbanyak pada tanggal 20 Maret 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Hendro Saptono, S.H., M.Hum.**  
**NIP 195910051986031001**

  
**Suradi, S.H., M.Hum.**  
**NIP 195709111984031003**

**SEMARANG**

ii

**HALAMAN PENGUJIAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**IS ANDYANI ANGELITA**  
**11010114120281**

FAKULTAS HUKUM UNDIP

Telah Diujikan di Depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Maret 2018



**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 20 Maret 2018

Is Andyani Angelita



## MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Balaslah dengan senyuman kepada orang yang berpikiran negatif kepadamu, karena kamu masih membutuhkan mereka sebagai PENONTON saat nanti kamu SUKSES”*

*(Stevano Leonard Johannes)*

*Skripsi ini dipersembahkan untuk :*

*Alm. Bapak, Ibu, Kakak, dan Mas Vano*

*Keluarga dan Sahabat*

*Almamater Universitas Diponegoro*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul “**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN TERHADAP KERUGIAN YANG DI DERITA KONSUMEN (STUDI PADA HOTEL KRESNA WONOSOBO)**” tepat pada waktunya.

Penulisan hukum ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 (S1) pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis sadari bahwa proses penulisan hukum ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum.**, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. **Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
3. **Ibu Dr. Nanik Trihastuti, S.H., M.Hum.**, selaku dosen wali atas bimbingannya selama menempuh pendidikan S1 di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

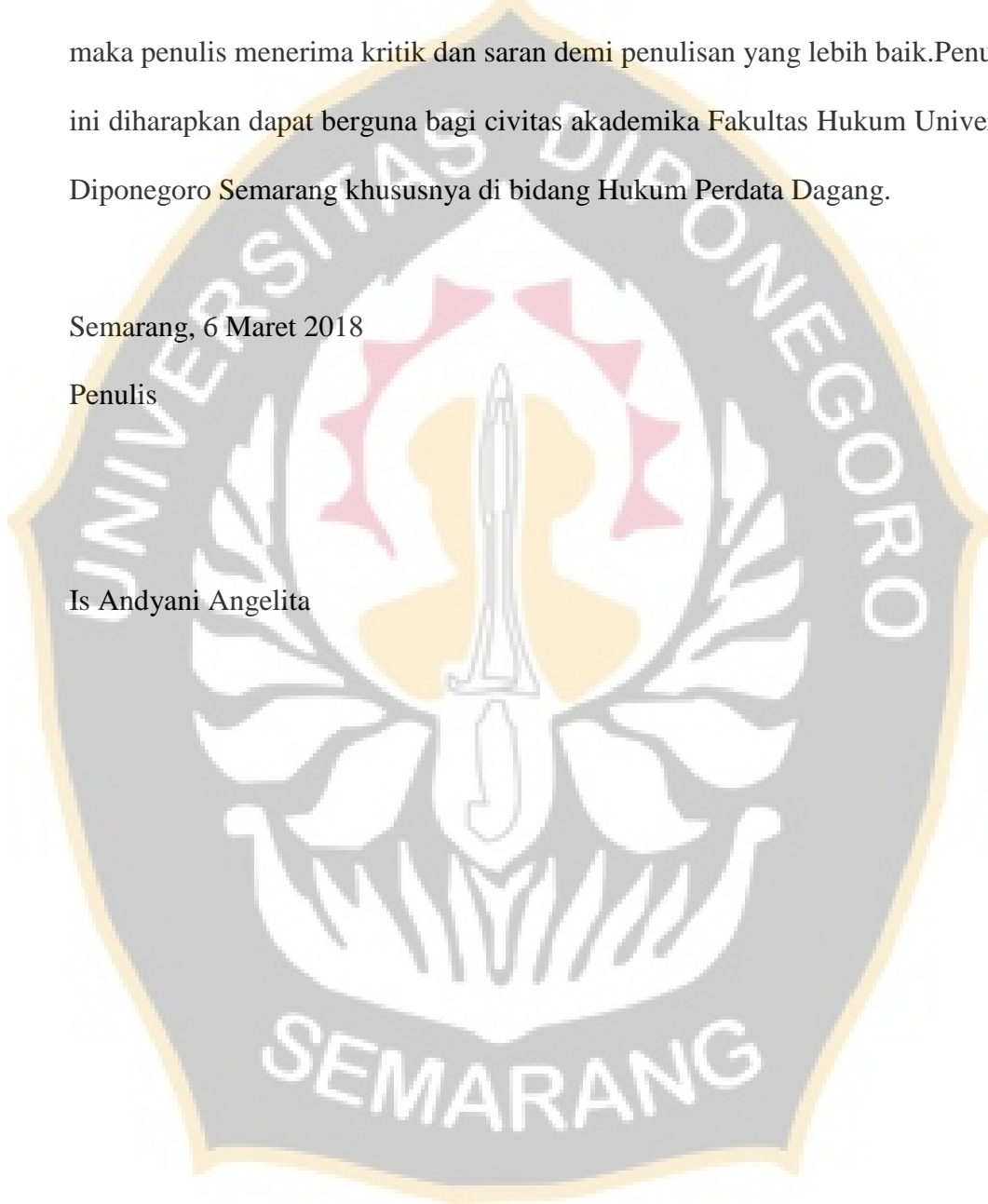
4. **Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum.**, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan dan membimbing penulis selama penulisan hukum ini.
5. **Bapak Suradi, S.H., M.Hum.**, selaku Dosen Pembimbing II, atas waktu, kesabaran, ilmu dan arahan yang diberikan kepada penulis selama proses bimbingan penulisan hukum ini.
6. **Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H.**, selaku Ketua Bagian Bidang Hukum Perdata atas bimbingannya selama penulisan hukum ini.
7. **Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro** yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
8. **Seluruh staff dan karyawan** Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
9. **Para penulis** buku-buku dan artikel-artikel yang penulis jadikan referensi dalam penulisan skripsi ini.
10. **Kedua orang tua tercinta, kakak dan adik**, yang telah memberikan banyak dukungan baik secara moril dan materiil yang sangat penting bagi Penulis.
11. **Seluruh pihak** yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala budi baik serta jasa-jasa para pihak yang telah Penulis sebutkan diatas. Penulisan hukum ini jauh dari kata sempurna maka penulis menerima kritik dan saran demi penulisan yang lebih baik. Penulisan ini diharapkan dapat berguna bagi civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang khususnya di bidang Hukum Perdata Dagang.

Semarang, 6 Maret 2018

Penulis

Is Andyani Angelita





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGUJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	6
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	6
2. Pengertian Konsumen .....	8
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	11
B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha .....	14
1. Pengertian Pelaku Usaha .....	14
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	15
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	17
4. Tanggung Jawab Produk .....	18
C. Tinjauan Umum Perjanjian .....	19
1. Pengertian Perjanjian .....	19
2. Perjanjian Baku .....	21

3. Klausula Baku .....	22
D. Tinjauan Umum Wanprestasi .....	24
E. Tinjauan Umum Jasa.....	26
1. Pengertian Jasa.....	26
2. Karakteristik Jasa .....	27
3. Jenis-jenis Pelayanan Jasa.....	29
F. Tinjauan Umum Perhotelan .....	30
1. Pengertian Hotel.....	30
2. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha Jasa Perhotelan ....	31
3. Hak dan kewajiban Tamu Hotel .....	34
4. Klasifikasi Usaha Hotel .....	35
5. Unsur-unsur Perhotelan .....	42
6. Karakteristik Produk Industri Hotel.....	45
G. Tinjauan Umum Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan .....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Pendekatan.....	52
B. Spesifikasi Penelitian.....	55
C. Jenis dan Metode Penelitian.....	55
D. Analisis Data.....	57
E. Metode Penyajian Data .....	58

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	59
1. Profil .....	59
a. Sejarah Hotel Kresna.....	59
b. Slogan Hotel Kresna.....	59
c. Logo Hotel Kresna .....	60

d. Visi Hotel Kresna .....	60
e. Misi Hotel Kresna.....	61
f. Brosur Hotel Kresna .....	61
g. Hotel Kresna Berdasarkan Kriteria .....	62
h. Buku Petunjuk Hotel Kresna.....	68
i. Unit Pengaduan Complain.....	71
j. Penanganan Keamanan di Hotel Kresna .....	72
k. Informasi Produk .....	73
l. Permasalahan dan Ganti Kerugian .....	73
m. Upaya meningkatkan kenyamanan.....	75
n. Upaya meningkatkan keamanan dan keselamatan.....	77
2. Pembahasan.....	79
1. Tanggung Jawab Hotel Kresna Terhadap Kerugian Yang di Derita Konsumen.....	81
2. Upaya Yang dilakukan untuk meningkatkan Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan Konsumen di Hotel Kresna.....	90

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	93
--------------------	----

B. Saran ..... 94

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## 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,**