

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PEMENUHAN HAK
KONSUMEN TERHADAP KETIDAKPUASAN PELAYANAN DAN
FASILITAS HOTEL**

Skripsi



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

**Disusun Oleh:
Ferly Reinaldy Alyaubi
NIM. 20170610448**

**Fakultas Hukum
Program Studi Hukum
Rumpun Hukum Dagang
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ferly Reinaldy Alyaubi

NIM : 20170610448

Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PEMENUHAN HAK KONSUMEN TERHADAP KETIDAKPUASAN PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 27 Maret 2021



Ferly Reinaldy Alyaubi
NIM. 20170610448

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'amin

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT
2. Kedua orangtua yang saya sayangi dan banggakan, Bapak Joni Suharjono dan Ibu Umi Nurul Indayati yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada hentinya kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan studi S1 dengan sangat lancar
3. Kakak dan adik-adik yang saya sayangi dan banggakan, Reivaldy Akbar Luthvani, Muhammad Irgy Alfarezy, dan Muhammad Rafif Rizky Athahillah yang selalu mendukung dan mendoakan saya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM PEMENUHAN HAK KONSUMEN TERHADAP KETIDAKPUASAN PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL”. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Trisno Raharjo, S.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. Fadia Fitriyanti, S.H., M.H., M.Kn. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, ilmu dan bimbingan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik dan tepat waktu.
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya hingga sampai saya menyelesaikan studi ini.
5. Bapak Maman yang selalu sabar dalam membantu kepengurusan penulisan ini.
6. Seluruh Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

7. Bapak Siwa selaku Manager Arrayan Malioboro Syariah yang bersedia untuk memberikan informasi terkait dengan penulisan ini.
8. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa yang terus menerus.
9. Kerabat dekat saya yaitu Dita, Dianita, Jerry, Jerry, Imran, Akbar, Redho, Abidin, Christofer, Alfian, Adyatma, Hilda, Putri, dan Rahma yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2017.
11. Teman-teman KKN 137.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 27 Maret 2021

Ferly Reinaldy Alyaubi
NIM. 20170610448

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	9
B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	12
C. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	16
D. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	20
E. Pengertian Jasa	23
F. Pengertian Hotel	26
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Pendekatan Penelitian.....	32
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Narasumber	36
F. Analisis Data	36
BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Bentuk Pelayanan dan Fasilitas Hotel dalam Memberikan Hak Kenyamanan Konsumen	37
B. Bentuk Pertanggungjawaban dan Ganti Rugi Pelaku Usaha dalam Perspektif Pemenuhan Hak Konsumen Hotel	62
BAB V PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN