

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman yang semakin maju dan pesat membawa banyak pengaruh terhadap ke beberapa aspek salah satunya ekonomi yang dipandang sebagai suatu hal yang dapat memberikan kemajuan. Dalam era modern seperti saat ini atau yang lebih dikenal era globalisasi banyak ditemui perusahaan-perusahaan yang terbagi atas jenisnya seperti ekstraktif, agraris, industri, perdagangan dan jasa. Globalisasi merupakan fenomena atau suatu proses yang terus bergerak dalam kehidupan manusia secara global. Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi membawa pengaruh yang besar dalam mempercepat perkembangan yang terjadi di masyarakat. Globalisasi dalam prosesnya menyentuh seluruh aspek-aspek penting dalam kehidupan umat manusia.<sup>1</sup>

Pada zaman era globalisasi seperti saat ini, pariwisata telah menjadi industri yang dapat diandalkan dalam meningkatkan perekonomian dan berada di posisi keempat dalam menyumbangkan devisa suatu negara. Pariwisata mempunyai potensi yang sangat besar dikarenakan setiap tahunnya selalu adanya perkembangan di

---

<sup>1</sup> M. Insyah Musa Nurhaidah, 2015, *Dampak Pengaruh Globalisasi Bagi Kehidupan Bangsa Indonesia*, Jurnal Pesona Dasar Vol. 3 No. 3, Aceh, hlm. 4.

bandingkan dengan industri yang lainnya. Pariwisata juga berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan adanya pendapatan yang diperoleh dari pajak pendapatan suatu daerah, membuka lapangan pekerjaan dan adanya kesempatan untuk membuka usaha. Oleh karena itu, pariwisata dianggap sebagai industri yang sangat menguntungkan sebagai suatu sumber menjanjikan bagi masyarakat.

Melihat perkembangan pariwisata yang semakin maju dan banyaknya tempat wisata yang di bangun dengan adanya pendukung dari keanekaragaman suku dan budaya menjadikan Indonesia dipandang sebagai suatu negara wisata yang mempunyai keunikan karena dianggap mempunyai daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang datang dari lokal maupun dari mancanegara. Hal tersebut mendorong munculnya berbagai macam usaha jasa yang di bangun oleh masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan yang dianggap sangat penting bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu tempat wisata seperti layanan jasa akomodasi, transportasi, dan lain sebagainya.

Akomodasi sebagai suatu sarana yang mempunyai keterkaitan yang erat dalam industri pariwisata. Oleh karena itu, hotel sebagai akomodasi bagi wisatawan dianggap sebagai hal yang tidak bisa diabaikan dan selalu dibutuhkan dalam berwisata ke suatu tempat. Berdasarkan Pasal 14 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatan, hotel merupakan salah satu bagian dari usaha wisata yang memberikan layanan berupa penyediaan akomodasi beserta pelayanan

makanan dan minuman kepada para wisatawan, sedangkan yang dimaksud dengan usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata.

Dapat dilihat dari jumlah hotel yang semakin bertambah dan mengalami peningkatan yang pesat daripada tahun sebelumnya mengakibatkan persaingan ketat antara hotel satu dengan yang lainnya, menuntut pelaku usaha perhotelan untuk menyesuaikan perubahan-perubahan yang semakin berkembang dengan mengikuti selera konsumen yang mengalami peningkatan dengan mengimbangi kebutuhan, tentunya dalam menunjang keberhasilan usaha hotel diperlukan bagi pelaku usaha untuk memperhatikan aspek utama yaitu pelayanan dan fasilitas yang baik, oleh karena itu hal tersebut dianggap sebagai suatu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan dengan memperhatikan konsumen pengguna jasa layanan dan fasilitas perhotelan.

Hotel diharuskan memberikan bentuk-bentuk pelayanan yang terbaik kepada konsumen, agar konsumen yakin untuk menggunakan jasanya. Penyediaan pelayanan yang baik tentunya diharuskan bagi setiap hotel dengan terdapat kreatifitas maupun inovasi untuk mencari khasan hotel tersebut dengan hotel lain, tentunya hal tersebut juga membawa dampak yang baik yaitu nama hotel semakin dikenal oleh masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik dalam hal ini tentunya membawa dampak yang baik juga bagi hotel yaitu terdapat kepuasan konsumen yang timbul atas pengguna jasa. Kepuasan konsumen menjadi suatu hal yang sangat

penting dalam kemajuan suatu hotel, apabila konsumen merasa puas dalam menggunakan jasanya, tentunya akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang yang lain.<sup>2</sup>

Disamping memperhatikan kualitas pelayanan, diharuskan bagi setiap hotel untuk menyediakan fasilitas untuk meningkatkan daya tarik bagi konsumen. Fasilitas merupakan suatu sarana yang mempermudah konsumen dalam melakukan aktivitasnya. Dilihat dari konsumen pada zaman sekarang yang sangat kritis tentunya terdapat kehati-hatian dalam menggunakan uang, dengan adanya pertimbangan-pertimbangan yang begitu banyak dalam menentukan suatu produk ataupun jasa terkhusus perhotelan. Fasilitas dalam hal ini juga menjadi pertimbangan yang kuat bagi konsumen dalam menentukan pilihannya. Apabila dalam realitanya terdapat harga dan bentuk pelayanan yang sama, tentunya konsumen memutuskan dengan melihat fasilitas dengan mempertimbangkan kelengkapan dari hotel tersebut, hal tersebut akan meningkatkan keyakinan konsumen dalam memilih hotel yang ingin dipergunakan.<sup>3</sup>

Dengan demikian dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya tersebut, pelaku usaha diharuskan dapat bertanggung jawab jika usaha yang dijalankannya menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian yang diterima konsumen dalam

---

<sup>2</sup> Amalia Susepti, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel: Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi*, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 5 No. 5, Malang, hlm.28.

<sup>3</sup> Ari Budi Sulistiono, Skripsi, : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Menginap"*, (Semarang, Univeritas Diponegoro, 2010), hlm 4-5.

penggunaan jasa hotel pada umumnya berkaitan dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Pemberian fasilitas dan pelayanan yang kurang baik menimbulkan konsumen merasa dirugikan atas kepercayaan yang telah diberikan untuk menggunakan jasanya tersebut. Berbagai macam respon dari konsumen apabila merasa dirugikan seperti diam saja dengan mengabaikan hal tersebut, komplain melalui resepsionis dan membawa masalah tersebut ke jalur hukum akibat dari kelalaian pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Kerugian yang diterima konsumen diakibatkan pelaku usaha terhadap pelayanan dan jasa hotel menyebabkan hilangnya hak-hak seorang konsumen sebagai pihak pengguna jasa tersebut. Tujuan dibentuk dan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu untuk melindungi konsumen atas suatu barang ataupun jasa yang dijadikan objek yang diperjualbelikan. Upaya perlindungan konsumen ditujukan untuk meningkatkan harkat dan martabat seorang konsumen atas haknya yang telah hilang maupun terabaikan oleh pelaku usaha atas kegiatan usahanya, sehingga hal tersebut nantinya akan mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan antara keduanya dan tidak terdapat salah satu pihak yang merasa dirugikan. <sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Kelik Wardiono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak (Anggota IKAPI), Yogyakarta: Penerbit Ombak, hlm. 38

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam pemberlakuannya telah mewujudkan kesetaraan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, namun perlindungan konsumen harus tetap disosialisasikan dalam kehidupan bermasyarakat untuk mencapai suatu prinsip kesetaraan yang menjadi solusi dari kegiatan pelaku usaha yang merugikan konsumen yaitu mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya dengan modal yang sedikit mungkin dengan menggunakan cara-cara yang dianggap dapat menyebabkan konsumen dirugikan atas prinsip tidak baik yang diterapkan dalam kegiatan usahanya, tentunya hal tersebut menyebabkan hilangnya hak-hak konsumen yang disebabkan dari pelaku usaha.<sup>5</sup>

Dalam Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak-hak konsumen yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau/jasa, dengan ini apabila pelaku usaha telah memenuhi hak konsumen tersebut akan menimbulkan rasa puas dari konsumen atas jasa baik berupa pelayanan maupun fasilitas yang berasal dari hotel tersebut. Dengan adanya UUPK diharapkan bagi pelaku usaha perhotelan dapat memberikan tanggung jawabnya jika sewaktu-waktu konsumen merasa dirugikan. Berdasarkan penjelasan di atas, dengan ini penulis akan melakukan penelitian terhadap bentuk pertanggung jawaban dan ganti

---

<sup>5</sup> Tami Rusli, 2012, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, Jurnal Keadilan Progresif Vol. 3 No.1, Bandar Lampung, hlm. 89.

rugi hotel atas kerugian yang diperoleh konsumen terhadap ketidakpuasan dalam pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk pelayanan dan fasilitas hotel dalam memberikan hak kenyamanan konsumen?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi pelaku usaha dalam perspektif pemenuhan hak konsumen hotel?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan dan fasilitas hotel dalam memberikan hak kenyamanan konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi pelaku usaha dalam persepektif pemenuhan hak konsumen hotel.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bagi kepustakaan terkait perlindungan konsumen pada umumnya dan dapat dijadikan sebagai bahan informasi yang memuat data empiris sebagai dasar penelitian sebagai sumbangan ilmu dan pemikiran serta pengembangan ilmu hukum terkhusus hukum perlindungan konsumen bagi konsumen pengguna jasa hotel.

## 2. Manfaat Secara Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan dalam penelitian ilmiah dan menambah wawasan pengetahuan mengenai perlindungan konsumen terkait tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha dalam pemenuhan hak-hak seorang konsumen atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan hotel, untuk dijadikan bahan kajian lebih lanjut dari sudut pandang yang berbeda.

### b. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat menyadarkan pelaku usaha betapa pentingnya memperhatikan hak-hak seorang konsumen yang hilang atau diabaikan akibat kerugian suatu barang atau jasa sebagai produk yang diperjualbelikan tersebut.

### c. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat agar konsumen lebih berhati-hati dalam memilih suatu barang atau jasa agar terhindar dari hal-hal yang nantinya akan berdampak negatif seperti kerugian, penipuan, dan sebagainya.