

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN  
TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di Hotel Ratna Kota Probolinggo)**

**S K R I P S I**

**Diajukan guna memenuhi tugas akhir dan melengkapi sebagian  
syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum**



**OLEH:**

**MISBAHUL MUNIR**

**NIM: 15 241 0080**

**UNIVERSITAS PANCA MARGA PROBOLINGGO**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN  
TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di Hotel Ratna Kota Probolinggo)**

**OLEH:**

**MISBAHUL MUNIR**

**NIM: 15 241 0080**

**Pembimbing Utama:**

**Dr. AZIZ SETYAGAMA., S.H., M.H.**

**NIP. 195904241988031001**

**Pembimbing Pendamping:**

**EKO WAHYONO, SH., MM. M.Hum**

**NIDN : 0705026101**

**UNIVERSITAS PANCA MARGA PROBOLINGGO**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**MOTTO :**

**Dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap sedang berjuang di jalan Allah sampai dia kembali**

**HR. Tirmidzi**

*<https://www.kepogaul.com/inspirasi/contoh-motto-hidup-pelajar/>*

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini di persembahkan kepada :**

- 1. Bapak dan Ibu tercinta;**
- 2. Kakakku tercinta;**
- 3. Tunanganku tercinta;**
- 4. Sahabat tercinta;**
- 5. Almamater tercinta.**

## PERSETUJUAN

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji :

Hari : Jum'at

Tanggal : 30

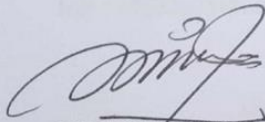
Bulan : Agustus

Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas  
Panca Marga Probolinggo.

### Panitia Penguji

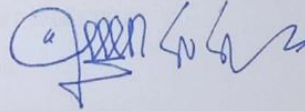
Ketua



BUDI HARIYANTO., SH., MH.

NIS : 840.380.219

Sekretaris

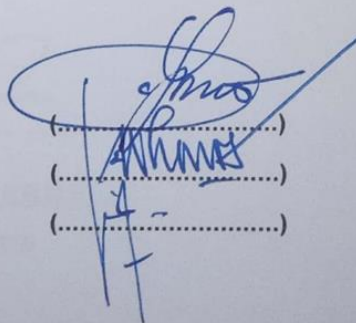


WAWAN SUSILO., SH., MH.

NIS : 840.380.124

Penguji,

1. Dr. AZIZ SETYAGAMA, SH., MH
2. EKO WAHYONO, SH., MM. M. Hum
3. Hj. ERWIEN ADISISWANTO, SH., MH.



(.....)  
(.....)  
(.....)

**PENGESAHAN**

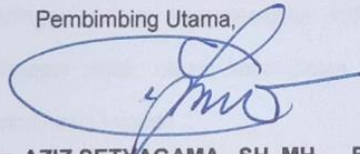
**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PERHOTELAN  
TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di Hotel Ratna Kota Probolinggo)**

**OLEH:**

**MISBAHUL MUNIR**

**NIM: 15 241 0080**

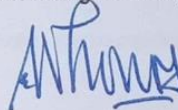
Pembimbing Utama,



**Dr. AZIZ SETYAGAMA., SH. MH.**

**NIP : 195904241988031001**

Pembimbing Pendamping



**EKO WAHYONO, SH., MM. M.Hum.**

**NIDN : 0705026101**

Mengesahkan,

Universitas Panca marga Probolinggo

Fakultas Hukum

Dekan



**BUDI HARIYANTO, S.H.M.H.**

**NIS : 840 380 219**

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Kasus Di Hotel Ratna Kota Probolinggo” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum program studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. H. R. Abdul Haris., M.M. sebagai Rektor Universitas Panca Marga Probolinggo
2. Bapak BUDI HARIYANTO, S.H., M.H. Dekan Fakultas Hukum Universitas Panca Marga Probolinggo
3. Bapak Dr. AZIZ SETYAGAMA., SH. MH. selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak EKO WAHYONO, SH., MM. M.Hum. selaku Pembimbing Pendamping.
5. Bapak, Ibu dosen dan staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Panca Marga Probolinggo.

6. Semua teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Panca  
Marga Probolinggo

7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persetujuan .....	v
Halaman Pengesahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Lembar Persetujuan .....	iv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penulisan .....	10
1.3.1. Tujuan Umum .....	10
1.3.2. Tujuan Khusus .....	11
1.4. Metode Penulisan .....	11
1.4.1. Pendekatan Masalah .....	11
1.4.2. Sumber Data .....	12
1.4.3. Prosedur Pengumpulan Data .....	13
1.4.4. Analisa Data .....	13
1.5. Sistematika Penulisan .....	14

BAB II	: TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	
2.1.	Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha .....	16
2.2.	Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha ....	20
2.3.	Perbuatan yang Dilarang Oleh Para Pihak .....	24
2.4.	Sewa Menyewa Ditinjau Hukum Perdata .....	32
BAB III	: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGUNA JASA HOTEL RATNA KOTA PROBOLINGGO	
3.1.	Profil Hotel Ratna .....	36
3.2.	Tanggung Jawab Pemilik Hotel Terhadap Hilangnya Barang .....	37
3.3.	Ganti Rugi Terhadap Barang yang Hilang .....	45
3.4.	Standart Baku Pelayanan Perhotelan .....	59
3.4.1.	Prosedur Penerimaan Tamu .....	59
3.4.2.	Standart Keamanan dan Keselamatan Kerja dalam Melayani Permintaan Tamu .....	61
3.4.3.	Dasar Hukum Kewajiban Memberikan KTP Saat Menginap di Hotel .....	62
3.4.4.	Upaya pihak hotel dalam menjaga barang tamu milik hotel .....	67
3.5.	Tanggung jawab pihak pengelola Hotel menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	68

BAB IV : PENUTUP

4.1. Kesimpulan .....	75
4.2.Saran .....	76

DAFTAR PUSTAKA