

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan hal yang selalu menarik untuk dibahas, karena dekat dengan kehidupan manusia, seseorang suatu saat dapat menjadi konsumen dan dapat menjadi pelaku usaha di saat lain. Namun baik konsumen maupun pelaku usaha banyak yang kurang memahami hak, kewajiban serta tanggung jawabnya.

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni pertama Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional bertujuan diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak di konsumsi oleh masyarakat. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa, dimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Hotel Ratna merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak dibidang jasa perhotelan. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen dibebankan terhadap jasa yang dihasilkan berdasarkan kesalahan, kelalaian, cacat dan informasi yang tidak benar kepada konsumen. Hotel Ratna telah berusaha untuk melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Konsumen, Pelaku Usaha, Tanggung Jawab, Kerugian.