

**PENYELESAIAN ATAS KOMPLAIN KONSUMEN
DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN SEWA-MENYEWA KAMAR HOTEL
(STUDI KASUS PADA THE ZURI HOTEL PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

MAYLA AUREL ARZETI

02011382025371

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MAYLA AUREL ARZETI
NIM : 02011382025371
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

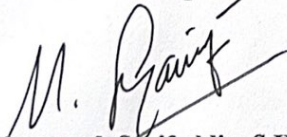
**PENYELESAIAN ATAS KOMPLAIN KONSUMEN
DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN SEWA-MENYEWA KAMAR HOTEL
(STUDI KASUS PADA THE ZURI HOTEL PALEMBANG)**

**Telah Diuji dan Lulus Dala Sidang Ujian Komprehensif Tanggal 16
Mei 2024 Serta Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Palembang, Mei 2024

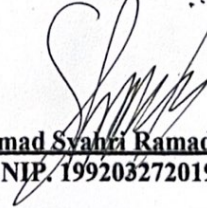
Mengesahkan,

Pembimbing Utama



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

Pembimbing Pembantu



Muhammad Syabri Ramadhan, S.H., M.H
NIP. 199203272019031008

Mengetahui



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. Febrina, S.H., M.Hum
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Mayla Aurel Arzeti
Nomor Induk Mahasiswa : 02011382025371
Tempat/Tanggal Lahir : 04 Maret 2002
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya di teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 8 Mei 2024



Mayla Aurel Arzeti
Mayla Aurel Arzeti
02011382025371

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai dengan Kesanggupannya"

(Q.S. Al Baqarah: 286)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

*** Kedua Orang Tua Tercinta**

*** Keluarga Besar**

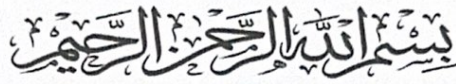
*** Teman - Teman**

*** Dosen Fakultas Hukum**

***Almamater Fakultas Hukum**

Univesitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penyelesaian Atas Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa-Menyewa Kamar Hotel (Studi Kasus Pada The Zuri Hotel Palembang)” dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini penulis juga ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Muhammad. Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pembantu, dimana dalam hal ini telah berkenan yakni meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi, telah memberi nasihat serta memberikan saran dan menyumbangkan pemikiran terhadap penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 27 April 2024

Mayla Aurel Arzeti

02011382025371

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Wr. Wb,

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan serta dorongan dari banyak pihak. Dengan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan dalam memberikan bimbingan, saran, dukungan serta semangat kepada penulis, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Febrian S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H.,M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Jurusan Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.

Terimakasih untuk semua nasehat dan ilmu yang telah bapak berikan kepada penulis.

7. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pembantu yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dengan sangat sabar dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai selesai.
8. Ibu Dr. Meria Utama, S.H., LL.M. selaku Penasehat Akademik yang dari awal penulis masuk kuliah hingga akhir dari perkuliahan yang selalu memberikan arahan dan motivasi.
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan bermanfaat selama penulis menjalani perkuliahan dari awal sampai akhir.
10. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai, Papa Ismail dan Mama Dwi Asih. Terimakasih atas semua cinta kasih yang diberi, atas semua kata penyemangat dan juga doa yang selalu dipanjatkan serta dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan.
11. Saudaraku Adinda Alif Naufal Askarillah yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Fiqih Rahmanda, S.Tr.Im., yang selalu berada di samping penulis di setiap keadaan, memberikan dukungan serta doa yang tak pernah henti untuk penulis.
13. Sylvia Salsabila, S.Ked., Fadilla Putri Pinka, S.Tr.Par., Siti Sarah Srianindi, S.T., Delannisa Amastazia Amsin, S.E., dan Elsy Annisa, S.E. selaku

saudara penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis di setiap keadaan.

14. Sahabat penulis, Jelita Permata Sari, Sofia Vahuriyan, Ferly Kurniawan, Irma Nurjanah, dan Mona Almalia terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Aamiin.

Palembang, 27 April 2024



Mayla Aurel Arzeti
02011382025371

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN KOMPREHENSIF	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
E. Ruang Lingkup	10
F. Kerangka Teori.....	10
1. Teori Perlindungan Hukum	10
2. Teori Perjanjian	12
3. Teori Penyelesaian Sengketa	15
G. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian	17
2. Pendekatan Penelitian.....	18
3. Jenis dan Sumber Data	19
4. Lokasi Penelitian	20
5. Teknik Pengumpul Data	20
6. Populasi dan Sampel.....	21
7. Teknik Analisis Data	21
8. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	23
1. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	23
2. Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	26
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	27
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	32
5. Prinsip Perlindungan Konsumen	38
B. Tinjauan Umum Tentang Pertanggung Jawaban Hukum	41
1. Pengertian Pertanggung Jawaban	41
2. Pengertian Pertanggung Jawaban Hukum	43
3. Pengertian Pertanggung Jawaban Perdata	44
C. Tinjauan Umum Perjanjian Sewa Menyewa	48
1. Pengertian Perjanjian Sewa Menyewa	48

2. Syarat Sah Perjanjian Sewa Menyewa	49
3. Objek dan Subjek Perjanjian Sewa Menyewa Dalam Perjanjian	50
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak Perjanjian Sewa Menyewa.....	51
5. Berakhirnya Perjanjian Sewa-Menyewa	55
D. Tinjauan Umum Tentang The Zuri Hotel Palembang.....	57
1. Sejarah Tentang The Zuri Hotel Palembang	57
BAB III PEMBAHASAN	59
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Komplain Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa-Menyewa The Zuri Hotel Palembang	59
1. Perlindungan Hukum Preventif	59
2. Perlindungan Hukum Represif	66
B. Pertanggungjawaban Hukum Pengelola Hotel Mengatasi Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa-Menyewa The Zuri Hotel Palembang	71
1. Dasar Hukum Pertanggungjawaban Hukum Pengelola Hotel.....	71
2. Bentuk, Ruang Lingkup dan Proses Pertanggungjawaban Hukum Pengelola Hotel	80
BAB IV PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91

ABSTRAK

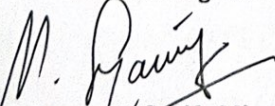
Nama : Mayla Aurel Arzeti
NIM : 02011382025371
Program Kekhususan/Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Penyelesaian Atas Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa-Menyewa Kamar Hotel (Studi Kasus Pada The Zuri Hotel Palembang)

Penelitian ini berkaitan dengan Penyelesaian Atas Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa-Menyewa Kamar Hotel (Studi Kasus Pada The Zuri Hotel Palembang). Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum empiris yang memiliki pendekatan perundang undangan-undangan, pendekatan kasus, pendekatan sosiologi hukum dengan metode deskriptif kualitatif dan penarikan kesimpulan secara induktif. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum serta tanggung jawab pengelola hotel atas komplain sewa-menyewa pada The Zuri Hotel Palembang. dalam penelitian ini data yang diperoleh berdasarkan buku, jurnal, internet, undang undang serta wawancara langsung konsumen yang komplain serta pihak hotel. Perlindungan hukum terbagi menjadi 2 yaitu preventif terkait Pasal 1548-1550 KUHPer yang mengatur hak dan kewajiban serta represif yaitu jika tidak sesuai maka adanya larangan terkait perdagangan yang tidak sesuai promosi dan sanksi pidana berdasarkan pasal 62 UUPK yaitu pidana paling lambat 5 tahun dan denda paling banyak dua milyar rupiah dan Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap konsumen yang melakukan komplain pihak hotel segera ditindaklanjuti agar dapat membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan agar hal ini tidak merusak citra dari hotel yaitu dengan cara memberi waktu *check-out* lebih atau memberi *welcome snack* serta memberikan kamar yang baru jika fasilitas yang diterima tidak berfungsi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Sewa-Menyewa Hotel; Tanggung Jawab Hukum

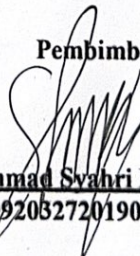
Mengetahui

Pembimbing Utama



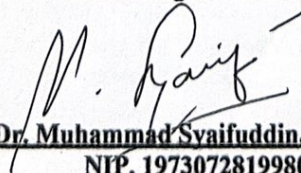
Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

Pembimbing Pembantu



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H
NIP. 199205272019031008

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan, mulai dari kepulauan kecil maupun kepulauan besar bahkan hampir 62% luas wilayah Indonesia ini merupakan lautan atau perairan sisanya wilayah daratan. Indonesia memiliki potensi wisata karena memiliki wisata alam seperti pantai, danau, dan gunung. Potensi inilah banyak dikelola oleh berbagai pihak untuk dijadikan tempat wisata karena menarik wisatawan dari mancanegara maupun domestik.¹ Pariwisata memiliki pengertian dalam Undang-Undang No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan pasal 1 ayat 2 merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha pemerintah, dan pemerintahan daerah.²

Pemerintah menunjang kegiatan pariwisata, diperlukan pembangunan untuk pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani, dan intelektual. Pembangunan pariwisata tersebut memiliki suatu manfaat untuk kemajuan kepariwisataan di suatu negara. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, wisatawan berhak mendapatkan informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata

¹ Permana, Agum, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Hilang di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Negeri Semarang, 2018, hlm. 1

² Oktaviarni, Firy, *Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, Wajah Hukum*, No.2 Vol.2, 2018, Hlm. 138.

pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar, perlindungan hukum dan keamanan, pelayanan kesehatan, perlindungan hak pribadi, perlindungan asuransi untuk suatu kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.³

Pastinya pemerintah harus suatu membuat wisatawan nyaman jika berpariwisata pastinya mereka membutuhkan suatu tempat tinggal sementara untuk disewakan kepada wisatawan yang membutuhkan yaitu mulai berupa *hostel*, *homestay* maupun hotel berbintang semakin tinggi bintang suatu hotel maka akan menikmati pelayanan serta kenyamanan terbaik. Industri perhotelan adalah sektor yang dinamis dan terus berkembang dengan perubahan tren, teknologi, dan ekspektasi konsumen. Hotel harus fokus pada layanan berkualitas, pengalaman tamu, dan inovasi berkelanjutan, industri ini terus menjadi elemen penting dalam industri pariwisata global dan perekonomian dunia.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan suatu jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel merupakan akomodasi yang dikelola secara komersial dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan ekonomi. Persaingan di bidang usaha jasa perhotelan ini sangat ketat pastinya pihak perhotelan berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumennya agar bisa bersaing khususnya pada pelayanan yang berkualitas untuk konsumennya.⁴

³ Millatina, Afifah Nur, *et al.*, Peran Pemerintah Untuk Menumbuhkan Potensi Pembangunan Pariwisata Halal Di Indonesia, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, No. 5 Vol.1, 2019 hlm 98.

⁴ Kurniawan, Dicky, *Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang di Dalam Kamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Islam Riau, 2022, Hlm. 3.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan dan kepuasan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada konsumennya. Ini adalah aspek yang sangat penting dalam berbagai industri, termasuk perhotelan, restoran, perbankan, layanan kesehatan, dan banyak lagi. Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung pada reputasi perusahaan, kepuasan konsumen, dan kesetiaan konsumen. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan, meningkatkan loyalitas konsumen, dan menciptakan peluang untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memprioritaskan pengembangan dan pemeliharaan kualitas pelayanan sebagai bagian integral dari strategi mereka.⁵

Pelayan tersebut sangat penting karena jika konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya, maka konsumen tidak akan melakukan pemesanan *online* ataupun akan meninggalkan penyedia jasa yang bersangkutan dan memilih opsi lain dalam memilih bidang jasa atau perhotelan dan juga hal ini dapat menurunkan kredibilitas atau reputasi perusahaan tersebut. Kegiatan ekonomi ini tidak lepas dari dua peran penting yaitu pengusaha hotel yang disebutkan juga sebagai pengelola hotel dan pengguna jasa penginapan hotel, yang kemudian menimbulkan hubungan dengan hukum.

Hubungan hukum adalah hak dan kewajiban secara timbal balik. Pihak yang satu mempunyai hak dalam menuntut suatu dari pihak lain, dan pihak lain wajib memenuhi tuntutan dan sebaliknya. Hak dan kewajiban tersebut apabila tidak

⁵ Supartini, Asita Novelia, Pratiwi Yeni Ika, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bumi Surabaya City Resort, *Media Mahardika*, Vol. 16, No. 2, 2017, hlm. 3.

dipenuhi dapat dikenakan sanksi menurut hukum. Setiap konsumen memiliki suatu perlindungan hukum untuk memenuhi kepuasan konsumen.⁶

Dalam bertransaksi sewa-menyewa atau memesan hotel ini pastinya ada suatu perjanjian antara pihak hotel dan konsumen, hal ini sangat penting karena kesepakatan yang didasari kekuatan dan keseimbangan dari hak dan juga kewajiban. Isi perjanjian biasanya ada yang tertulis maupun tidak sesuai dengan kesepakatan yang mereka buat dan biasanya ditanda tangani ketentuan dari sistem pengaturan hukum perjanjian ini tercantum di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”⁷. Perjanjian tersebut telah sah disebut sebagai suatu perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata dan juga memenuhi kriteria sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata serta para pihak yang telah mengikatkan dirinya wajib mematuhi prestasi dalam perjanjian tersebut, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu empat syarat sah perjanjian kesepakatan kedua belah pihak yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya objek perjanjian, adanya causa yang halal.⁸

Adapun tentang perjanjian ataupun sewa-menyewa yaitu berdasarkan Pasal 1548 KUH Perdata yang menyatakan bahwa pihak yang mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang ataupun

⁶ Sinaga, Niru Anita, Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* Vol. 10, No.1, 2020, hlm. 2.

⁷ Ibid, hlm. 3.

⁸ Ibid, hlm. 6.

jasa, yang dalam hal ini adalah berupa sewa-menyewa kamar hotel, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran sesuatu harga, waktu serta fasilitas yang didapatkan oleh pihak yang disebut penyewa. Dari ketentuan pasal ini, tampak bahwa perjanjian sewa-menyewa hanya memberikan suatu hak pemakaian kepada si penyewa untuk mendapatkan suatu kenikmatan tertentu atas suatu obyek sewa. Dengan demikian hak kepemilikan tetap berada pada pemilik.⁹

Peneliti melakukan observasi pada Hotel The Zuri Palembang yang merupakan hotel bintang empat beralamat di Area Transmart Palembang, Jl. Radial No. 1371, 26 Iir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30135. Peneliti melihat adanya suatu permasalahan observasi tersebut dengan melihat adanya konsumen yang melakukan komplain. Konsumen telah melakukan pemesanan kamar dan akan melakukan proses *check in*, namun situasi tidak berjalan dengan apa yang diharapkan serta diinginkan konsumen dan mengakibatkan ketidakpuasan oleh konsumen, ketidakpuasan ini bermula karena konsumen tersebut telah merencanakan kedatangan sesuai dengan waktu *check in* pada hotel yaitu pukul 14:00. Namun kondisi hotel belum dapat memberikan kamar yang telah dipesan dikarenakan hotel pada hari sebelumnya mengalami *full occupancy* dan kebanyakan juga tamu sebelumnya *check out* melebihi jam batas maksimum yang telah ditentukan hotel yaitu pada pukul 12.00. Tamu sebelumnya yang terlambat *check out* dikenakan denda jika melebihi batas waktu *check out* maksimal. Biasanya pihak hotel mengantisipasi tamu yang datang agar *check in*

⁹ Irwan, Analisis Hukum Terhadap Pembatalan Secara Sepihak Perjanjian Sewa Menyewa Rumah, *Jurnal Tana Mana*, No. 4.Vol. 1. 2023, hlm 393.

tepat waktu dengan cara memberikan kamar yang ada terlebih dahulu ke tamu yang datang duluan agar tidak membuat tamu menunggu, namun pada kali ini tamu datang secara keseluruhan dan mengakibatkan tamu terpaksa menunggu. Karena keterlambatan *check out* tamu sebelumnya membuat *housekeeping* kekurangan waktu atau harus bekerja dengan cepat agar tamu tidak menunggu lama, namun tetap saja tamu datang secara keseluruhan mengakibatkan tamu tetap menunggu kamar selesai dibersihkan, hal tersebut akhirnya mengganggu pengalaman *check in* para konsumen dan membuat pelayanan yang tidak puas.

Ketidakpuasan pelanggan pastinya membuat konsumen marah karena menunda waktu istirahatnya pastinya menciptakan ketegangan antara konsumen dan juga konsumen mengungkapkan kekecewaan mereka terhadap pelayanan yang diharapkan dari hotel tersebut.¹⁰

Dalam perjanjian sewa-menyewa kamar hotel tersebut sudah semestinya ada perjanjian yaitu waktu standar *check in* pukul 14:00. Konsumen merasa mengalami kerugian, karena keterlambatan yang diterimanya membuat dirinya kecewa. Serta keterlambatan tersebut membuat rencana yang mereka buat terganggu, dan merasa kehilangan waktu beristirahat setelah perjalanan jauh yang mereka lalui, harapan mereka datang tepat waktu dan langsung dapat beristirahat ternyata mendapat kekecewaan karena keterlambatan *check in* yang disebabkan kesalahan pihak hotel.

Selain itu juga adapun ketika dimalam hari konsumen hendak mandi, mereka menyadari bahwa fasilitas air panas yang seharusnya tersedia tidak berfungsi. Rasa

¹⁰ Muh. Riansyah, HR Manajer Hotel The Zuri Palembang, Observasi dan Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 3 Oktober 2023.

kekecewaan muncul karena fasilitas yang diharapkan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dalam menanggapi hal tersebut, konsumen segera menghubungi manajemen hotel untuk menyampaikan keluhan terkait ketidakberfungsian air panas tersebut. Harapannya adalah adanya resolusi yang memuaskan terkait permasalahan ini. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu empat syarat sah perjanjian kesepakatan kedua belah pihak yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum, adanya objek perjanjian, adanya causa yang halal¹¹.

Jika adanya suatu perjanjian maka pihak hotel ataupun konsumen harus menaati perjanjian yang dilakukan apabila salah satu ada yang melanggar maka akan adanya tindak hukum, pastinya konsumen juga mendapatkan suatu perlindungan yaitu perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan suatu bagian yang memiliki asas-asas serta kaidah yang bersifat mengatur dan melindungi kepentingan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu tentang perlindungan hukum yang berisi bahwa Perlindungan konsumen merupakan segala upaya dan suatu usaha yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi suatu perlindungan bagi konsumen. Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan agar terpenuhinya hak konsumen.¹²

Dalam permasalahan diatas dan dengan adanya perlindungan konsumen. Hal ini tidak dapat dibiarkan karena sudah adanya perjanjian dan dalam perjanjian

¹¹ Prastya, Komang Frisma Indra, et. al., Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 KUHperdata Dan Undang-Undang Nomer 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Komunitas Yustisia*, No. 4 Vol.2, 2021, hlm 620.

¹² Kurniawan Dicky, *Op cit.*, hlm 2.

tersebut pastinya memiliki perlindungan hukum. Berdasarkan masalah diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana perlindungan konsumen yang telah melakukan perjanjian serta tanggung jawab apa yang dilakukan pihak hotel terhadap kesalahan yang mereka melakukan agar pelanggan tersebut merasa didapatkan pelayanan yang terbaik pada hotel tersebut. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Penyelesaian Atas Komplain Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa-Menyewa Kamar Hotel (Studi Kasus Pada The Zuri Hotel Palembang)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas adapun rumusan masalah dalam suatu penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan komplain konsumen dalam pelaksanaan perjanjian sewa-menyewa hotel pada The Zuri Hotel Palembang?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum pengelola hotel dalam mengatasi komplain dalam pelaksanaan perjanjian sewa-menyewa hotel pada The Zuri Hotel Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian dalam suatu penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan komplain konsumen dalam pelaksanaan perjanjian sewa-menyewa hotel pada The Zuri Hotel Palembang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab hukum pengelola hotel dalam mengatasi komplain dalam pelaksanaan perjanjian sewa-menyewa hotel pada The Zuri Hotel Palembang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini agar dapat berguna bagi suatu ilmu pengetahuan bidang praktisi hukum terutama perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan komplain.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pedoman dalam pengetahuan hukum perdata bagi para pembaca menjadi referensi dan informasi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan komplain.

a. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penyelesaian komplain konsumen dalam perjanjian sewa-menyewa kamar hotel.

b. Bagi Konsumen

Sebagai pedoman untuk melakukan komplain apabila perjanjian yang sudah disepakati tidak dipenuhi oleh perusahaan.

c. Pengelola Hotel

Sebagai acuan perusahaan memuat kebijakan dalam upaya penyelesaian komplain konsumen terkait perjanjian sewa-menyewa.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki batasan agar memberikan suatu gambaran yang jelas serta terhindar dari penyimpangan bahasan oleh karena itu penelitian ini terbatas yaitu penyelesaian atas komplain konsumen dalam pelaksanaan perjanjian sewa-menyewa kamar hotel.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain adalah Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipis dan M. Hanhjon. Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasi berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan pihak lain.

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹³

Satjipto Raharjo mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴

Phillipus M. Hadjon mengatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganan di lembaga peradilan.

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek

¹³ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 259.

¹⁴ *Ibid*

hukum sesuai dengan aturan hukum, baik yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Teori perlindungan konsumen digunakan dalam penelitian ini karena adanya hubungan antara pihak hotel dan juga konsumen.

2. Teori Perjanjian

Buku III KUH Perdata berjudul “Perihal Perikatan” (*Verbintenis*), yang mempunyai arti lebih luas dari perkataan perjanjian. Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa perikatan lahir karena adanya suatu persetujuan atau karena Undang-Undang. Dinamakan persetujuan karena dua pihak itu setuju untuk melaksanakan sesuatu. Mengenai persetujuan/perjanjian itu sendiri diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, dinyatakan bahwa: “Persetujuan adalah sesuatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Pengertian perjanjian yang dibahas pada Pasal 1313 KUH Perdata, ternyata mendapat kritik dan para sarjana hukum karena masih mengandung kelemahan-kelemahan.

Menurut R. Setiawan, bahwa Pasal 1313 KUH Perdata mempunyai beberapa kelemahan, diantaranya dalam Pasal tersebut hanya menyebutkan persetujuan sepihak saja, sehingga Pasal tersebut kurang lengkap, karena dengan menggunakan kata mengikatkan diri mempunyai kesan seolah-olah perjanjian itu hanya sepihak, sedangkan umumnya perjanjian melibatkan dua orang atau lebih. Kelemahan selanjutnya hanya menyebutkan perbuatan saja sehingga menimbulkan pengertian

yang terlalu luas.¹⁵ Sehubungan dengan itu R. Setiawan memberikan pendapatnya mengenai perlunya diadakannya perbaikan, mengenai definisi tersebut, yaitu:

- a. Perbuatan yang harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambahkan perkataan saling mengaitkan diri. Dengan demikian rumusan Pasal 1313 KUH Perdata menjadi perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Oleh karena adanya kelemahan-kelemahan dari KUH Perdata mengenai pengertian perjanjian ini, beberapa ahli hukum mencoba merumuskan definisi perjanjian yang lebih lengkap tentang pengertian perjanjian.¹⁶ Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁷

Menurut M. Yahya Harahap, perjanjian maksudnya adalah hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara 2 (dua) orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.

Menurut R. Setiawan, menyatakan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tersebut, disimpulkan bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum yang

¹⁵ R.Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung, PT Bina Cipta, 2008, hlm. 14 36

¹⁶ R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta, Bina Cipta, 1987, hlm.

¹⁷ Subekti, R., *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, 1987, hlm. 1.

menimbulkan suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang menimbulkan atau melahirkan perikatan yaitu hubungan hukum antara para pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak yang lainnya atas suatu prestasi.

Perjanjian meliputi tiga unsur yaitu sebagai berikut :

- a. Esensialia, yaitu unsur yang harus ada pada suatu perjanjian
- b. Naturalia, yaitu unsur yang diatur dalam Undang-undang
- c. Eksidentalialia, yaitu unsur yang akan ada mengikat para pihak jika pihak memperjanjikannya

Asas-asas yang terdapat di dalam perjanjian diantaranya :

- a. Konsensualitas, yaitu suatu perjanjian serta perikatan dianggap telah lahir setelah tercapai kata sepakat, apabila kedua belah pihak dalam perjanjian tidak menentukan lain. Sesuai ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengenai syarat-syarat sah suatu perjanjian.
- b. Kebebasan Berkontrak, yaitu untuk pihak-pihak di dalam suatu perjanjian diberi kebebasan untuk menentukan isi dari perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan kepatutan.

Asas Kebebasan berkontrak diatur pada Pasal 1338 KUH Perdata, dimana Pasal tersebut dibatasi tidak bertentangan dengan peraturan, ketertiban umum dan norma-norma di masyarakat. Pasal 1339 KUH Perdata menetapkan, bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat pada apa yang ada dalam perjanjian, tetapi juga

pada apa yang ada dalam perjanjian, tetapi juga pada apa yang menurut sifatnya perjanjian itu di kehendaki oleh keadilan, kebiasaan atau Undang-Undang.¹⁸

Hubungan teori perjanjian dalam skripsi ini bahwa para pihak telah melakukan transaksi elektronik dan perjanjian tersebut mengikat para pihak dan para pihak wajib melaksanakan perjanjian tersebut dengan beritikad baik. Dalam penulisan skripsi ini karena adanya hubungan antara pihak hotel dan juga konsumen yang menyebabkan hubungan hukum karena adanya perjanjian secara langsung maupun tidak langsung yang disepakati kedua belah pihak.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin Menyatakan bahwa ada lima teori tentang penyelesaian sengketa yaitu sebagai berikut :¹⁹

- a. Berbanding (*Contending*) yaitu penerapan suatu solusi yang lebih disukai oleh satu pihak saja.
- b. Mengalah (*Yielding*) yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan yang diinginkan.
- c. Pemecahan Masalah (*Problem Solving*) yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak.
- d. Menarik Diri (*With Drawing*) yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
- e. Diam (*In Action*) yaitu tidak melakukan apa-apa.

¹⁸ John Rawls, A. Theory of Justice diterjemahkan oleh Taufik, *Teori Keadilan Dasar-Dasar Filsafat Politik Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2001, hlm. 3-4.

¹⁹ Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, hlm. 4-6.

Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi atau cidera hukum yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:²⁰

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa litigasi adalah proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa litigasi dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan dimana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa dipengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa akan saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya dimuka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution.²¹

b. Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang merupakan suatu pranata penyelesaian sengketa diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan.

²⁰ Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, Grafindo Pustaka, 2012, hlm. 2.

²¹ *Ibid*

ADR diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Teori Penyelesaian Sengketa digunakan karena adanya perjanjian sewa-menyewa antara pihak hotel dan juga konsumen. Konsumen merasa tidak puas dan melakukan komplain. Sehingga apabila terjadi masalah dalam suatu komplain dan ingin melihat permasalahan tersebut dan dapat diselesaikan dengan menggunakan teori penyelesaian sengketa.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu pendekatan yang dipakai dalam penelitian untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas rumusan masalah yang diajukan.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian hukum empiris, hukum empiris adalah penelitian yang berfokus pada pengamatan dan analisis terhadap implementasi hukum pada masyarakat. Jenis penelitian ini mempergunakan seluruh fakta empiris dari perilaku manusia, baik secara wawancara maupun dengan cara pengamatan langsung. Penelitian empiris juga diterapkan untuk mengamati hasil berupa arsip juga.²² Pendekatan hukum ini juga didukung oleh data sekunder yaitu bahan dari data kepustakaan.²³

²² Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, Hal. 280

²³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudjii, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015, hlm.13

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan Perundang-Undang (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan dan regulasi yang relevan dengan suatu permasalahan yang diteliti dalam suatu masalah dalam penelitian ini.²⁴

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus adalah suatu pendekatan yang diperoleh dengan cara wawancara dengan pihak-pihak yang terkait isu hukum yang diteliti, hasil wawancara merupakan data primer dalam penelitian ini.²⁵

c. Pendekatan Sosiologi Hukum (*Sociological Approach*)

Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan mempelajari suatu hubungan antara hukum dan masyarakat serta bagaimana hukum berinteraksi dengan masyarakat dalam suatu praktiknya. Sesuai dengan penelitian empiris yaitu penelitian langsung dilapangan mengumpulkan data melalui suatu wawancara dengan orang yang berkepentingan yang relevan dengan pembahasan ini.²⁶

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung, Kharisma Putra Utama, 2015, hlm.133

²⁵ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta, Kencana, 2016, hlm.145

²⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2018, hlm.152

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Data primer umumnya bersifat baru dan asli. Memperoleh data primer ini yaitu dengan cara observasi maupun juga wawancara. Penelitian ini memperoleh data wawancara yaitu dengan cara mewawancarai orang dapat menjadi suatu sumber jawaban suatu masalah dan juga mewawancarai konsumen yang komplain pada Hotel The Zuri Kota Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan peneliti dari memahami sumber bacaan yang ada, seperti penelitian terdahulu, literatur, serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan isu hukum yang ada yaitu terdiri dari 3 jenis yaitu sebagai berikut :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum dalam penelitian ini yaitu referensi yang mempunyai kekuatan dalam mengikat hukum yaitu antara lain ;

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia 3821”

4. Peraturan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check in* Hotel

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu referensi yang menjelaskan bahan hukum primer meliputi hasil penelitian, jurnal, pendapat ahli dan makalah.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan informasi bahan hukum primer dan hukum sekunder,

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel The Zuri Palembang yang beralamat di Area Transmart Palembang, Jl. Radial No. 1371, 26 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30135.

5. Teknik Pengumpul Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Studi Lapangan

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian dan melakukan wawancara pengelola hotel yang dapat memberikan informasi pada permasalahan yaitu Muh. Riansyah sebagai HR Manajer Hotel The Zuri Kota Palembang.

b. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data pada penelitian ini, seperti peraturan perundang-undang, buku, jurnal ilmiah, makalah, pedoman perusahaan, serta bahan hukum lainnya.

6. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Populasi

Pengambilan populasi dalam penelitian ini yaitu dilakukan secara purposif selektif, yaitu orang yang dijadikan populasi dipilih orang yang terlibat langsung dalam kegiatan komplain pada Hotel The Zuri Palembang.²⁷

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu

1. HR Manajer Hotel The Zuri Kota Palembang yaitu Muh. Riansyah.
2. 5 Orang yang melakukan komplain terhadap pelayanan menggunakan teknik *random sampling*

7. Teknik Analisis Data

Pada penelitian skripsi ini akan menganalisis data primer yang telah dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kami melibatkan populasi dan sampel yang relevan. Analisis deskriptif kualitatif melibatkan pengumpulan data melalui penelitian lapangan dan kepustakaan, kemudian data diorganisir secara sistematis dan urut. Hasil analisis tersebut kemudian diuraikan secara rinci untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap masalah yang tengah dibahas.²⁸

²⁷ Soerjono Soekamto dalam Usdawadi, *Petunjuk Praktis Penelitian Hukum*, Bagian Hukum Internasional Fak. Hukum UNSRI, Palembang, 2008, hlm.49

²⁸ Abdul Kadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2004, hlm.127

8. Teknik Penarikan Kesimpulan

Cara yang digunakan dalam penarikan kesimpulan dalam penelitian skripsi ini adalah Pendekatan Induktif yaitu metode atau pendekatan dalam pemikiran, penelitian, atau pembelajaran yang dimulai dengan pengamatan atau data spesifik, kemudian digunakan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih umum atau konsep secara bertahap.²⁹

²⁹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm.10

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2005.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media, 2008.
- Abdul Kadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2004.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010.
- Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1993.
- Agustina, Indah Sukma, Sri Handayani, dan Muhammad Syahri Ramadhan, *Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Pengiriman Barang Terhadap Jual Beli Secara Elektronik Dalam Hal Keterlambatan Pengiriman Barang*, Diss, Universitas Sriwijaya, 2022.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2018.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2005.
- Ateng Karsoma, *Perlindungan Hukum Hak Paten Alpahankam*, Bandung: PT. Alumni Bandung, 2020.
- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah)*, Pustaka Baru Pers: Yogyakarta, 2018.
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Celina Tri Siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafindo, 2001.
- Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

- Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Bandung: Refika Aditama, 2010.
- F. Soegeng Istanto, *Hukum Internasional*, Yogyakarta, UAJ Yogyakarta, 1994.
- Hans Kelsen, *General Theory of Law and State*, Translated by: Anders Wedberg. Russell & Russell: Newyork, 1961.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Transmedia Pustaka, 2008.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia, 2004.
- Intan Nur Rahmawati, Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2014.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum Cetakan Ke-II*, Jakarta, Kompas, 2012.
- John Rawls, A. Theory of Justice diterjemahkan oleh Taufik, *Teori Keadilan Dasar-Dasar Filsafat Politik Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2001.
- Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta, Kencana, 2016.
- Mochtar Kusumaatmadja, *Pengertian Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Alumni, 2013.
- Muchsin, *Ikhtisar Ilmu Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Iblam, 2006.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010,
- Ningrum Natasya Sirait, *Asosiasi Persaingan Usaha Tidak Sehat*, Medan, Pustaka Bangsa Pers, 2003.
- Nurnaningsih Amriani, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, Grafindo Pustaka, 2012.

- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung, Kharisma Putra Utama, 2015.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian Cetakan ke-vii*, Jakarta, Intermasa, 2000.
- R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta, Bina Cipta, 1987.
- R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung, PT Bina Cipta, 2008.
- R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-VIII, Jakarta, PT Intermasa, 2000.
- R.M. Suryodiningrat, *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*, Bandung, Tarsito, 2002.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta, Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo, 2000.
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010.
- Soerjono Soekanto dalam Usrawadi, *Petunjuk Praktis Penelitian Hukum*, Bagian Hukum Internasional Fak. Hukum UNSRI, Palembang, 2008.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudjii, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Rajawali Pers, 2015.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, 1986.
- Wirjono Prodjodikoro, "Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu", Bandung, Sumur, 1974.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenadamedia Group, 2003.

B. JURNAL

- Aisyah Mutiarasari, Peran Entrepreneur Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Dan Mengurangi Tingkat Pengangguran, *Dinar: Jurnal Prodi Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 2, 2018.
- Akbar Bima Anggara, Tanggung Jawab Pemilik Dn Shop Atas Keterlambatan Pengiriman Pakaian Dalam Jual Beli Secara Online Di Kota Pontianak. *urnal*

Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura, Vol. 5 No. 2, 2017.

Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)*, *Business Law Review*, Vol. 1, 2016.

Irwan, Analisis Hukum terhadap Pembatalan Secara Sepihak Perjanjian Sewa Menyewa Rumah, *Jurnal Tana Mana*, No. 4.Vol. 1. 2023

Koesrin Nawawie A, *Hubungan dan Akibat Hukum Pihak-Pihak Dalam Kesepakatan Penggunaan Layanan Fitur Go-Food Go-Jek Ditinjau Dari Segi Perjanjian Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, *Varia Hukum*, Vol. 2, No. 39, 2018.

Kurniawan, Dicky, *Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilangnya Barang di Dalam Kamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Islam Riau, 2022.

Mahalia Nola Pohan & Sri Hidayani, Aspek Hukum Terhadap Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Perspektif Hukum*, Vol. 1, No. 1, 2020.

Millatina, Afifah Nur, *et al.*, Peran Pemerintah Untuk Menumbuhkan Potensi Pembangunan Pariwisata Halal Di Indonesia, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, No. 5 Vol.1, 2019.

Muhammad Syahri Ramadhan, Yunial Laili Mutiari, M Zainul Arifin, Helena Primadianti S, Dian Afrilia, *Edukasi Hukum Mengenai Optimalisasi Proses Nonlitigasi Dalam Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Desa Lekisrejo Kecamatan Lubukraja Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan*, Vol. 5 No. 6, Jurnal PKM, 2022.

Oktaviarni, Firya, *Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*, *Wajah Hukum*, No.2 Vol.2, 2018.

Permana, Agum, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Barang-Barang Hilang di Kamar Hotel Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Negeri Semarang, 2018.

Prastya, Komang Frisma Indra, *et. al.*, Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 KUHperdata Dan Undang-Undang Nomer 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Komunitas Yustisia*, No. 4 Vol.2, 2021

Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, Vol. 8, No. 2, 2021.

Sinaga, Niru Anita, Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* Vol. 10, No.1, 2020.

Sudirman dan Rhamadita, “Kesadaran Hukum Masyarakat dalam Akselerasi sertifikat tanah wakaf di kota malang”, *De Jurnal*, Vol 12 No 1, 2020.

Supartini, Asita Novelia, Pratiwi Yeni Ika, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bumi Surabaya City Resort, *Media Mahardika*, Vol. 16, No. 2, 2017.

C. UNDANG-UNDANG

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966)

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Yaitu Tentang Perlindungan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

D. WAWANCARA

Hari Setiawan, Konsumen Hotel The Zuri Palembang, Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 18 Maret 2024.

Mariska Yulianti, Konsumen Hotel The Zuri Palembang, Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 18 Maret 2024.

Maya Listiani, Konsumen Hotel The Zuri Palembang, Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 17 Maret 2024.

Muh. Riansyah, HR Manajer Hotel The Zuri Palembang, Observasi dan Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 3 Oktober 2023 dan 16 Februari 2024.

Rasyid Ramadhan, Konsumen Hotel The Zuri Palembang, Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 18 Maret 2024.

Toni Susanto, Konsumen Hotel The Zuri Palembang, Wawancara Bertempat di The Zuri Hotel Palembang, 20 Maret 2024.