

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
DARI PIHAK HOTEL (STUDI DI HOTEL GOLDEN PALACE
LOMBOK KOTA MATARAM)**

JURNAL ILMIAH



OLEH:

EKA DAMAYANTI
D1A113069

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
DARI PIHAK HOTEL (STUDI DI HOTEL GOLDEN PALACE
LOMBOK KOTA MATARAM)

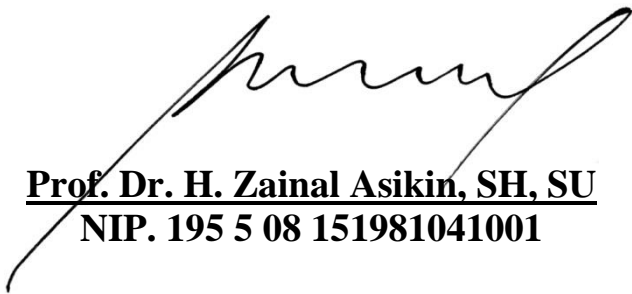
JURNAL ILMIAH



OLEH:

EKA DAMAYANTI
D1A113069

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Pertama,



Prof. Dr. H. Zainal Asikin, SH, SU
NIP. 195 5 08 151981041001

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DARI PIHAK
HOTEL (STUDI DI HOTEL GOLDEN PALACE LOMBOK KOTA
MATARAM)**

**Eka Damayanti
D1A113069**

Fakultas Hukum Universitas Mataram

ABSTRAK

Perlindungan konsumen terhadap pelayanan dari pihak hotel Golden Palace Lombok harus memperhatikan kepentingan dari konsumennya, sehingga dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh konsumennya. Hal ini untuk membuat pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen yang menggunakan jasa perhotelan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui substansi dari perjanjian reservasi antara konsumen dari pihak Hotel Golden Palace, hak dan kewajiban para pihak dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jika pihak Hotel Golden Palace Kota Mataram tidak mememnuhi kewajibannya. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian Normatif dengan metode pendekatan perundangUndangan (*statute approach*) dan pendekatan konsep (*conceptual approach*). Berdasarkan basil penelitian, pihak Hotel Golden Palace Kota Mataram mempunyai substansi reservasi antara konsumen dengan cara *standard Contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani kedua belah pihak (anantara pihak hotel dan konsumen). Kedua, Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian reservasi ini konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan hotel dan pihak hotel berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan kesepakatan. Ketiga, Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dipraktekan dengan cara *small claim*, menggugat mealalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) , dan Pengadilan Negeri.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen Hotel

**CONSUMER PROTECTION ON HOTEL'S SERVICES (STUDY AT
GOLDEN PALACE HOTEL, MATARAM CITY)**

ABSTRACT

Consumer protection on hotel services in the Golden Palace Hotel should consider the interests of their consumers, thus the hotel able to keep the consumer trust. It is needed because it can elevate the hotel services to the consumer. The purpose of this research are to know the reservation agreements substance between the consumer, rights, and duties of both parties and form of legal protection to the consumer whether the hotel is not conducting the obligations as contained in the agreement. This research is normative legal reseach which applies statute and conceptual approaches. Based on the research result, Golden Palace Hotel has reservation agreement in form of standard agreement which signs by both parties. The right and duties of the parties in reservation agreement, the consumer has right to obtain hotel services and the hotel obliges to provide services according the agreement. Legal protection for the consumer conducted in small claim, the consumer file the lawsuit through Consumer Dispute Settlement Body and District Court.

Keywords: Legal Protection, Hotel Consumers

I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Pariwisata adalah keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus dan melayani kebutuhan wisatawan.¹ Penunjang majunya pariwisata disuatu daerah salah satunya adalah industri perhotelan. Industri perhotelan perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai peluang bisnis dalam perekonomian Indonesia untuk mendongkrak perekonomian nasional. Menyadari bahwa hotel adalah salah satu peninjang perkembangan perekonomian di Indonesia, maka dalam pelayanan pelaku usaha terhadap konsumen harus baik, karena ada kalanya pelayanan yang diberikan mengecewakan konsumen baik dalam fasilitas yang bersifat fisik maupun non fisik.

Pelaku usaha juga harus memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumennya tersebut. Lemahnya kedudukan konsumen dalam kenyataannya sehingga memerlukan perlindungan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang telah dibuat dan disahkan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan mengatur hak dan kewajiban dalam hubungan hukum dan perilaku antara pengelola jasa dan pengguna jasa yang dipandang lebih adil, serta mengatur penyelesaian perselisihan antara pengelola jasa dan pengguna jasa diluar pengadilan yang dipandang lebih sederhana, cepat serta dengan biaya yang lebih ringan.

¹ Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, LN.RI.Tahun 2009 Nomor 11 — TLN.RI.Nomor 4966.

Hotel Golden Palace Lombok selaku pelaku usaha hams memperhatikan kepentingan dari konsumennya, sehingga dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh konsumennya. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya Hotel Golden Palace Lombok hams bertanggung jawab terhadap sesuatu yang dapat merugikan konsumennya baik fisik maupun non fisik. Kerugian yang dialami konsumen hams dibuktikan secara benar dan pasti agar pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian yang diperbuatnya. Hal ini bukan untuk membuat pars pelaku usaha menjadi rugi, melainkan menjadi motivasi untuk membuat pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen yang menggunakan jasa perhotelan tersebut.

Permasalahan yang pernah terjadi di Hotel Golden Palace Lombok antara lain adanya tamu yang bukan pasangan suami istri dan tidak dapat menunjukkan buku nikahnya kemudian pihak Hotel Golden Palace Lombok tidak menerima tamu tersebut untuk menginap. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Golden Palace Lombok telah melaksanakan dengan baik hal yang tertera pada maklumat hotel sehingga hak kenyamanan dan ketentraman pengguna jasa Hotel Golden Palace Lombok telah terpenuhi. Hak kenyamanan dan ketentraman ini merupakan salah satu unsur yang ada pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk reservasi terhadap konsumen dari pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram dan untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen jika terjadi kesalahan pada saat menggunakan jasa Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram. Sedangkan manfaat penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penambahan informasi dan sekaligus solusi mengenai bagaimana cara pihak hotel dalam memberikan reservasi dan perlindungan konsumen terhadap pelayanan dari pihak hotel (Studi Di Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram).

Dari masalah yang dikaji dalam penelitian ini, maka penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian Normatif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-Undang (statute approach) dilakukan untuk meneliti norma-norma hukum yang terkandung di dalamnya terkait satu sama lain secara logis, dan apakah perlindungan hukum konsumen tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada, sehingga tidak ada kekurangan hukum dan apakah proses norma-norma hukum tersebut tersusun secara hierarkis. Pendekatan Konsep (conceptual approach) dan pendekatan perundang-Undang (statute approach) digunakan untuk memahami konsep yang digunakan dan berkaitan dengan kajian hukum dalam pengelolaan dan perlindungan hak Paten Asing.

II. PEMBAHASAN

Substansi Perjanjian Reservasi Antara Konsumen Dan Pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram

Proses reservasi ditandai dengan adanya proses tukar menukar informasi antara produsen dan konsumen yang bertujuan untuk menciptakan adanya kesepakatan mengenai produk atau jasa yang ingin dipesan. Ada beberapa unsur perjanjian dalam reservasi pada Hotel Golden Palace Lombok, antara lain: 1) adanya pihak-pihak yang sekurang-kurangnya dua orang; 2) adanya persetujuan atau kata sepakat; 3) adanya tujuan yang ingin dicapai; 4) adanya prestasi atau kewajiban yang akan dilaksanakan; 5) adanya bentuk tertentu; dan 6) adanya syarat-syarat tertentu.

Suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, dengan demikian perjanjian yang sah adalah perjanjian yang diakui oleh hukum. Adapun menurut Pasal 1320 KUH Perdata untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat, yaitu: (a) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; (b) kecakapan untuk membuat suatu perikatan; (c) suatu hal tertentu; (d) suatu sebab yang halal.

Adapun keuntungan reservasi bagi tamu adalah 1) tamu akan mendapat kepastian bahwa kamar akan tersedia sesuai dengan waktu dan tanggal pesanan yang telah dilakukan, 2) tamu dapat memperkirakan anggaran yang akan dikeluarkan untuk biaya penginapan, tamu terhindar dan kemungkinan adanya resiko yang mungkin terjadi dalam perjalanan mencari tempat menginap. 3) tamu dapat menikmati pelayanan yang maksimal karena pihak hotel telah melakukan persiapan dari beberapa hari sebelum hari penginapan.

Adapun keuntungan reservasi bagi pihak hotel Golden Palace Lombok adalah 1) pihak hotel dapat memprediksi tingkat hunian atau banyaknya pesanan kamar pada periode tertentu, 2) pihak hotel dapat memprediksi pendapatan kamar pada periode tertentu, sehingga dapat menyusun program yang akan menggunakan anggaran tertentu, 3) reservasi juga berguna untuk menyusun jadwal kerja karyawan hotel yang akan dipekerjakan pada periode tertentu dan 4) pihak hotel dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para tamu, sehingga tamu akan merasa puas.

Bentuk reservasi yang dilakukan oleh Pihak Hotel Golden Palace Lombok antara lain 1) Telepon. reservasi dapat dilakukan menggunakan telepon dikarenakan telepon merupakan media komunikasi yang efektif, cepat, dan praktis. b) Surat. Sumber reservasi melalui surat sering dilakukan pada waktu lampau, namun di zaman sekarang penggunaan surat untuk reservasi sangat jarang digunakan, karena dengan surat akan memakan waktu sangat lama. Untuk sampai ke hotel saja bisa memakan waktu sehari-hari, apalagi menunggu jawaban (konfirmasi) dari hotel apakah reservasi bisa diterima atau tidak. c) Faximile. Sumber reservasi ini sudah sedikit lebih maju dibandingkan telepon, membuat reservasi dengan faximile kita mempunyai bukti tertulis mengenai reservasi, terutama yang terpenting adalah konfirmasi dari hotel.

Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Reservasi Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram

Berikut adalah hak dan kewajiban bagi para pihak dalam perjanjian Reservasi Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram.

- 1) Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Perjanjian Reservasi Pada Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram

Beberapa hak konsumen dalam perjanjian Reservasi Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah sebagai berikut :

- a. Konsumen berhak untuk memilih kualitas kamar yang diinginkannya.
- b. Mendapatkan kenyamanan selama masih menyewa kamar.
- c. Berhak mendapatkan bukti tanda pembayaran penyewaan kamar.
- d. Berhak meminta pelayanan atas kamar yang disewa seperti perbaikan atas keadaan kamar, minuman mineral untuk konsumen, serta kebersihan kamar sesuai dengan standar pelayanan hotel.
- e. Menggunakan Peralatan Mandi I Minum Air Mineral

Semua hotel yang menjadi pilihan untuk menginap, baik hotel yang mewah atau hotel kelas ekonomi tentunya selalu menyediakan air mineral dalam kamar hotelnya, dan semuanya itu bisa didapatkan secara gratis, begitu juga pada Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram.

- g. Mendapat Panduan Petugas Hotel Fasilitas gratis lainnya yang bisa didapatkan ketika menginap di Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah advice atau panduan dari petugas hotel.
- h. Sarapan Pagi Gratis
- i. Mendapatkan Media Informasi Fasilitas atau hal terakhir yang bisa dinikmati dengan gratis di hotel Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah mendapatkan sarana informasi berupa majalah, atau koran yang biasanya di letakkan di dekat resepsionis.

Selain ada hak, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban. Beberapa kewajiban konsumen dalam perjanjian Reservasi Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah sebagai berikut :

- a. Apabila kamar ditinggalkan ko-song, supaya tidak meninggalkan barang-barang berharga seperti jam tangan, kalung, cincin, dan lain-lain didalam kamar. Karena merupakan tanggung jawab sendiri.
- b. Pencegahan kehilangan pada mobil tamu hotel, penjaga malam hotel hanya bertanggungjawab atas keselamatan mobil tamu hotel saja. Bila mobil konsumen berisi muatan barang yang berharga bukan tanggung jawab pengelola hotel.
- c. Kewajiban untuk mengembalikan kunci kepada

pihak hotel tanda selesai penggunaan kamar hotel. d. Kewajiban untuk membayar harga pelayanan yang telah diberikan hotel.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Reservasi Pada Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram selaku pelaku usaha adalah :

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebagai pelaku usaha, sudah menjadi hak dari pengusaha hotel terhadap periggunaan jasa mendapatkan pembayaran. Bayaran atas segala pelayanan yang telah diberikan. b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Hak pelaku usaha adalah menegakkan kewajiban konsumen selama menggunakan jasa sewa menyewa hotel. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh para konsumen, maka pelaku usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan. Apabila ter-bukti kesalahan yang didapat pelaku usaha hotel berasal dari konsumen, maka pihak pelaku usaha berhak mendapat pemu-lihan nama baik atas

kejadian yang terjadi di hotel. e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Bukan hanya hak yang tetapi juga kewajiban juga haruslah dilakukan oleh pengusaha perhotelan.

Sedangkan kewajiban dari pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram selaku pelaku usaha adalah : a. Pelayanan untuk para tamu, dimana memberikan informasi tentang hotel tersebut. b. Keramahtamaan, kenyamanan dan sebagainya c. Keamanan, pemeliharaan kebersihan dan kesehatan. d. Memiliki rasa tanggung jawab terhadap kenyamanan konsumen. e. Memberikan pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen f. Memberikan bukti pembayaran terhadap penggunaan jasa perhotelan kepada konsumen.

Kewajiban diatas ini haruslah dilaksanakan dengan baik oleh pihak hotel, guna menjamin kenyamanan konsumen pada selama menggunakan jasa penginapan hotel. Bukan hanya hak dan kewajiban pengusaha hotel dalam pengikatan dalam sewa menyewa hotel, tetapi juga hak dan kewajiban konsumen jasa penyewaan hotel.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jika Perjanjian Reservasi Pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram Tidak Memenuhi Kewajibannya

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Berdasarkan ketentuan Pasal 3 UUPK, maka tujuan dari perlindungan konsumen adalah : a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; b. Meningkatkan harkat, drajat, dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses

negative pemakaian barang dan/atau jasa; c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen; d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha; f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Salah satu masalah yang timbul pihak hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah hilangnya barang bawaan tamu yang ada di dalam kamar hotel. Hal ini menimbulkan kerugian bagi tamu selaku konsumen jasa. Kerugian yang ada menimbulkan tanggung jawab bagi pihak hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram. Peristiwa ini tentunya sangat merugikan pihak penyewa dan pihak hotel. Pihak penyewa mengalami kerugian materiil, sedangkan pihak hotel juga dapat mengalami kerugian, karena namanya bisa tercemar, hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi kredibilitas hotel. Tentunya agar hal seperti ini tidak terjadi diperlukan suatu bentuk tanggung jawab bersama baik antara pihak penyewa dan pihak hotel.

Dan dari kasus tersebut maka perlunya pengkajian terhadap pelaksanaan tanggung jawab pihak hotel apabila terjadi hilangnya barang milik tamu. Dalam hal ini, diberikannya ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan *empowerment system* konsumen, selain itu juga memberikan berbagai manfaat dan kejelasan bagi berbagai kalangan, bukan hanya konsumen melainkan pelaku usaha jasa itu sendiri. Upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yakni

adanya perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarnya. (*bargaining position*).

Sengketa konsumen tersebut dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum seperti yang tercantum dalam Pasal 45 ayat (1). Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa seperti yang tercantum dalam Pasal 45 ayat (2).²

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, loc.cit.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah a) substansi dari perjanjian reservasi antara konsumen dan pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah Standard Contract atau Perjanjian Baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pihak hotel dan konsumen) dan perjanjian reservasi hotel ini termasuk dalam perjanjian sewa menyewa. b) Hak dan kewajiban para pihak adalah konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan hotel dan pihak hotel berkewajiban memberikan pelayanan sesuai kesepakatan. Demikian juga pihak konsumen berhak mendapatkan ganti rugi jika pihak hotel tidak memenuhi kewajibannya. c) Perlindungan hukum terhadap konsumen jika perjanjian reservasi pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram tidak memenuhi kewajibannya adalah dengan cara small claim, dimana cara ini dilakukan antara kedua belah pihak dengan musyawarah. Jika dengan small claim pun tidak dapat menemukan titik terang solusinya, konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau menggugat melalui Pengadilan Negeri.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah a) Diharapkan agar pelaku usaha Hotel Golden Palace Lombok menerapkan isi perjanjian reservasi antara konsumen dan pihak Hotel Golden Palace Lombok Kota Mataram adalah Standard Contract atau Perjanjian Baku, bukan hanya melalui pembertahuan

lisan saja, tetapi dalam bentuk tulisan, hal ini agar kedua belah pihak saling mneguntungkan. b) Diharapkan agar pelaku usaha Hotel.

Golden Palace Lombok menerangkan terlebih dahulu mengenai peraturan yang diterapkan pada hotel tersebut beserta hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen sebelum pembayaran penginapan dilakukan atau penyewaan fasilitas Hotel Golden Palace Lombok. c) Pihak Hotel Golden Palace Lombok dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen hendaknya tidak semata-mata mengedepankan penyelesaian secara mediasi, tetapi harus mencoba terobosan penyelesaian melalui jalur pengadilan agar konsumen dan pelaku usaha mendapatkan kepastian hukum yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Lubis, Reza Adha Palevi, 2018. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Perhotelan (Studi Kasus Pada Hotel Aceh House Medan). Skripsi. Fakultas Hukum. Universitas Sumatera Utara. Hal 54.

Soerjono Soekanto, 1984. Pengantar Penelitian Hukum, UI Press. Jakarta, hlm 133.

_____, 1986. Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta, UI Press.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, LN.RI.Tahun 2009 Nomor 11 — TLN.RI.Nomor 4966.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka (2).

Jurnal

Nasution, Az. 1994, dalam Dena Radiansyah, 2012. Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen). Makalah Dalam dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia, Nomor 3 Thn. XXII, LPM FE-UI, Jakarta, hlm. 23. Jurnal Mahasiswa UNESA. Thun 2012. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/novum/article/view/20920/1> 9183