

ABSTRAK

Tanggung Jawab Manajemen Kayakini Hotel Terhadap Barang Yang Hilang Di Hotel Dihubungkan Dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penyelenggaraan sewa-menyewa kamar hotel harus memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para penyewa kamar hotel. Tanggung jawab manajemen kayakini hotel sudah diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) UUPK. Namun dalam kenyataannya membatasi tanggung jawabnya dengan membuat kebijakan/ketentuan hotel dan juga dari data kejadian kehilangan 2 (dua) tahun terakhir ada 5 kasus barang milik penyewa kamar hotel yang hilang namun manajemen Kayakini Hotel tidak sama sekali memberikan ganti rugi kepada penyewa kamar hotel.

Berdasarkan dengan hal tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan bertujuan untuk mengetahui mengenai pelaksanaan tanggung jawab manajemen Kayakini Hotel terhadap barang yang hilang di Hotel dihubungkan dengan Pasal 19 Ayat (1) UUPK, Kendala pelaksanaan tanggung jawab Manajemen Kayakini Hotel terhadap barang yang hilang di Hotel, upaya yang dapat dilakukan penyewa Hotel terhadap Manajemen Kayakini Hotel yang tidak bertanggung jawab terhadap barang yang hilang milik penyewa Hotel.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran pada Pasal 19 Ayat (1) UUPK. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepastian hukum menurut Fence M. Wantu, Van Apeldoorn, teori perlindungan hukum menurut Harjono, Satjipto Rahardjo dan teori tanggung jawab hukum menurut Hans Kelsen.

Penelitian ini menggunakan metode *diskriptif analistis*, yaitu penelitian menggambarkan peraturan perundang undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan teori-teori hukum dalam praktek pelaksanaan hukum yang menyangkut masalah yang diteliti, kejadian yang terjadi saat sekarang. Pendekatan yang digunakan *juridis empiris* adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata. Pengelolahan dan analisis data-data yang diperoleh melalui penelitian lapangan secara analisis *deskriptif kualitatif*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab manajemen Kayakini Hotel terhadap barang yang hilang di Hotel dihubungkan dengan Pasal 19 Ayat (1) UUPK tidak terlaksana karena adanya ketentuan/kebijakan hotel tersebut untuk menghindari tuntutan ganti rugi, kendala yang dihadapi kurangnya kesadaran hukum dan pengetahuan hukum tidak mengetahui jika terjadi kehilangan di hotel merupakan tanggung jawab pihak hotel, upaya yang dapat dilakukan terhadap manajemen hotel yang tidak bertanggung jawab atas barang yang hilang disarankan dapat diselesaikan secara non litigasi atau dengan musyawarah dan mufakat karena lebih efektif dan efisien dan memberikan *win-win solution* kepada kedua belah pihak.