**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Globalisasi ekonomi dan perdagangan bebas mendominasi berbagai aktivitas bisnis (barang/jasa) manusia dewasa ini. Kegiatan bisnis dilakukan manusia di desa-kota-dunia, anak- dewasa, miskin- kaya, pendidikan rendah-tinggi, formal- informal yang kesemuanya bertujuan untuk mencari keuntungan yang tidak lain di peroleh dari hasil penjualan barang/jasa kepada konsumen. Di dalam transaksi jual beli barang dan jasa setidaknya terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa dan pihak pemakai pengguna barang atau jasa.[[1]](#footnote-1)

Berdasarkan sejarah, bangsa Indonesia telah sejak lama dikunjungi pedagang-pedagang dari Negara lain di dunia, karena memiliki daya tarik berupa kekayaan alam yang melimpah dan keindahan alam. Indonesia merupakan Negara kaya raya, memiliki jumlah penduduk yang banyak. Masyarakat Indonesia yang setiap tahun nya bertambah, merupakan pangsa pasar yang sangat potensial dan menjanjikan bagi para pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya. Terlebih pada era globalisasi saat ini yang salah satu aspeknya adalah globalisasi industri, menjadikan produksi sebagai alternatif bagi banyaknya pelaku usaha menjadikan tempat pemasaran dan kegiatan usaha untuk menghasilkan barang dan jasa yang ideal.[[2]](#footnote-2)

Perekonomian di Indonesia saat ini didukung oleh perkembangan globalisasi yang semakin maju. Perkembangan globalisasi tersebut berpengaruh terhadap semakin pesatnya perkembangan dunia bisnis tentunya proses yang berjalan seperti ini tidak berjalan begitu saja dengan sendirinya, ada perubahan cara pandang masyarakat dalam membangun serta membina hubungan hukum dengan orang lain yakni disebabkan karena adanya perubahan sosial di dalam tubuh masyarakat.[[3]](#footnote-3)

Negara Indonesia adalah negara berkembang yang sedang melaksanakan program-program pemerintah dalam upaya pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan peraturan yang ada di Indonesia yaitu Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945.

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang besar. Hal ini merupakan salah satu faktor penunjang lancarnya arus transaksi barang dan jasa, baik itu transaksi barang dan/ atau jasa yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Transaksi itu ada, apabila di suatu sisi ada pelaku usaha yang membuat/ memproduksi/ mengedarkan barang dan/ atau jasa yang di tawarkan tersebut dan konsumen selaku pengguna manfaat dari barang dan jasa yang ditawarkan pelaku usaha. Di antara keduanya terdapat rasa saling membutuhkan dan menuntut keduanya untuk saling memberikan prestasi.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional atau yang biasa di sebut dengan RPJMN 2015-2019 merupakan tahap ketiga dari pelaksanaan Rencana pembangunan Panjang Nasional (RPJPN) 2005- 2025 yang di tetapkan melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007. RPJMN 2015-20119 ini selanjutnya menjadi pedoman bagi kementrian/lembaga dalam menyusun Rencana Strategis kementrian/ lembaga (Renstra-KL) dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam menyusun/menyesuaikan rencana pembangunan daerahnya masing-masing dalam rangka pencapaian sasaran pembangunan nasional.[[4]](#footnote-4)

Kebijakan pembangunan kepariwisataan tahun 2015 merupakan tahun pertama dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 merupakan suatu pelaksanaan Visi dan Misi Presiden terpilih. Dokumen RPJMN 2015-2019 memuat Strategi Pembangunan Nasional, Kebijakan Umum, Prioritas Nasional, dan Program serta Kegiatan Pembangunan yang dilaksanakan oleh K/L. Seperti diamanatkan oleh Undang- Undang nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan.[[5]](#footnote-5)

Salah satu program pemerintah adalah pembangunan di bidang perhotelan yang merupakan penunjang berkembangnya pembangunan pariwisata, bahwa kepariwisataan merupakan bagian penting dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu berkelanjutan dan bertanggung-jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.

Pembangunan untuk tercapainya masyarakat yang adil dan makmur Indonesia telah berusaha dengan melakukan pembangunan di segala bidang, salah satunya adalah bidang kepariwisataan. Untuk meningkatkan pembangunan pariwisata di Indonesia juga di perlukan perlengkapan di bidang hukum.

Usaha untuk mengembangkan dunia pariwisata di Indonesia sebagai sesuatu industri yang dapat menyerap dunia kerja dan sebagai penghasil devisa untuk negara, hal tersebut dapat terlaksana dengan adanya dukungan sarana dan prasarana akomodasi yang memadai baik berupa perhotelan, penginapan, ataupun tempat-tempat peristirahatan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan perkembangan teknologi, maka berdampak pada perkembangan bidang-bidang lainnya seperti ekonomi, hukum, sosial, budaya masyarakat. Hal itu nampak jelas dengan bermunculan usaha yang menawarkan bidang jasa, salah satunya adalah di bidang pariwisata khususnya pada bidang perhotelan.

Hukum senantiasa berkembang dinamis. Bahwa hukum yang baik adalah hukum yang sesuai dengan hukum yang hidup (the living law) dalam masyarakat, tentu sesuai pula atau merupakan pencerminan dari nilai nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bertujuan untuk menjadi dasar dan memelihara ketertiban, keadilan, dan kesejahteraan masyarakat. Hukum juga berfungsi mengabdi kepada masyarakat, dalam hal ini mengatur tata tertib masyarakat, menjaga agar perilaku masyarakat sesuai dengan peraturan hukum, sehingga kepentingan-kepentingan masyarakat di lindungi oleh hukum. Jika perkembangan kepentingan bertambah maka, harus di ikuti pula oleh perkembangan hukum, sehingga kebutuhan akan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara sejalan dengan perkembangan pembangunan.

Terlebih lagi dalam era globalisasi, maka hukum harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapat kepastian atas barang dan/ atau jasa yang di peroleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian pada konsumen. Kerugian-kerugian yang di derita konsumen merupakan akibat kurang bertanggung jawabnya pelaku usaha terhadap konsumen.[[6]](#footnote-6)

Hukum sebagai kaidah atau norma sosial tidak terlepas dari nilai- nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat, bahkan dapat dikatakan bahwa hukum itu merupakan pencerminan dan konkretisasi dari nilai- nilai yang pada suatu saat berlaku dalam masyarakat.[[7]](#footnote-7) Artinya, Hukum sedikit banyak akan selalu mengikuti tata nilai yang menjadi kesadaran bersama masyarakat tertentu dan berlaku secara efektif dalam mengatur kehidupan mereka. Hal yang sama terjadi juga dalam politik hukum.[[8]](#footnote-8)

Politik hukum adalah policy dapat dirumuskan sebagai suatu keputusan yang menggariskan cara yang paling efektif dan paling efisien untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara bersama-sama.[[9]](#footnote-9)

Berdasarkan keistilahan, Politik Hukum antara lain diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi dan sebagainya), pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran garis haluan. [[10]](#footnote-10)

Politik hukum mencakup kegiatan- kegiatan memilih dan menerapkan nilai- nilai, yang merupakan disiplin hukum yang mengkhususkan dirinya pada usaha memerankan hukum dalam mencapai tujuan yang di cita-citakan oleh masyarakat tertentu. Politik hukum yang menyelidiki perubahan perubahan apa yang seharusnya diadakan terhadap hukum yang berlaku pada masa kini, sehingga lebih selaras dengan perasaaan hukum yang ada pada masyarakat, dan berusaha sedapat mungkin meredakan ketegangan yang terjadi antara peraturan perundang- undangan dengan perasaan hukum masyarakat.[[11]](#footnote-11)

Hukum Perlindungan konsumen merupakan masalah yang menarik dan menjadi perhatian Pemerintah Indonesia. Hal ini dapat di lihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus di lakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Dari penjelasan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan politik hukum perlindungan konsumen adalah suatu ilmu sekaligus seni yang pada akhirnya memiliki tujuan praktis untuk memungkinkan peraturan hukum positif dirumuskan secara lebih baik dan untuk memberi pedoman, tidak hanya kepada pembuat undang- undang, tetapi juga kepada pengadilan yang menetapkan undang- undang dan juga kepada para penyelenggara atas pelaksana putusan pengadilan di bidang perlindungan konsumen.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khusunya di bidang perindustrian dan perdagangan telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/ atau jasa yang dapat di konsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang di dukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas gerak arus transaksi barang dan atau jasa melintasi batas batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi. Kondisi demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar baku atau mencantumkan klausula eksonerasi yang yang merugikan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku didefinisikan sebagai “setiap aturan atau ketentuan dan syarat- syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen”.

Klausula baku menjadi tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang karena pada dasarnya, suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme – disepakati oleh kedua belah pihak- dan mengikat kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut sebagai undang- undang. Dengan demikian, pelanggaran terhadap asas konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dilarang oleh hukum.

Eksonerasi atau *exoneration* oleh **I.P.M. Ranuhandoko B.A.** dalam bukunya “*Terminologi Hukum Inggris- Indonesia,* yaitu *“Membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab.”* Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/ tanggung jawab dalam perjanjian.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama di sebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu Undang-Undang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen.[[12]](#footnote-12)

Posisi tawar (*bargaining position*) konsumen yang secara sosial ekonomi lemah dibandingkan dengan pelaku usaha (produsen/perusahaan), di sejajarkan dengan menggunakan sarana hukum UUPK. Secara Sosiologis, pihak yang lemah dan miskin (dengan berbagai makna yang terdapat di dalamnya) hampir tidak pernah memiliki kesempatan untuk memperoleh kekuasaan dengan mengendalikan nasib dan kepentingannya melalui hukum.[[13]](#footnote-13)

Atas dasar kondisi tersebut perlu upaya untuk dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komperhensif serta dapat di terapkan secara efektif di masyarakat. Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak di maksudkan untuk mematikan para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas.[[14]](#footnote-14)

Jasa itu sendiri bila di teliti lebih jauh, tidak terlepas dari perilaku dasar manusia sebagai mahluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lainnya. Hubungan sosial anatar manusa pasti membutuhkan suatu hal yang tidak ia miliki dan di miliki oleh yang lainnya, atas dasar itulah manusia tiak dapat di pisahkan dari perilaku saling tolong menolong dalam menjalankan kehidupannya. Terutama masyarakat Indonesia memiliki kebiasaan gotong royong dalam kehidupan sehari-hari.

Suatu perjanjian yang di buat oleh pelaku usaha sebelumnya, tanpa menyertakan konsumen dalam pembuatannya, dan konsumen sebagai pihak yang pasif dan harus tunduk pada perjanjian yang telah di buat oleh pelaku usaha, Ketika terjadi proses konsumen melakukan proses administrasi pemesanan kamar, dalam kartu registrasi terdapat klasula baku yang menyatakan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang di lingkungan hotel. Ketika terjadi kerusakan dan kehilangan barang di lingkungan hotel maka akan muncul tuntutan ganti rugi terhadap barang, tentunya seharusnya pelaku usaha memiliki tanggung jawab atas kehilangan barang yang terjadi.

Kejadian seperti ini berulang kali terjadi di lingkungan sehari-hari, hal ini pula pernah dialami seorang karyawan swasta bernama Arya yang menyewa kamar di Grand Hotel Lembang, kejadian terjadi ketika Arya menginap di hotel tersebut. Sebelum melakukan registrasi pihak hotel menyodorkan formulir registrasi yang didalamnya mencantumkan klausula-klausula baku yang harus ditandatangani oleh konsumen. Salah satu klausulanya menyatakan bahwa kerusakan dan kehilangan barang di lingkungan hotel sepenuhnya menjadi tanggung jawab konsumen.

Kronologis kejadiannya terjadi pada saat Arya meninggalkan kamar untuk makan malam. Sesaat setelah makan malam, ketika Arya menuju kamar ternyata dompet dan handphone yang disimpan di kamarnya hilang. Maka Arya melaporkan kejadian tersebut kepada petugas hotel, namun pihak hotel tidak menanggapi dengan serius laporan tersebut dan menyodorkan kembali formulir registrasi yang pada saat awal ditandatangani oleh Arya. Karena tidak memiliki cukup bukti, maka Arya tidak dapat berbuat banyak dan cenderung mengikhlaskan. Di sisi lain dalam hal ini, posisi tawar sebagai konsumen adalah posisi yang lemah.

Apabila dikaji lebih lanjut tentunya peristiwa ini cukup merugikan konsumen dan pihak hotel selaku pelaku usaha jasa perhotelan. Konsumen mengalami kerugian materil, sedangkan pelaku usaha juga mengalami kerugian imateril karena kepercayaan konsumen terhadap keamanan hotel tersebut hilang dan dapat berpengaruh terhadap nama baik dari pelaku usaha yang juga berbanding lurus terhadap jumlah konsumen yang datang, maka akan berpengaruh terhadap pendapatan dan kredibilitas hotel.

Pada dasarnya dibuatnya perjanjian baku untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu pesatnya perkembangan perjanjian standard tidak terbendung dalam era yang menuntut kepraktisan dalam melakukan transaksi. Namun dengan berkembangnya perjanjian, undang- undang melarang pelaku usaha menerapkan Klausula Eksonerasi seperti yang dapat kita lihat didalam pasal 18 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sehubungan dengan berkembangnya kegiatan ekonomi yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen maka penulis tertarik dan perlu mengkaji lebih lanjut dan membahas suatu permasalahan hukum dalam bentuk tesis dengan judul  **“POLITIK HUKUM KLAUSULA EKSONERASI PADA JASA PERHOTELAN DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”.**

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah disertai dengan permasalahan di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan konsumen dalam kerangka penerapan klausula eksonerasi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa perhotelan dalam kaitannya dengan praktek pelaksanaan hotel dihubungkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penerapan klausula eksonerasi antara pelaku usaha hotel dengan konsumen dihubungkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta politik hukum perlindungan konsumen ?
3. Bagaimana tindakan hukum yang dapat dilakukan dengan adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha jasa perhotelan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
4. **Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan tesis sebagai suatu penulisan ilmiah haruslah mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mengkaji kedudukan konsumen dalam kerangka penerapan klausula eksonerasi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa perhotelan dalam kaitannya dengan praktek pelaksanaan hotel dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji penerapan klausula eksonerasi antara pelaku usaha hotel dengan konsumen dihubungkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta politik hukum perlindungan konsumen..
3. Untuk mengetahui dan mengkaji tindakan hukum yang dapat dilakukan dengan adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha jasa perhotelan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. **Kegunaan Penelitian**

Salah satu faktor pemilihan masalah dalamt penelitian ini bahwa penelitian ini dapat bermanfaat karena nilai dari sebuah penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari adanya penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diharapkan dari rencana penulisan ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teroritis yaitu kegunaan dari penulisan hukum ini yang bertalian dengan pengembangan ilmu hukum. Manfaat teoritis dari rencana penulisan ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum pada umumnya serta Hukum Perdata dan Hukum Ekonomi mengenai Klausula Eksonerasi Jasa Perhotelan Terhadap Politik Hukum Perlindungan Konsumen dihubungkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur dalam dunia kepustakaan tentang penerapan klausula eksonerasi jasa perhotelan, kedudukan konsumen serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan terhadap penelitian- penilitian sejenis untuk tahap berikutnya.
4. Kegunaan Praktis

Manfaat praktis yaitu manfaat dari penulisan hukum ini yang berkaitan dengan pemecahan masalah. Manfaat praktis dari rencana penulisan ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dipakai sebagai sarana yang efektif dan memadai dalam upaya mempelajari dan memahami ilmu hukum, khususnya Hukum Perdata dan Hukum Ekonomi dalam hal klausula eksonerasi jasa perhotelan terhadap politik hukum perlindungan konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk pelaku usaha jasa perhotelan terhadap penerapan klausula eksonerasi yang diterapkan pelaku usaha jasa perhotelan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kejelasan mengenai kedudukan konsumen atas pemberlakuan klausula eksonerasi yang diterapkan jasa perhotelan terhadap politik hukum perlindungan konsumen.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kejelasan mengenai polemik dan masalah diantara pelaku usaha jasa perhotelan dan konsumen serta upaya hukum yang dapat dilakukan.
5. **Kerangka Pemikiran**

Sebagai negara merdeka memiliki Undang-Undang Dasar adalah sebagai langkah politik hukum setelah kemerdekaan pada Tahun 1945. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 ini terdapat gambaran politis terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia, salah satunya adalah tujuan negara. Dalam alinea ke-empat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 disebutkan bahwa:

Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia yang terbentuk dalam suatu susunan. Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Indonesia merupakan negara berkembang, oleh karena itu senantiasa berusaha untuk mengembangkan dan membangun kearah yang lebih baik untuk kedepannya serta memiliki tujuan yang jelas untuk masa yang akan datang. Setiap orang memiliki derajat yang sama di hadapan hukum, oleh karena itu perlu adanya aturan yang mengatur kesetaraan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Aturan mengenai pelaksanaan aturan perlu diperhatikan secara serius agar pelaksanaan sesuai dengan yang di amanatkan Undang- Undang. Penegakan hukum diharapkan berbanding lurus dengan kesadaran pelaku usaha untuk selalu meningkatan pelayanan jasa agar lebih baik dan profesional.

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan hidupnya, setiap orang bebas melakukan segala kegiatan usahanya sesuai dengan kemampuannya. Di dalam melakukan kegiatan usahanya tersebut pelaku usaha di wajibkan untuk bertanggung jawab atas segala perbuatannya dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hal ini perlu di perhatikan agar tidak akan menimbulkan kerugian terhadap hak-hak orang lain yang dalam hal ini adalah konsumen.

Pasal 33 ayat (4) Undang- Undang Dasar 1945 merupakan salah satu undang- undang yang mengatur tentang pengertian Perekonomian, Pemanfaatan SDA, dan Prinsip Perekonomian Nasional, yang bunyinya sebagai berikut:

Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Pada umumnya Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur tentang perikatan-perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian. Istilah “Hukum Perikatan”, terdiri dari dua golongan besar, yaitu, hukum perikatan yang berasal dari Undang-Undang dan hukum perikatan yang berasal dari Perjanjian. Menurut Subekti perikatan berisi hukum perjanjian, perikatan merupakan suatu pengertian yang abstrak sedangkan suatu perjanjian adalah suatu peristiwa hukum yang konkrit.[[15]](#footnote-15)

Menurut pasal 1233 KUHPerdata, perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang.

Istilah “Kontrak” berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*Contract”*, sementara dalam bahasa belanda di sebut dengan “*overeenkoms*t”, yang di terjemahkan dengan istilah ‘Perjanjian” sebagaimana yang di sebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdata yaitu:

” Perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Istilah Kontrak dalam bahasa Indonesia sudah lama ada dan bukan lah merupakan istilah yang asing, seperti istilah kontrak kerja, buruh kontrak atau pula dengan kebebasan berkontrak.

Pasal 1320 KUHPerdata Menentukan empat syarat sah nya perjanjian, yaitu :[[16]](#footnote-16)

1. Adanya Kesepakatan dua belah pihak
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. Adanya objek, dan
4. Adanya kausa yang halal

Perjanjian merupakan dasar dari banyak kegiatan bisnis dan hampir semua kegiatan bisnis diawali oleh adanya perjanjian, meskipun perjanjian dalam tampilan yang sangat sederhana sekalipun.[[17]](#footnote-17) Di Indonesia bentuk kontrak/perjanjian dalam bisnis berkembang seiring dengan kemajuan perkembangan hukum ekonomi nasional dan internasional yang diikuti oleh kemajuan teknologi.

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia selalu terlibat dalam pergaulan dengan sesamanya sehingga terjadi hubungan antar manusia yang disebut juga dengan hubungan antar individu. Hubungan antar individu menimbulkan hubungan yang bersifat hubungan biasa dan hubungan hukum, apabila hubungan antara 2 orang atau

Bentuk perjanjian yang berlaku di Indonesia dari waktu ke waktu terus berkembang, tidak hanya perjanjian yang selama ini di kenal dan diatur dalam Buku III KUHPerdata, juga bentuk-bentuk perjanjian di luar KUHPerdata .Asas-asas hukum perjanjian yang tersirat dalam KUHPerdata yaitu :[[18]](#footnote-18)

1. Asas Kebebasan Berkontrak
2. Asas Mengikat Sebagai Undang-Undang
3. Asas Konsesualitas
4. Asas Itikad Baik

Suatu hal yang penting yang patut diperjanjian bahwa meskipun adanya asas kebebasan berkontrak akan tetapi isi perjanjian tersebut tidak boleh melanggar norma dan Undang-Undang seperti yang tercantum dalam Pasal 1339 KUHPerdata menyatakan bahwa :

Persetujuan tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas di tentukan di dalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan di tuntut berdasarkan keadilan, kebiasaan dan Undang-Undang’ perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas di nyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian di haruskan oleh kepatutan, kebiasaaan atau Undang-Undang.

Perjanjian mengharuskan kedua belah pihak untuk melakukan hak dan kewajibannya masing masing, apabila salah satu pihak tidak melakukan prestasinya maka akibatnya wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1267 KUHPerdata bahwa :

Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.

Akibat Hukum dari debitur yang telah melakukan *wanprestasi* adalah hukuman atau sanksi berupa:

* + 1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur (ganti rugi);
    2. Pembatalan perjanjian;
    3. Peralihan risiko. Benda yang dijadikan objek perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari debitur;
    4. Membayar biaya perkara, jika sampai diperkarakan di hadapan Hakim.

Biaya yang di keluarkan untuk menyelenggarakan penawaran pembayaran tunai dan penyimpanan, harus di pikul oleh si berpiutang, jika perbuatan-perbuatan itu telah di lakukan menurut Undang-Undang.[[19]](#footnote-19)Apabila Undang-Undang menyebutan rugi *(schade)* maka yang dimaksud adalah sebagai berikut kerugian nyata adalah (*feitelijknadee)* yang dapat di duga atau diperkirakan pada saat perikatan itu diadakan yang timbul sebagai akibat ingkar janji. Jumlahnya di tentukan dengan suatu perbandingan diantara kekayaan sesudah terjadinya ingkar janji dan keadaan seandainya tidak terjadi ingkar janji.[[20]](#footnote-20) Yang diartikan dengan bunga adalah keuntungan yang diharapkan yang tidak diperoleh kreditur.[[21]](#footnote-21)

Menurut ketentuan Pasal 1243 KUHPerdata, ganti kerugian karena tidak di penuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila debitur setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau sesuatu yang harus di berikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah di lampaukannya. Yang dimaksud kerugian dalam Pasal ini adalah kerugian yang timbul karena debitur melakukan wanprestasi (lalai memenuhi perikatan).

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa ”Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Perbaikan dan peningkatan mutu produk termasuk pelayanan pada konsumen secara terus menerus sudah menjadi suatu keharusan bagi perusahaan dalam menghadapi perkembangan dan perubahan yang terjadi di dunia secara global. Ini di tunjukan agar perusahaan tetap bertahan hidup dan tetap eksis dalam persaingan yang kian berat dengan memberi kepuasan pada konsumen.

Pada umumnya konsumen merasa lebih puas apabila manfaat atau kegunaan yang di dapatkan sebanding bahkan lebih tinggi dari pengorbanan berupa harga yang telah di bayar.

Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa :

Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan pengertian di atas, pihak hotel adalah selaku pelaku usaha, begitupun pekerjanya yang memiliki hubungan hukum dengan tamu hotel selaku konsumen jasa perhotelan. Dasar hubungan tersebut adalah konsensus dan perjanjian antara pelaku usaha hotel dengan tamu hotel sebagai konsumen.

Pasal 1 angka (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “Jasa adalah setiap setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Permintaan dalam layanan jasa yang stabil dan cenderung meningkat adalah salah satu alasan mengapa perusahaan jasa harus melaksanakan apa yang menjadi kewajibannnya dengan baik. Kondisi konsumen yang banyak di rugikan memerlukan upaya peningkatan untuk melindunginya, hal ini dimaksudkan agar tercipta keseimbangan posisi konsumen dan pelaku usaha. Namun sebaliknya perlu di perhatikan bahwa dalam memberi perlindungan kepada konsumen tidak boleh justru mematikan usaha-usaha pelaku usaha karena keberadaan pelaku usaha memiliki peranan penting bagi perekonomian negara.

Pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa Hak Konsumen adalah:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

* 1. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
  2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
  3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
  4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
  5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
  6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
  7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha, dicantumkan dalam pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan, kewajiban pelaku usaha adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tercantum dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

* + - * 1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto,* dan jumlah dalam hitungan sebagaima yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
8. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
9. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto,* komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampinga, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
10. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
    * + - 1. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
          2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau berkas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
          3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
2. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
4. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
5. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
6. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
7. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
8. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
9. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggung, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
10. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
11. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.
12. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menjelaskan bahwa, “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.”

Perlu di akui bahwa pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan bagi Negara, karena Indonesia merupakan salah satu tujuan Negara yang memiliki banyak variasi objek wisata.

Menurut Salah Wahab, Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap. Jadi pengertian pariwisata adalah perjalanan keliling dari suatu tempat ke tempat lain. Kepariwisataan merupakan kegiatan jasa yang memanfaatkan kekayaan alam dan lingkungan hidup yang kasih seperti hasil budaya peninggalan sejarah, pemandangan alam yang indah dan iklim yang nyaman.[[22]](#footnote-22)

Definisi politik hukum sampai saat ini belum ada yang memenuhi semua aspek, para ahli hukum sejak dahulu tidak pernah sepakat untuk mengakui sebuah definisi hukum yang berlaku secara umum yang dapat diterima di seluruh dunia.

Politik Hukum Perlindungan Konsumen adalah suatu ilmu sekaligus seni yang pada akhirnya mempunyai tujuan praktis untuk memungkinkan peraturan hukum positif dirumuskan secara lebih baik dan untuk memberi pedoman, tidak hanya kepada pembuat undang-undang, tetapi juga kepada pengadilan yang menetapkan undang-undang dan juga kepada para penyelenggara atas pelaksana putusan pengadilan di bidang perlindungan konsumen.[[23]](#footnote-23)

Pancasila sebagai dasar filosofis Negara Kesatuan Republik Indonesia menjadi tonggak dan nafas bagi pembentukan aturan-aturan hukum. Menurut **Otje Salman dan Anthon F Susanto** menyatakan bahwa :

Pembukaan alinea ke-empat, menjelaskan tentang pancasila yang terdiri dari lima sila. Pancasila secara substansial merupakan konsep luhur dan murni; luhur, karena mencerminkan nilai-nilai bangsa yang diwariskan turun temurun dan abstrak.Murni karena kedalaman substansi yang menyangkut beberapa aspek pokok, baik agamis, ekonomi, ketahanan, sosial dan budaya yang memiliki corak particular.[[24]](#footnote-24)

Kutipan di atas jelas menyatakan Pancasila harus dijadikan dasar bagi kehidupan di masa yang akan datang termasuk dalam hal pembentukan dan penegakan hukum. Begitupun dengan pembentukan hukum mengenai perlindungan konsumen.

Dalam buku Teori Hukum karangan dari Otje Salman dan Anthon F. Susanto dijelaskan juga bahwa :

Memahami Pancasila berarti menunjuk kepada konteks historis yang lebih luas. Namun demikian ia tidak saja menghantarkannya ke belakang tentang sejarah ide, tetapi lebih jauh mengarah kepada apa yang harus dilakukan pada masa mendatang. [[25]](#footnote-25)

Sila-sila dalam pancasila tersebut merupakan wujud tanggung jawab seorang warga Negara yang harus dihayati dan diamalkan. Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa Indonesia adalah Negara hukum seperti yang diterangkan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 hasil amandemen ke-4 (empat) yaitu “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”

Yang dimaksud dengan Negara hukum adalah ialah Negara yang berdiri diatas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya.[[26]](#footnote-26) Ciri-ciri khas dari suatu Negara Hukum adalah :

1. Pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia yang mengandung persamaan dalam bidang poilitik, hukum, sosial, ekonomi dan kebudayaan;
2. Peradilan yang bebas dan tidak memihak serta tidak dipengaruhi oleh sesuatu atau kekuatan apapun juga;
3. Legalitas dalam arti dalam segala bentuknya. [[27]](#footnote-27)

Suatu Negara yang berdasarkan atas hukum harus menjamin persamaan (equality) setiap individu, termasuk kemerdekaan individu untuk menggunakan hak asasinya.[[28]](#footnote-28)

**Subekti**, mengemukakan bahwa :

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, dikatakannya bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya.[[29]](#footnote-29)

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata *consumer* (inggris-America), atau consumer/konsument (Belanda). Secara harfiah arti kata consumer itu adalah lawan dari produsen.

**Immanuel Kant** menyatakan bahwa :

”Masih banyak para sarjana hukum yang mencari suatu definisi tentang hukum”

Secara etimologis istilah politik hukum merupakan terjemahan bahasa Indonesia dari bahasa Belanda rechtspolitiek, yang merupakan bentukan dari dua kata yaitu recht dan politiek. Istilah ini seyogyanya tidak dirancukan dengan istilah yang muncul belakangan ini politiekrecht atau hukum politik. Dalam bahasa Indonesia kata recht berarti hukum yang berasal dari bahasa arab ­hukum yang berarti putusan-putusan ,ketetapan, perintah, pemerintahan, kekuasaan, hukuman dan lain-lain.[[30]](#footnote-30)

Untuk melengkapi pengertian politik hukum dari perspektif etimologis maka para ahli mengemukakan pandangannya mengenai politik hukum.

**Abdul Hakim Garuda Nusantara** menyatakan bahwa:

”Politik hukum secara harfiah dapat diartikan sebagai kebijakan hukum (*legal Policy)* yang hendak di terapkan atau dilaksanakan secara nasional oleh pemerintahan Negara tertentu.”[[31]](#footnote-31)

Politik Hukum Nasional dapat meliputi :

1. Pelaksanaan ketentuan hukum yang telah ada secara konsisten

2. Pembangunan hukum yang intinya adalah pembaharuan terhadap ketentuan hukum yang telah lama

3. Penegakan fungsi Lembaga penegak atau pelaksanaan hukum dan pembinaan anggotanya.

4. Meningkatkan kesadaran hukum masyarakat menurut persepsi kalangan elit pengambil kebijakan

Definisi dari Abdul Hakim Garuda Nusantara ini mencakup territorial berlakunya politik hukum, proses pembaharuan dan pembuatan hukum dan penekanan pada pentingnya fungsi lembaga dan pembinaaan para penegak hukum.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang di cantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.[[32]](#footnote-32)

Pada kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak terkait. Peraturan perundang- undangan dan perjanjan baku pada ranah hukum perdata seringkali memberikan pembatasan terhadap tanggung jawab,yang diantaranya saebagai berikut:

1. Profesional Liability

Menurut Komar Kantaatmadja, *profesional liability* adalah merupakan tanggung jawab hukum dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Sejalan dengan tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional ini timbul karena para peyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan klien atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian atau perbuatan melawan hukum .[[33]](#footnote-33)

1. Contractual liability

Contractual liability yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (privity of contract) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada saat melakukan transaksi.[[34]](#footnote-34)

Ketika terjadi kerugian yang di derita oleh tamu hotel (Konsumen) oleh tindakan dari pelaku usaha maka secara hukum tamu hotel (konsumen) ini dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha yang terkait berdasarkan ketentuan tertentu. Karena setiap konsumen yang merasa dirugikan berhak mengajukan tuntutan seperti yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

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.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No.Km 37/PW340/MPPT-86 yang dimaksud dengan hotel adalah “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian ataupun seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan. Makanan, dan minuman serta juga jasa lainnya secara komersial.” Sarana akomodasi yang dapat berupa perhotelan tidak hanya untuk dunia pariwisata tapi juga dapat meningkatkan perekonomian dan membuka lapangan pekerjaan.

Hotel di Indonesia sudah semakin berkembang, mulai dari hotel biasa sampai hotel bintang lima. Penentuan jenis hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Menurut **Tarmoezi** berdasarkan hal tersebut dapat di lihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dekelompokan menjadi:

* 1. City Hotel
  2. Resident Hotel
  3. Resort Hotel
  4. Motel

Legal research mempunyai peran yang sangat penting didalam kerangka pengembangan ilmu hukum dan faktor penyebab timbulnya masalah-masalah yang berkaitan dengan permasalahan pada tesis ini, untuk mengkaji permasalahan tersebut maka penulis mengkajinya dengan beberapa teori.

* + 1. **Teori Efektivitas Hukum**

Membicarakan tentang efektivitas hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum dapat efektif jikalau faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai.

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :[[35]](#footnote-35)

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang);

Ukuran efektivitas pada faktor ini adalah :Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis; Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan; Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi; dan Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.[[36]](#footnote-36)

Selanjutnya, dalam pembahasan undang-undang, harus diketahui dasar berlakunya undang-undang atau hukum yang baik agar ditaati secara spontan bukan dengan paksaan. Biasanya ada 3 (tiga) dasar, yaitu mempunyai dasar berlakunya secara:[[37]](#footnote-37) Yuridis (juridische gelding);Sosiologis (sociologische gelding); dan Filosofis ( filosofische gelding).

Peraturan perundang-undangan yang baik harus mengandung ketiga unsur tersebut. Yang mendekati hukum atau peraturan perundang-undangan secara formal, sudah tentu akan melihat unsur yuridis sebagai hal yang sangat esensial. Begitu pula halnya yang melihat hukum sebagai gejala sosial akan melihat unsur sosiologis sebagai hal yang sangat esensial, sedangkan yag menggunakan tolak ukur kebaikan hukum dari sisi rechtssidee, tentu akan menganggap bahwa aspek filosofis merupakan hal yang sangat esensial.

Terlepas dari perbedaan titik pandang tersebut, ketiga unsur di atas memang penting, sebab setiap pembuatan peraturan perundang-undangan berharap agar kaidah yang tercatum dalam perundang-undangan itu adalah sah secara hukum (legal-validity) dan berlaku efektif karena dapat atau akan diterima masyarakat secara wajar dan berlaku untuk waktu yang panjang.

2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum;

Dalam hubungan ini dikehendaki adanya aparatur yang handal sehingga aparat tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik. Kehandalan dalam kaitannya disini adalah meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik.

Menurut Soerjono Soekanto bahwa masalah yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat akan tergantung pada hal berikut :[[38]](#footnote-38) Sampai sejauh mana petugas terikat oleh peraturan-peraturan yang ada; Sampai mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan; Teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat; dan Sampai sejauh mana derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;

Tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan prasarana bagi aparat pelaksana di dalam melakukan tugasnya. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai efektivitas hukum.

4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan

Terdapat beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat, yaitu: Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik; Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa; dan Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan baik, petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas mencukupi.

Elemen tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa disiplin dan kepatuhan masyarakat tergantung dari motivasi yang secara internal muncul. Internalisasi faktor ini ada pada tiap individu yang menjadi elemen terkecil dari komunitas social.

* + 1. **Teori Perlindungan Hukum**

Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (rechtshandeling) dan hubungan hukum (rechtsbetrekkingen).[[39]](#footnote-39) Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.[[40]](#footnote-40) Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan konsep *rechtstaat* atau konsep *Rule of Law* karena lahirnya konsep-konsep tersebut tidak lepas dari keinginan memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia. Konsep *Rechtsct* muncul di abad ke-19 yang pertama kali dicetuskan oleh **Julius Stahl**. Pada saatnya hampir bersamaan muncul pula konsep negara hukum (*rule of Law*) yang dipelopori oleh A.V.Dicey. menurut **A.V. Dicey** menguraikan adanya 3 (tiga) ciri penting negara hukum yang disebut dengan *Rule of Law*, yaitu :

1. Supermasi hukum, artinya tidak boleh ada kesewenang-wenangan, sehingga seseorang hanya boleh dihukum jika melanggar hukum;
2. Kedudukan yang sama didepan hukum, baik bagi rakyat biasa atau pejabat pemerintah; dan
3. Terjaminnya hak-hak manusia dalam undang-undang.[[41]](#footnote-41)
4. **Metode Penelitian**

Mengetahui dan membahas suatu permasalahan maka sangatlah diperlukan adanya pendekatan dengan menggunakan metode tertentu yang bersifat ilmiah. Menurut **Soerjono Soekanto**, bahwa:

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, kecuali itu maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan.[[42]](#footnote-42)

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Spesifikasi Penelitian

Dalam hal ini, penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Analitis, yaitu menganalisa objek penelitian dengan memaparkan situasi dan masalah untuk memperoleh gambaran mengenai situasi dan keberadaan objek penelitian, dengan cara pemaparan data yang diperoleh sebagaimana adanya, yang kemudian dilakukan analisis yang menghasilkan beberapa kesimpulan.[[43]](#footnote-43) Kemudian menganalisis secara yuridis mengenai politik hukum klausula eksonerasi pada jasa perhotelan.

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang mengutamakan penelitian kepustakaan, mencari data yang digunakan dengan berpegang pada segi-segi yuridis.[[44]](#footnote-44) “Penelitian ini dilakukan terhadap asas-asas hukum dengan norma-norma hukum yang merupakan patokan untuk bertingkah laku atau melakukan suatu perbuatan yang pantas”.[[45]](#footnote-45)“Maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan”.[[46]](#footnote-46) Pendekatan tersebut melakukan pengkajian terhadap Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta KUHPerdata. Metode ini bertujuan untuk menemukan kaidah, asas hukum, *das sollen*, dan *das sein*.

1. Tahap Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu ditetapkan tujuan penelitian, kemudian melakukan perumusan masalah dari berbagai teori dan konsep yang ada, untuk mendapatkan data sekunder dan data primer sebagaimana yang dimaksud di atas, dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua tahap, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan(Library Research)

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan mengumpulkan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan.[[47]](#footnote-47)Penelitian kepustakaan ini dilakukan dengan cara mempelajari peraturan-peraturan dan juga buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang dikumpulkan terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.Penelitian kepustakaan ini meliputi :

* + - 1. Bahan hukum primer

Adalah bahan hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah dan bersifat mengikat berupa peraturan perundang- undangan, perjanjian Internasional dalam bentuk traktat dan konvensi yang dalam hal ini terdiri dari :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke-IV Tahun 2002;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
3. Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan
4. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
   * + 1. Bahan hukum sekunder

Adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer”,[[48]](#footnote-48)“seperti hasil ilmiah para sarjana (Doktrin), hasil penelitian”[[49]](#footnote-49), internet, surat kabar, majalah, dan buku buku hukumperlindungan konsumenkhususnya tanggung jawab pelaku usaha.

* + - 1. Bahan hukum tersier

Yakni bahan hukum yang bersifat menunjang bahan hukum primer dan sekunder.[[50]](#footnote-50) seperti kamus bahasa inggris-indonesia,Indonesia-inggris dan ensiklopedia dalam bidang perlindungan konsumen.

1. Penelitian Lapangan(Filed Research)

Penelitian lapangan adalah suatu cara memperoleh data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara dan observasi untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang akan diolah dan dikaji berdasarkan peraturan yang berlaku.[[51]](#footnote-51) Hanya bersifat penunjang terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier dalam penelitian kepustakaan.

1. Teknik Pengumpulan Data

Suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam suatu penelitian pada dasarnya tergantung pada ruang lingkup dan tujuan penelitian. Menurut Ronny Hanitijo Soemitro teknik pengumpulan data terdiri dari studi kepustakaan, studi dokumen, pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*) dan penggunaan daftar pertanyaan (*quisioner*).[[52]](#footnote-52) Berdasarkan ruang lingkup, tujuan dan pendekatan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan juga studi lapangan.Wawancara menurut **Ronny Hanitijo Soemitro**, yaitu sebagai berikut :

Proses tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Dalam proses wawancara ada dua pihak yang menempati kedudukan yang berbeda, satu pihak yang berfungsi sebagai pencari informasi atau penanya atau disebut interview atau informasi sedang pihak yang lain berfungsi sebagai pemberi informasi atau disebut interviewe atau informan atau responden.[[53]](#footnote-53)

Wawancara yang dilakukan ini terhadap instansi yang yang bersangkutan serta mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.Observasi adalah pengamatan secara langsung masalah yang akan diteliti pada objek di lapangan.

1. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data yang di gunakan untuk menunjang peneliti dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian kepustakaan alat pengumpul data berupa catatan-catatan, untuk menganalisis bahan hukum primer, sekunder dan tersier.
2. Dalam penelitian lapangan alat pengumpul data berupa daftar pertanyaan, usb dan tape recorder untuk di rekam dalam bentuk audio.
3. Analisis data

Hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dilakukan analisis data dengan menggunakan metode yuridis kualitatif. Data yang diperoleh dianalisis secara yuridis kualitatif, sebagaimana di jelaskan **Ronny Haditijo Soemitro** Adalah:

Analisis data secara Yuridis-Kualitatif, adalah cara penelitian yang menghasilkan data Deskriptif-Analitis, yaitu dengan dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh tanpa menggunakan rumus matematika.[[54]](#footnote-54)

Dimana data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung.[[55]](#footnote-55) Dengan demikian maka setelah data primer dan data sekunder berupa dokumen diperoleh lengkap, selanjutnya dianalisis dengan peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti

1. Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini berlokasi di tempat yang mempunyai korelasi dengan masalah yang dikaji oleh peneliti, adapun lokasi penelitian di bagi menjadi dua, yaitu:

* 1. Perpustakaan
     1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, Jalan Lengkong Dalam Nomor 17, Bandung.
     2. Perpustakaan Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung, Jalan Sumatra No. 41, Bandung
     3. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Padjajaran Bandung, Jalan Dipati Ukur Nomor 35 Bandung.
  2. Instansi

Grand Hotel Lembang

1. Firman Turmantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Setara Press, Malang, 2016, hlm.4. [↑](#footnote-ref-1)
2. Bayu Seto Hardjowahono, “Perlindungan Konsumen Dan Transaksi Kontrak keagenan, Distributorship Dan Waralaba, Materi Pelatihan Anggota BPSK Kota dan Kabupaten Bandung, diselenggarakan atas kerjasama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dann Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 15, 16, 22, 23 dan 29 Februari 2008. Dalam buku Firman Turmantara Endipraja*, Hukum Perlindungan konsimen,* Setara Press, Malang, 2016. [↑](#footnote-ref-2)
3. Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar,* Diadit Media, Jakarta, 2007, hlm 29 [↑](#footnote-ref-3)
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional. [↑](#footnote-ref-4)
5. Biro Perencanaan Dan Keuangan Sekretariat Kementrian Pariwisata, “ Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementrian Pariwisata Tahun 2015”, Jakarta, Februari 2016, hlm. 3. [↑](#footnote-ref-5)
6. Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen,* Ghalia Indonesia, Bogor,2008, hlm.31-32. [↑](#footnote-ref-6)
7. Soerjono Soekanto, *Pokok- Pokok Sosiologi Hukum,* Edisi I, Cet. IX, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 1999, hlm. 14. [↑](#footnote-ref-7)
8. Firman Turmantara Endipradja, *op.cit,* hlm. 45. [↑](#footnote-ref-8)
9. Fred I Greenstein dan Polsby W. Nelson, Policies, and Policy Making, (terj. Penulis), Addison Wesley Publishing Company, Inc. Philippines, 1975 [↑](#footnote-ref-9)
10. Tim penyusun kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan Nasional, hlm 115. [↑](#footnote-ref-10)
11. Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum,* CV Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm.82-83 [↑](#footnote-ref-11)
12. M Sadar, M Taufik Makarao, dan Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* Akademia, Jakarta, 2012, hlm. 1. [↑](#footnote-ref-12)
13. Yusuf Shofie, *Perlindungan konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm 161. [↑](#footnote-ref-13)
14. Adrian Sutedi, Op.Cit , hlm. 2. [↑](#footnote-ref-14)
15. Subekti, *Pokok Pokok Hukum Perdata,* Intrmasa, Jakarta, 2005, hlm. 122. [↑](#footnote-ref-15)
16. Salim H.S, *Hukum Kontrak dan Teknik Penyusunan Kontrak,* Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm.9. [↑](#footnote-ref-16)
17. Munir Fuadi, *Pengantar Hukum Bisnis,* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm.9. [↑](#footnote-ref-17)
18. Mariam Darus, *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan,* Alumni, 1993, hlm.108. [↑](#footnote-ref-18)
19. Mariam Darus Badruljaman, *Kompilasi Hukum perikatan,* PT Citra Aditya Bakti, 2001, Bandung, 2001, hlm 131. [↑](#footnote-ref-19)
20. *Ibid*, hlm 21 [↑](#footnote-ref-20)
21. *Ibid*, hlm 33 [↑](#footnote-ref-21)
22. Oka Yoeti, *Pemasaran Pariwisata Terpadu,* Bandung: Angkasa, 1996, hlm. 116. [↑](#footnote-ref-22)
23. Firman Tumantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Setara Press, Bandung, 2016, hlm, 52. [↑](#footnote-ref-23)
24. Otje Salman dan Anthon F. Susanto, *Teori Hukum*, Refika Aditama, Bandung, 2004, hlm. 158. [↑](#footnote-ref-24)
25. *Ibid,* hlm, 161. [↑](#footnote-ref-25)
26. Moh. Kusnardi dan Harmaily Ibrahim, *Pengantar Hukum Tata Negara Indonesia*, Pusat Studi Hukum Tata Negara dan Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Sinar Bakti, Jakarta, 1988, hlm. 153 [↑](#footnote-ref-26)
27. *Ibid*, hlm. 162. [↑](#footnote-ref-27)
28. Sudarto Gautama, *Pengertian Tentang Negara Hukum*, Alumni, Bandung,1983 , hlm. 3 [↑](#footnote-ref-28)
29. R. Subekti, *Aneka Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT. Citra Aditya Bakti, 1995. Hlm. 33 [↑](#footnote-ref-29)
30. Imam syaukani dan A Ahsin Tohari, *Dasar-dasar Politik Hukum,* PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004 hlm.19 [↑](#footnote-ref-30)
31. *Ibid,* hlm 30-31. [↑](#footnote-ref-31)
32. Mariam Darus Bardrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis,* Alumni, 1997 hlm.47. [↑](#footnote-ref-32)
33. Kantaatmadja K, *Tanggung Jawab Profesional,* Jurnal Era Hukum III Oktober 2010 [↑](#footnote-ref-33)
34. Rosa Agustina, *Hukum Perikatan,* Cetakan Pertama, Pustaka Larasan, Denpasar, 2012. Hal 6 [↑](#footnote-ref-34)
35. Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum,* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2008, hlm 8. [↑](#footnote-ref-35)
36. Soejono Soekanto, *Penegakan Hukum,* Bina Cipta, Bandung, 1983, hlm 80. [↑](#footnote-ref-36)
37. Dudu Duswara Machmudin, *Pengantar Ilmu Hukum (Sebuah Sketsa),* PT. Rafika Aditama, Bandung 2003, hlm 84. [↑](#footnote-ref-37)
38. Soerjono Soekanto, *Op., Cit,* hlm 82. [↑](#footnote-ref-38)
39. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum,* Sinar Grafika, Jakarta 2006, hlm 49. [↑](#footnote-ref-39)
40. Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum,* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm 131. [↑](#footnote-ref-40)
41. Nuktoh Arfawie Kurdie, *Telaah Kritis Teori Negara Hukum,* Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2005, hlm 19. [↑](#footnote-ref-41)
42. Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 3. [↑](#footnote-ref-42)
43. Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung, Tarsito, 1985, hlm. 130. [↑](#footnote-ref-43)
44. Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian H ukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1994, hlm. 57. [↑](#footnote-ref-44)
45. *Ibid* hlm.15 [↑](#footnote-ref-45)
46. Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Ppenelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Surabaya, 2007, hlm.295. [↑](#footnote-ref-46)
47. *Ibid*, hlm. 11. [↑](#footnote-ref-47)
48. *Ibid*, hlm. 14. [↑](#footnote-ref-48)
49. Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *“Penelitian Hukum Normatif”*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2001, hlm.42. [↑](#footnote-ref-49)
50. Ronny hanitijo Soemitro, Op.Cit hlm.34. [↑](#footnote-ref-50)
51. Ibid hlm 52 [↑](#footnote-ref-51)
52. Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.Cit*., hlm. 15. [↑](#footnote-ref-52)
53. *Ibid*, hlm. 71 [↑](#footnote-ref-53)
54. Ronny Hanitijo Soemitro, *Op.Cit.*, hlm. 93. [↑](#footnote-ref-54)
55. Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995, hlm. 134. [↑](#footnote-ref-55)