

BAB I

LATAR BELAKANG PEMILIHAN KASUS

Perlindungan konsumen merupakan aspek yang penting dalam sistem hukum Indonesia, terutama dalam mewujudkan keadilan, keseimbangan dan kepastian hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Terlebih lagi apabila mengingat bahwa konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah dari pelaku usaha. Dalam konteks jasa perhotelan, isu perlindungan konsumen menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya penggunaan jasa layanan tersebut oleh masyarakat dan bagaimana urgensinya pada dunia bisnis pariwisata. Industri perhotelan sendiri adalah salah satu penunjang majunya sektor pariwisata disuatu daerah. Industri ini menyediakan layanan jasa akomodasi kepada para wisatawan selaku konsumen (Widanaputra et al., 2009).

Pada prinsipnya, Industri Perhotelan menempatkan jasa sebagai komoditi yang diperdagangkan. Jasa merupakan suatu bisnis yang berkaitan dengan usaha untuk menyediakan sesuatu mencakup pelayanan atau bantuan tetapi bukan dalam bentuk barang kepada orang lain guna membantu dalam memenuhi kebutuhannya (Putra, 2003). Putusan Pengadilan Nomor 93/PDT/2020/PT MTR dipilih sebagai objek kajian karena mengandung dugaan pelanggaran hak konsumen dalam sektor jasa perhotelan yang dilindungi di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Putusan ini dikaji dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana konsumen mempunyai posisi yang kuat dalam sengketa dengan pelaku usaha.

Putusan Pengadilan Nomor 93/PDT/2020/PT MTR merupakan lanjutan dari Putusan Pengadilan Nomor 70/PDT/2019/PN RBI. Kasus ini bermula dari gugatan yang diajukan oleh Penggugat selaku konsumen terhadap Tergugat, yaitu pihak hotel selaku pelaku usaha yang dinilai melakukan perbuatan melawan hukum dengan memaksa Penggugat untuk meninggalkan kamar hotel dan melarang penggugat untuk menggunakan fasilitas hotel, meskipun biaya untuk masa inap telah dibayar. Pengadilan Negeri dalam pertimbangannya menilai bahwa tindakan Tergugat melanggar hak-hak Penggugat sebagai konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian. Majelis hakim menyatakan bahwa tindakan Tergugat memenuhi unsur perbuatan melawan hukum dan menghukum Tergugat untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami Penggugat. Putusan ini menunjukkan pengakuan terhadap hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan perlakuan yang adil dalam mengakses barang dan/atau jasa, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada tingkat banding, Pengadilan Tinggi membatalkan putusan Pengadilan Negeri yang mendukung perlindungan hak konsumen. Majelis hakim banding menyatakan bahwa konsumen (penggugat) tidak memiliki *legal standing* yang cukup karena kamar hotel dipesan oleh pihak ketiga (Fitrarudin), sehingga bukan penggugat yang memiliki hubungan hukum langsung dengan hotel. Pengadilan Tinggi dalam putusannya menitikberatkan pada aspek formal tanpa mempertimbangkan substansi

sengketa secara menyeluruh dan Majelis Hakim dalam pertimbangannya menilai bahwa Penggugat tidak memiliki *legal standing* utama yang diangkat dalam kasus ini yaitu mengenai *legal standing*, yaitu kedudukan hukum pihak penggugat dalam mengajukan gugatan. *Legal standing* sendiri menjadi aspek mendasar dalam sistem peradilan karena hal tersebut menentukan apakah seorang individu atau kelompok berhak mengajukan gugatan atau permohonan ke pengadilan. *Legal standing* telah memenuhi syarat jika pemohon mempunyai kepentingan nyata dan secara hukum dilindungi (Siahaan, 2006). Ketika aspek *legal standing* menjadi alasan utama penolakan terhadap gugatan yang substansinya menyangkut hak-hak konsumen, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum serta membuka ruang bagi pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab atas tindakan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk dianalisis bagaimana hakim menafsirkan hubungan hukum dalam transaksi layanan antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam sistem pemesanan hotel yang tidak selalu dilakukan langsung oleh pengguna jasa.

Dalam konteks perlindungan konsumen sendiri, konsumen yang dilindungi adalah konsumen akhir, yaitu individu yang menggunakan atau menerima manfaat langsung dari barang dan/atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Secara teori, dalam ilmu ekonomi dikenal istilah konsumen akhir (*end consumer*) dan konsumen antara (*intermediate consumer*). Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat terakhir dari suatu barang atau jasa, sedangkan konsumen antara menggunakan barang atau jasa tersebut sebagai bagian dari proses produksi barang/jasa lainnya (Purwadi,

2003). Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit mengadopsi pengertian konsumen akhir, sebagai pihak yang tidak memiliki maksud komersial dalam menggunakan barang atau jasa yang tersedia. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi bahwa "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan". Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa UUPK secara tegas membatasi bahwa yang dilindungi adalah konsumen akhir, yakni pemakai langsung atas barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan pribadi, bukan untuk diproduksi ulang atau diperjualbelikan.

Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, seringkali barang dan/atau jasa yang dibeli oleh seseorang tidak untuk digunakan oleh pembeli itu sendiri, melainkan juga oleh orang lain yang bukan bagian dari perjanjian jual beli tersebut, seperti sanak saudara atau pihak lain yang tidak terikat secara hukum dengan pelaku usaha. Untuk melindungi kepentingan konsumen yang terikat dalam hubungan kontraktual, seperti perjanjian jual beli, dapat digunakan jalur wanprestasi. Namun, bagi pihak-pihak yang tidak terlibat dalam perjanjian kontrak dapat menggunakan jalur hukum *negligence*, *implied warranty*, atau perbuatan melawan hukum. Dengan melanggar hak-hak orang lain, kewajiban pelaku usaha, serta nilai kepatutan dan kesusilaan yang berlaku. Jalur perbuatan melawan hukum berusaha membangun hubungan hukum antara konsumen

dan pelaku usaha berdasarkan pelanggaran norma hukum yang sebenarnya, bukan norma kontrak.

Implikasi dari mengkaji putusan ini juga tidak hanya berdampak pada penyelesaian sengketa individual antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga berpotensi memberikan pengaruh terhadap perkembangan yurisprudensi, khususnya dalam hal bagaimana pengadilan menafsirkan dan menerapkan konsep *legal standing* dalam konteks perlindungan konsumen. Dengan demikian, penting untuk dianalisis apakah pertimbangan hukum dalam putusan tersebut telah mencerminkan kepedulian dan konsistensi pengadilan dalam menegakkan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan ini juga menjadi semakin relevan untuk dikaji mengingat keterkaitannya dengan industri pariwisata yang sangat bergantung pada kepercayaan konsumen. Kepercayaan tersebut dapat dengan mudah terganggu apabila konsumen merasa bahwa hak-haknya tidak dilindungi oleh hukum atau bahwa sistem peradilan tidak memberikan ruang yang adil untuk memperjuangkan hak mereka. Apabila putusan pengadilan seperti dalam perkara ini tidak mencerminkan prinsip keadilan dan perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada konsumen, maka akan muncul risiko menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha maupun terhadap sistem peradilan itu sendiri.

Lebih jauh, putusan ini memiliki potensi menjadi acuan bagi para konsumen untuk memahami posisi dan hak-hak hukum mereka dalam menghadapi pelaku usaha.

Di sisi lain, putusan ini juga menjadi cerminan bagi pelaku usaha dalam memahami kewajiban dan tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Oleh karena itu, kajian terhadap putusan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana kepastian hukum bagi konsumen ditegakkan, dan apakah terdapat kecenderungan inkonsistensi dalam praktik peradilan yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dalam ranah perlindungan konsumen.

Dengan menelaah lebih jauh pertimbangan hukum yang digunakan oleh hakim dalam putusan ini, maka akan terlihat bagaimana hukum acara perdata, khususnya mengenai aspek *legal standing* diterapkan dalam praktik. Kajian ini penting tidak hanya bagi pengembangan ilmu hukum, tetapi juga bagi perbaikan sistem perlindungan konsumen di Indonesia secara keseluruhan. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk mengkaji lebih lanjut mengenai putusan Pengadilan Nomor 93/PDT/2020/PT MTR.

Berdasarkan uraian latar belakang pemilihan kasus tersebut maka perlu dikaji tentang “LEGAL STANDING KONSUMEN DALAM SENGKETA JASA PERHOTELAN: STUDI KASUS TERHADAP PUTUSAN PENGADILAN NOMOR 93/PDT/2020/PT MTR”.