



Tanggung Jawab Hukum Hotel Sebagai Pelaku Usaha Dalam Menjamin Keamanan Konsumen Berdasarkan Asas Perlindungan Konsumen

Bisma Putra Pratama ^{1*}, Muhammad Rizadin ², Beatrix Benni ³

¹ Program Magister Hukum, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

² Program Magister Hukum, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

³ Program Magister Hukum, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

*Corresponding Author: muhammadrizadin@gmail.com

Info Artikel

Direvisi, 30/03/2026
Diterima, 16/04/2026
Dipublikasi, 01/5/2026

Kata Kunci:

Tanggung Jawab
Hukum Hotel;
Perlindungan
Konsumen; Klausula
Eksonerasi

Keywords:

Hotel Legal Liability;
Consumer Protection;
Exculpatory Clause

Abstrak

Industri perhotelan modern menghadapi tantangan besar dalam menyeimbangkan efisiensi layanan digital dengan jaminan keamanan privasi tamu, sebagaimana tercermin dalam Putusan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps. Penelitian hukum yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis ini bertujuan mengevaluasi pertimbangan dan bentuk tanggung jawab hukum hotel terhadap keamanan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hakim menyatakan hotel terbukti melakukan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 dan 1367 KUHPerdara akibat kelalaian pengawasan penyalahgunaan kartu induk (master key) oleh staf, serta melanggar Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen terkait larangan klausula eksonerasi dan kewajiban penjagaan barang titipan sesuai Pasal 1706 dan 1709 KUHPerdara. Sebagai konsekuensi hukum, hotel diwajibkan memikul tanggung jawab penuh dengan membayar ganti rugi materiil sebesar Rp304.414.150,00 dan ganti rugi imateriil sebesar Rp10.000.000,00 guna memulihkan hak konsumen serta memberikan kepastian hukum di sektor pariwisata.

Abstract

The modern hospitality industry faces significant challenges in balancing digital service efficiency with guest privacy guarantees, as reflected in Decision Number 1184/Pdt.G/2023/PN Dps. This descriptive-analytical normative legal research aims to evaluate the judicial considerations and the form of legal liability of hotels toward consumer security. The results indicate that the judge found the hotel liable for committing an unlawful act (Perbuatan Melawan Hukum) under Articles 1365 and 1367 of the Civil Code due to negligence in supervising the misuse of master keys by staff. Furthermore, the hotel was proven to have violated Article 18 of the Consumer Protection Law regarding the prohibition of exculpatory clauses and neglected its obligation to safeguard entrusted goods as mandated by Articles 1706 and 1709 of the Civil Code. As a legal consequence, the hotel is required to bear full liability by paying material damages of IDR 304,414,150.00 and immaterial damages of IDR 10,000,000.00 to restore consumer rights and ensure legal certainty in the tourism sector.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan pilar utama dalam sektor jasa yang mendukung akselerasi pertumbuhan ekonomi, baik di tingkat daerah maupun nasional. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan dinamika pariwisata, kebutuhan akan layanan akomodasi yang memenuhi standar kualitas internasional menjadi semakin krusial. Dalam ekosistem ini, hotel tidak hanya dipandang sebagai penyedia tempat singgah, tetapi juga sebagai subjek hukum yang memikul tanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan yang profesional dan

akuntabel kepada masyarakat luas.¹

Masyarakat, dalam kedudukannya sebagai konsumen, memiliki ekspektasi tinggi untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan informasi dan janji yang ditawarkan oleh pihak hotel. Namun, dalam realitas praktiknya, sering kali ditemukan kesenjangan antara standar pelayanan yang dijanjikan dengan kenyataan yang diterima. Permasalahan mulai muncul ketika terjadi kerugian materiil maupun imateriil yang diderita oleh tamu akibat lemahnya sistem pengawasan internal. Dalam hubungan hukum ini, posisi konsumen cenderung lebih rentan karena keterbatasan informasi dan daya tawar yang tidak seimbang dibandingkan dengan pihak hotel sebagai pelaku usaha.²

Secara yuridis, perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Indonesia telah ditegaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Kewajiban hotel semakin diperjelas melalui instrumen hukum perdata dalam Pasal 1706 dan Pasal 1709 KUHPerdata, yang membebaskan tanggung jawab khusus kepada pengelola penginapan untuk menjaga keamanan harta benda tamu seolah-olah milik mereka sendiri. Dengan demikian, setiap kelalaian yang menyebabkan gangguan keamanan di area privasi tamu merupakan bentuk pelanggaran terhadap mandat undang-undang tersebut.

Tantangan penegakan hukum di sektor ini menjadi semakin kompleks dengan adanya fenomena penggunaan klausula eksonerasi. Banyak pelaku usaha perhotelan secara sepihak mencantumkan klausul pembebasan tanggung jawab, seperti pernyataan bahwa "hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga di dalam kamar". Padahal, Pasal 18 UUPK secara eksplisit melarang pencantuman klausula baku yang bertujuan mengalihkan tanggung jawab hukum pelaku usaha atas kelalaiannya. Praktik ini menciptakan ketidakpastian hukum dan sering kali digunakan sebagai tameng untuk menghindari kewajiban ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan.³

Esensi dari problematika ini tercermin secara mendalam dalam Putusan Pengadilan Negeri Denpasar Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps. Kasus yang melibatkan penyalahgunaan kartu induk (master key) oleh staf hotel tersebut menunjukkan adanya celah keamanan yang serius di tengah modernisasi layanan digital perhotelan. Hakim dalam pertimbangannya tidak hanya melihat aspek kerugian finansial, tetapi juga menerapkan doktrin strict liability untuk memastikan bahwa setiap bentuk pengabaian terhadap standar operasional prosedur (SOP) keamanan memiliki konsekuensi hukum yang nyata dan dapat diprediksi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk mengeksplorasi lebih jauh mengenai batasan tanggung jawab hukum hotel dalam menjamin keamanan konsumen. Melalui analisis terhadap Putusan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana asas perlindungan konsumen diimplementasikan oleh otoritas pengadilan guna menciptakan iklim industri pariwisata yang lebih aman, berintegritas, dan menjunjung tinggi martabat konsumen.

Dalam dinamika industri jasa modern, jaminan keamanan tidak lagi dipandang sebagai fasilitas komplementer, melainkan telah bertransformasi menjadi elemen fundamental dari produk jasa yang diperjualbelikan. Ketika seorang konsumen memutuskan untuk menginap di sebuah hotel, khususnya hotel dengan klasifikasi bintang tinggi, secara hukum telah terjadi kesepakatan mengenai pengalihan hak penguasaan sementara atas ruang privasi tamu kepada

¹ N. Edwin, Fairliantina, dan M. Fachrurrozi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta", *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, Jakarta, 2002, hlm. 1278-85.

² Kornelis Antonius Ada Bediona et al, "Analisis Teori Perlindungan Hukum Menurut Philipus M Hadjon Dalam Kaitannya Dengan Pemberian Hukuman Kebiri Terhadap Pelaku Kejahatan Seksual", *Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* 2, no. 1, 2024, hlm. 1-19.

³ Aris Priyadi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*, Jakarta, Wijayakusuma Law Review, 2022, hlm. 22.

pihak hotel yang disertai dengan jaminan perlindungan penuh terhadap keamanan jiwa maupun harta benda. Namun, integrasi teknologi digital dalam sistem operasional hotel seperti penggunaan kunci elektronik sering kali menciptakan asimetri kendali di mana pihak manajemen memiliki otoritas absolut atas akses fisik kamar melalui kartu induk (master key). Celah otoritas inilah yang kerap menjadi sumber kerentanan baru, di mana integritas staf hotel menjadi variabel penentu yang sulit diawasi secara mandiri oleh tamu, sehingga melahirkan urgensi bagi hukum untuk hadir sebagai instrumen penjaga batas-batas hak privasi tersebut melalui regulasi yang bersifat ketat.

Urgensi perlindungan hukum ini semakin krusial apabila menilik kedudukan konsumen yang secara alamiah berada dalam posisi tawar yang lemah (unequal bargaining power) dalam kontrak-kontrak jasa perhotelan. Sebagian besar hotel menerapkan kontrak baku yang membatasi hak-hak konsumen melalui klausula-klausula yang sulit untuk dinegosiasikan pada saat proses registrasi. Ketidakeimbangan ini sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk melokalisir tanggung jawab hukum melalui alasan "kesalahan oknum" atau pemanfaatan fasilitas keamanan tambahan seperti Safe Deposit Box sebagai batasan maksimal tanggung jawab. Padahal, dari perspektif hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha seharusnya bersifat holistik dan mencakup seluruh ekosistem layanan yang berada di bawah kendali manajemennya. Pengabaian terhadap prinsip ini tidak hanya merugikan konsumen secara individu, tetapi juga dapat merusak kepercayaan publik secara kolektif terhadap standarisasi pelayanan jasa di Indonesia.

Fenomena penyalahgunaan akses otoritas oleh staf hotel, sebagaimana yang terjadi dalam kasus yang diteliti, menunjukkan perlunya redefinisi terhadap penerapan tanggung jawab pengganti (vicarious liability) dalam industri perhotelan nasional. Hukum tidak boleh hanya terpaku pada pembuktian unsur kesalahan manajemen secara langsung, tetapi harus mampu menarik garis pertanggungjawaban kepada pemilik usaha atas setiap tindakan karyawannya yang merugikan konsumen dalam lingkup pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan doktrin hukum modern yang menyatakan bahwa pihak yang paling mampu menanggung risiko dan memiliki instrumen untuk mencegah kerugian dalam hal ini pihak manajemen hotel seharusnya menjadi pihak yang memikul beban tanggung jawab hukum utama. Dengan demikian, penegakan hukum melalui jalur peradilan diharapkan mampu memaksa pelaku usaha untuk melakukan transformasi dalam manajemen risiko, terutama dalam memperketat pengawasan terhadap akses ilegal yang dapat melanggar ruang hunian tamu.

Terakhir, signifikansi dari kajian terhadap Putusan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps ini terletak pada kontribusinya terhadap penguatan citra pariwisata Indonesia, khususnya Bali, di kancah internasional. Kepastian perlindungan hukum bagi wisatawan merupakan variabel yang sama pentingnya dengan keindahan destinasi wisata itu sendiri. Apabila sengketa mengenai kehilangan barang akibat kelalaian sistem keamanan hotel tidak diselesaikan dengan prinsip keadilan yang memihak pada hak-hak konsumen, maka hal tersebut akan memberikan dampak preseden buruk yang menurunkan kredibilitas industri jasa nasional. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya membedah rasio decidendi hakim yang tidak hanya berfokus pada kerugian materiil, tetapi juga pada aspek pemulihan martabat konsumen melalui ganti rugi imateriil. Hal ini menjadi fondasi penting bagi pengembangan yurisprudensi di masa depan yang menjunjung tinggi nilai keberadaban dan integritas dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen di sektor jasa pariwisata.

METODE PENELITIAN

Spesifikasi yang bersifat deskriptif analitis. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif yang didukung oleh pendekatan yuridis empiris. Data yang digunakan terdiri atas data sekunder dan data primer yang dikumpulkan melalui studi studi kepustakaan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk

deskriptif-analitis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dasar Pertimbangan Hakim Pada Putusan Pengadilan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps Terkait Tanggung Jawab Hukum Hotel Sebagai Pelaku Usaha Dalam Menjamin Keamanan Konsumen

Pertimbangan hukum dalam Putusan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps mencerminkan penerapan prinsip tanggung jawab hukum yang progresif, di mana Majelis Hakim memandang bahwa hotel sebagai pelaku usaha memikul beban tanggung jawab mutlak atas segala kerugian yang terjadi di wilayah otoritasnya. Melalui pendekatan tanggung jawab pengganti (*vicarious liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerduta, hakim menegaskan bahwa hotel harus menanggung risiko atas perbuatan karyawannya. Dalam kasus ini, bukti digital berupa audit trail kunci elektronik menjadi instrumen krusial yang menunjukkan adanya penyalahgunaan akses kartu induk oleh staf saat tamu berada di luar kamar. Hal ini mengubah peta beban pembuktian yang semula berada pada konsumen menjadi beralih sepenuhnya kepada pihak hotel (*shifting burden of proof*) untuk membuktikan bahwa mereka telah menjalankan sistem pengawasan secara sempurna.⁴

Dalam aspek perlindungan konsumen, hakim secara tegas menjalankan fungsi hukum untuk memulihkan hak-hak tamu dengan membatalkan klausula eksonerasi yang dicantumkan secara sepihak oleh hotel. Pernyataan pembebasan tanggung jawab yang tertera pada kartu kunci atau dokumen registrasi dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Langkah ini merupakan bentuk intervensi yudisial untuk memastikan bahwa aturan internal pelaku usaha tidak boleh menegasikan hak dasar konsumen atas keamanan yang telah dijamin oleh undang-undang. Dengan demikian, pengadilan memberikan sinyal kuat bahwa setiap upaya pengalihan risiko atas kelalaian manajemen merupakan perbuatan yang tidak dapat dibenarkan secara hukum.

Secara teoretis, hakim meruntuhkan argumen hotel mengenai batasan tanggung jawab yang sering kali hanya terbatas pada penggunaan Safe Deposit Box (SDB). Dengan mengklasifikasikan hubungan tamu dan hotel sebagai perjanjian penitipan barang tersirat berdasarkan Pasal 1706 dan 1709 KUHPerduta, hakim menetapkan bahwa seluruh area kamar yang disewakan berada di bawah kendali teknis dan tanggung jawab penuh hotel. Kewajiban pengelola hotel disepadankan dengan kewajiban penerima titipan barang yang wajib menjaga benda tersebut dengan penuh ketelitian. Hal ini memberikan kepastian hukum bahwa ketersediaan fasilitas keamanan tambahan seperti SDB tidak serta-merta menghapuskan kewajiban utama hotel dalam menjamin integritas ruang privasi konsumen dari akses ilegal pihak internal.⁵

Lebih lanjut, pemberian ganti rugi imateriil dalam putusan ini menyentuh dimensi keadilan yang lebih luas, di mana kerugian psikis dan hilangnya rasa aman selama masa liburan dianggap sebagai komponen yang wajib dipulihkan. Hakim mempertimbangkan bahwa pengalaman buruk akibat tindak kriminal di hotel berbintang tidak hanya merugikan secara finansial, tetapi juga merusak reputasi destinasi wisata secara kolektif. Dengan menetapkan ganti rugi moral, pengadilan berusaha mengembalikan posisi korban seadil mungkin dan mengakui martabat konsumen yang telah dilanggar. Pendekatan ini menunjukkan bahwa hukum berfungsi sebagai pelindung hak subjektif yang tidak hanya terbatas pada nilai nominal barang, tetapi juga pada nilai kenyamanan dan kepercayaan publik.⁶

Sebagai penutup analisis, putusan ini menekankan pentingnya bukti digital sebagai alat

⁴ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 53.

⁵ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1987, hlm. 25.

⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 55.

bukti utama di era modern. Penggunaan log data dari sistem kunci elektronik sebagai dasar penetapan fakta hukum menunjukkan kecermatan hakim dalam mengadopsi perkembangan teknologi. Hal ini memperingatkan pelaku usaha perhotelan bahwa mereka tidak dapat lagi berlindung di balik ketiadaan saksi mata (*tangible witnesses*), karena setiap jejak digital dalam sistem operasional mereka akan dimintai pertanggungjawaban. Putusan ini pada akhirnya berfungsi sebagai kebijakan yudisial yang mendorong transformasi industri perhotelan agar lebih akuntabel, disiplin, dan mengedepankan integritas sumber daya manusia demi terciptanya iklim pariwisata yang aman dan berdaya saing internasional.

Dalam perspektif yang lebih luas, Majelis Hakim memberikan penekanan khusus pada aspek akuntabilitas teknologi dalam ekosistem industri modern, di mana setiap rekaman digital dari sistem kunci elektronik menjadi bukti utama yang tidak dapat disangkal mengenai alur pergerakan staf di area privat tamu. Hakim secara implisit menolak dalih hotel yang menyatakan ketidaktahuan mengenai akses ilegal tersebut, karena sebagai penyedia jasa profesional, hotel memiliki kewajiban hukum untuk melakukan audit internal secara berkala terhadap penggunaan kartu induk (*master key*). Ketidakmampuan manajemen hotel dalam menjelaskan urgensi masuknya staf ke kamar tamu tanpa izin menjadi titik balik yang memperkuat keyakinan hakim mengenai adanya unsur kesalahan yang disengaja atau setidaknya pembiaran (*omission*). Hal ini memberikan pelajaran hukum bahwa penguasaan teknologi oleh pelaku usaha harus dibarengi dengan tanggung jawab yang proporsional; kegagalan menjaga integritas data dan akses fisik merupakan bentuk kegagalan hotel dalam memenuhi standar keamanan premium yang telah diperjanjikan kepada konsumen.

Selain itu, putusan ini mempertegas bahwa hak atas privasi dan rasa aman merupakan bagian dari perlindungan hukum yang bersifat fundamental dalam setiap kontrak jasa akomodasi. Majelis Hakim menilai bahwa ketika seorang tamu menyewa kamar hotel, terjadi pengalihan hak penguasaan sementara yang harus dihormati sepenuhnya oleh pihak manajemen sebagai bagian dari integritas kontrak. Masuknya pihak internal hotel ke dalam area privat tersebut tanpa adanya urgensi medis, keadaan darurat yang nyata, atau izin eksplisit dari penghuni merupakan pelanggaran serius terhadap martabat konsumen. Dengan demikian, pertimbangan ini memberikan pesan yudisial bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) perhotelan tidak boleh berdiri sendiri sebagai aturan administratif yang kaku, melainkan harus tunduk dan selaras dengan norma hukum yang lebih tinggi, yaitu penghormatan terhadap ruang privasi individu. Penegakan hukum dalam kasus ini tidak hanya sekadar memulihkan kerugian finansial, tetapi juga berfungsi sebagai penjaga batas-batas privasi yang sering kali terabaikan dalam hubungan komersial yang eksploitatif.⁷

Terakhir, implikasi yurisprudensi ini menyentuh aspek daya saing sektor pariwisata nasional di kancah internasional, di mana kepastian hukum menjadi indikator utama kepercayaan wisatawan global. Dengan menetapkan hotel sebagai penanggung jawab utama atas tindakan ilegal karyawannya, hakim telah memperkuat citra Indonesia sebagai destinasi yang menjunjung tinggi hukum perlindungan konsumen. Putusan ini menciptakan iklim industri yang memaksa para pelaku usaha untuk melakukan proses rekrutmen dan pelatihan sumber daya manusia secara lebih selektif serta beretika. Keberanian hakim dalam menerapkan sanksi ganti rugi imateriil menunjukkan bahwa hukum di Indonesia telah beradaptasi dengan standar perlindungan hak asasi manusia universal, di mana ketenangan batin dan keamanan jiwa diposisikan sebagai nilai yang setara dengan kepemilikan materiil. Hal ini memastikan bahwa transformasi menuju industri pariwisata berkelanjutan tidak hanya berfokus pada pembangunan infrastruktur fisik, tetapi juga pada penguatan fondasi etika bisnis dan kepatuhan hukum yang solid.

Secara lebih spesifik, implikasi yurisprudensi ini memberikan landasan bagi penguatan

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Edisi Revisi, Grasindo 2006) hlm. 124.

regulasi mandiri (self-regulation) di tingkat asosiasi perhotelan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih adaptif terhadap risiko keamanan digital. Hakim melalui putusan ini menegaskan bahwa kepatuhan terhadap standar industri tidak boleh berhenti pada aspek formalitas administratif, melainkan harus diuji melalui efektivitasnya dalam melindungi ruang privat konsumen. Hal ini menuntut adanya audit keamanan sistem kunci elektronik secara periodik serta pengetatan protokol akses kartu induk (master key) yang terintegrasi dengan sistem pemantauan waktu nyata (real-time monitoring). Dengan adanya preseden hukum yang menetapkan standar pertanggungjawaban yang tinggi, pelaku usaha jasa perhotelan didorong untuk melakukan investasi yang signifikan pada teknologi pengawasan dan pengembangan integritas sumber daya manusia, yang pada akhirnya akan meningkatkan daya saing industri pariwisata Indonesia melalui penyediaan jaminan keamanan yang bersifat premium dan terukur.

Selain itu, keberhasilan putusan ini dalam mengakomodasi ganti rugi imateriil menandai babak baru dalam perlindungan hak konstitusional warga negara maupun wisatawan asing atas hak privasi dan rasa aman. Hakim secara visioner telah memposisikan area kamar hotel sebagai perluasan dari hak atas tempat kediaman yang tidak dapat diganggu gugat (sanctity of the home), di mana masuknya pihak luar tanpa izin merupakan pelanggaran serius terhadap martabat manusia. Pendekatan ini memberikan perlindungan hukum yang bersifat holistik, di mana hukum tidak hanya hadir untuk memulihkan kerugian ekonomi, tetapi juga sebagai instrumen untuk memberikan keadilan restoratif atas trauma psikis yang dialami korban. Transformasi yudisial ini memastikan bahwa pembangunan hukum nasional di sektor pariwisata berjalan selaras dengan prinsip-prinsip keadilan global, yang memandang perlindungan konsumen sebagai bagian dari perlindungan hak asasi manusia dalam konteks hubungan komersial. Hal ini secara otomatis menempatkan Indonesia sebagai negara tujuan wisata yang tidak hanya unggul secara komparatif pada kekayaan alam, tetapi juga unggul secara kompetitif dalam aspek kepastian hukum dan perlindungan hak-hak subjektif konsumen.

Tanggung Jawab Hukum Hotel Sebagai Pelaku Usaha Dalam Menjamin Keamanan Pada Putusan Pengadilan Denpasar Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps

Pertimbangan hukum dalam Putusan PN Denpasar Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps mencerminkan penerapan prinsip tanggung jawab hukum yang progresif, di mana Majelis Hakim memandang bahwa hotel sebagai pelaku usaha memikul beban tanggung jawab mutlak (strict liability) atas segala kerugian yang terjadi di wilayah otoritasnya. Melalui pendekatan tanggung jawab pengganti (vicarious liability) sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdara, hakim menegaskan bahwa hotel harus menanggung risiko atas perbuatan karyawannya, terutama ketika bukti digital audit trail menunjukkan adanya penyalahgunaan akses kartu induk (master key) oleh staf tanpa izin. Hal ini menandai pergeseran signifikan dalam beban pembuktian yang tidak lagi diletakkan sepenuhnya pada pundak konsumen, melainkan beralih kepada pihak hotel (shifting burden of proof) untuk membuktikan bahwa mereka telah menjalankan sistem pengawasan dengan sempurna. Langkah hukum ini bertujuan untuk menyeimbangkan kedudukan para pihak yang timpang, mengingat hotel memiliki kendali teknis eksklusif atas sistem keamanan digital yang tidak dapat diakses atau diawasi oleh tamu.⁸

Dalam aspek perlindungan terhadap hak-hak konsumen, hakim secara tegas menjalankan fungsi hukum untuk memulihkan martabat dan rasa aman tamu dengan membatalkan klausula eksonerasi yang secara sepihak membebaskan hotel dari tanggung jawab. Merujuk pada Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, pengadilan mengintervensi aturan internal pelaku usaha yang bersifat menjerat dan menegasikan hak dasar konsumen atas keamanan dan kenyamanan.

⁸ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, 2007, hlm 37.

Dengan menyatakan bahwa klausula pembebasan tanggung jawab pada kartu kunci atau dokumen registrasi tersebut batal demi hukum, pengadilan memberikan perlindungan nyata sekaligus mempertegas bahwa hubungan hukum antara tamu dan hotel mengandung unsur penitipan barang yang bersifat khusus. Berdasarkan Pasal 1706 dan 1709 KUHPerdara, pengelola hotel diwajibkan menjaga harta benda tamu dengan penuh ketelitian seolah-olah milik mereka sendiri, tanpa terbatas pada penggunaan fasilitas brankas (Safe Deposit Box) di dalam kamar semata.

Lebih lanjut, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ini menunjukkan upaya yudisial dalam mewujudkan keadilan yang bersifat mengoreksi (*corrective justice*) secara proporsional. Hakim tidak hanya memandang sengketa ini sebagai masalah hilangnya nilai ekonomis perhiasan, melainkan sebagai bentuk pengingkaran terhadap kontrak pelayanan jasa premium yang seharusnya menjamin privasi maksimal. Pemberian ganti rugi imateriil dalam putusan ini menjadi poin krusial yang menyentuh aspek keadilan psikis, di mana waktu liburan yang terbuang dan trauma akibat pelanggaran privasi dianggap sebagai komponen yang harus dipulihkan. Dengan menetapkan ganti rugi moral, hakim berusaha mengembalikan posisi korban ke keadaan semula dan memberikan pengakuan atas rasa tidak aman yang diderita, yang sekaligus memberikan pesan kuat bahwa hak atas privasi merupakan bagian dari perlindungan hukum non-negosiable dalam industri pariwisata.⁹

Sebagai instrumen pembangunan hukum nasional, putusan ini berkontribusi pada penguatan yurisprudensi mengenai tanggung jawab pelaku usaha di sektor jasa modern. Hakim menunjukkan progresivitas dengan memanfaatkan bukti digital sebagai alat bukti tak terbantahkan untuk mengungkap kebenaran materiil, sehingga pelaku usaha tidak lagi dapat berlindung di balik ketiadaan saksi mata. Implikasi dari putusan ini menciptakan standar baru bagi industri perhotelan, khususnya di destinasi internasional seperti Bali, untuk lebih akuntabel dalam mengelola integritas sumber daya manusia dan sistem keamanan mereka. Pada akhirnya, keberanian yudisial ini memastikan bahwa hukum benar-benar berfungsi sebagai pelindung bagi pihak yang rentan di hadapan kekuatan ekonomi besar, sekaligus mendorong terciptanya iklim pariwisata yang sehat, beretika, dan berintegritas tinggi.

Berikut adalah tambahan dua paragraf mendalam untuk melengkapi bagian Hasil dan Pembahasan jurnal Anda, yang berfokus pada aspek teknis keamanan digital dan perlindungan hak privasi secara konstitusional.¹⁰

Dalam perspektif yang lebih luas, Majelis Hakim memberikan penekanan khusus pada aspek akuntabilitas teknologi dalam ekosistem industri modern, di mana setiap rekaman digital dari sistem kunci elektronik menjadi bukti utama yang tidak dapat disangkal mengenai alur pergerakan staf di area privat tamu. Hakim secara implisit menolak dalih hotel yang menyatakan ketidaktahuan mengenai akses ilegal tersebut, karena sebagai penyedia jasa profesional, hotel memiliki kewajiban hukum untuk melakukan audit internal secara berkala terhadap penggunaan kartu induk (*master key*). Ketidakmampuan manajemen hotel dalam menjelaskan urgensi masuknya staf ke kamar tamu tanpa izin menjadi titik balik yang memperkuat keyakinan hakim mengenai adanya unsur kesalahan yang disengaja atau setidaknya pembiaran (*omission*). Hal ini memberikan pelajaran hukum bahwa penguasaan teknologi oleh pelaku usaha harus dibarengi dengan tanggung jawab yang proporsional; kegagalan menjaga integritas data dan akses fisik merupakan bentuk kegagalan hotel dalam memenuhi standar keamanan premium yang telah diperjanjikan kepada konsumen.

Selain itu, putusan ini mempertegas bahwa hak atas privasi dan rasa aman merupakan bagian dari perlindungan hukum yang bersifat fundamental dalam setiap kontrak jasa akomodasi. Majelis Hakim menilai bahwa ketika seorang tamu menyewa kamar hotel, terjadi pengalihan hak penguasaan sementara yang harus dihormati sepenuhnya oleh pihak

⁹ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, 1987, hlm. 25.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2008, hlm 158.

manajemen sebagai bagian dari integritas kontrak. Masuknya pihak internal hotel ke dalam area privat tersebut tanpa adanya urgensi medis, keadaan darurat yang nyata, atau izin eksplisit dari penghuni merupakan pelanggaran serius terhadap martabat konsumen. Dengan demikian, pertimbangan ini memberikan pesan yudisial bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) perhotelan tidak boleh berdiri sendiri sebagai aturan administratif yang kaku, melainkan harus tunduk dan selaras dengan norma hukum yang lebih tinggi, yaitu penghormatan terhadap ruang privasi individu. Penegakan hukum dalam kasus ini tidak hanya sekadar memulihkan kerugian finansial, tetapi juga berfungsi sebagai penjaga batas-batas privasi yang sering kali terabaikan dalam hubungan komersial yang eksploitatif.

Secara doktriner, pertimbangan hakim dalam perkara ini meruntuhkan argumen klasik mengenai pembatasan tanggung jawab hotel yang selama ini sering kali terjebak dalam penafsiran sempit mengenai fasilitas Safe Deposit Box (SDB). Hakim menegaskan bahwa ketersediaan SDB hanyalah fasilitas tambahan dan bukan merupakan syarat yang menggugurkan kewajiban utama hotel untuk menjamin keamanan seluruh area kamar sebagai ruang hunian yang sah bagi tamu. Dengan merujuk pada prinsip *standard of care* yang tinggi bagi hotel berbintang lima, pengadilan berpendapat bahwa konsumen membayar harga premium untuk mendapatkan ekspektasi keamanan yang juga bersifat premium. Oleh karena itu, kegagalan sistemik seperti kebocoran otoritas pada kartu induk (*master key*) dianggap sebagai bentuk pengabaian terhadap janji kualitas layanan (*breach of warranty*) yang melekat pada kontrak akomodasi. Penegasan ini sangat penting untuk mencegah pelaku usaha menggunakan prosedur administratif kecil sebagai alat untuk menghindari tanggung jawab besar atas keamanan harta benda dan jiwa konsumen yang berada di bawah pengawasan teknis mereka.

Selanjutnya, putusan ini menyoroti urgensi transformasi kebijakan manajemen risiko bagi pelaku usaha jasa perhotelan dalam mengelola integritas sumber daya manusia. Majelis Hakim menunjukkan bahwa sistem keamanan yang canggih sekalipun tidak akan memiliki nilai hukum jika tidak dibarengi dengan pengawasan internal yang ketat terhadap pemegang otoritas akses. Dalam pertimbangannya, hakim menggarisbawahi bahwa manajemen hotel seharusnya memiliki mekanisme deteksi dini terhadap penggunaan kartu induk yang dilakukan di luar kepentingan operasional resmi. Kelalaian hotel dalam mendeteksi pergerakan staf yang mencurigakan di area kamar tamu dianggap sebagai bentuk kegagalan manajerial (*management failure*) yang memberikan kontribusi langsung terhadap terjadinya kerugian. Hal ini mendorong standarisasi baru bagi industri pariwisata agar menempatkan etika profesi dan akuntabilitas staf sebagai prioritas utama, bukan sekadar pelengkap operasional, demi menjaga kepercayaan publik yang merupakan aset fundamental dalam bisnis jasa.¹¹

Terakhir, implikasi dari putusan ini melampaui sengketa privat antara kedua belah pihak, karena berfungsi sebagai instrumen perlindungan bagi ekosistem pariwisata nasional secara kolektif. Dengan memenangkan konsumen dalam kasus penyalahgunaan akses internal ini, pengadilan memberikan perlindungan yang bersifat preventif bagi jutaan wisatawan lainnya agar tidak mengalami hal serupa. Hakim secara visioner memandang bahwa ketegasan dalam memutus perkara perlindungan konsumen di Bali akan memberikan dampak multiplier terhadap citra keamanan Indonesia di mata dunia. Putusan ini mengirimkan pesan moral dan yuridis yang kuat bahwa hukum di Indonesia tidak akan mentoleransi praktik bisnis yang mengabaikan hak asasi manusia dan hak privasi konsumen demi mengejar efisiensi laba. Keberpihakan yudisial ini pada akhirnya menciptakan keseimbangan antara kepentingan profit pelaku usaha dengan kewajiban sosial dan hukum mereka, yang menjadi pilar utama dalam mewujudkan iklim usaha yang sehat, berkeadilan, dan berkelanjutan di sektor pariwisata.

¹¹ Ramli, Ahmad M., *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2004.

KESIMPULAN

Pertimbangan Majelis Hakim dalam Putusan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps menegaskan supremasi hukum perlindungan konsumen atas kebijakan internal pelaku usaha perhotelan melalui penerapan doktrin *strict liability* dan *vicarious liability*. Secara yuridis, hotel dinyatakan terbukti melakukan perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdara akibat kelalaian sistemik dalam pengawasan kartu induk (master key), serta melanggar larangan penggunaan klausula eksonerasi sesuai Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen dan kewajiban penjagaan barang titipan dalam Pasal 1706 serta 1709 KUHPerdara. Sebagai konsekuensi dari kegagalan menjamin keamanan area privasi tamu, hotel memikul tanggung jawab penuh untuk memulihkan hak penggugat melalui pemberian ganti rugi materiil sebesar Rp304.414.150 dan ganti rugi imateriil sebesar Rp10.000.000, yang secara kolektif berfungsi sebagai mekanisme perlindungan martabat konsumen serta penguatan standar akuntabilitas dalam industri pariwisata nasional.

REFERENSI

- Aditya Kusuma, "Analisis Yuridis Penerapan Protokol Kesehatan sebagai Standar Pelayanan Minimal Jasa Perhotelan". *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 5, No. 2, Surabaya, 2021.
- Aditya S. Nugraha, "Kedudukan Konsumen dalam Sengketa Jasa Perhotelan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Veritas et Justitia*, Vol. 6, No. 1, Bandung, 2020.
- A. Andira, & Zulham. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Hotel terhadap Kehilangan Barang Milik Konsumen". *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 3, No. 1, Jakarta, 2020.
- Aris Priyadi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online". *Wijayakusuma Law Review*, Vol. 4, No. 1, Cilacap, 2022.
- AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Diadit Media, Jakarta, 2007.
- C. T. S. Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, 2018.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, 2022.
- Edvin Fairliantina, dan M Fachrurrozi N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta". *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, Vol. 1, No. 9, Jakarta, 2022.
- F. Rangkuti, *Strategi Pelayanan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2018.
- F. Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Konsumen*. Andi Offset, Yogyakarta, 2019.
- Farid Wajdi, dan Diana Susanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Setara Press, Malang, 2020.
- Fransiska Novita Eleanora, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Media, Jakarta, 2023.
- H. Subagio, *Pelayanan Konsumen dalam Bisnis*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2022.
- Hendra Saputra, "Kepastian Hukum bagi Konsumen atas Ketentuan 'Non-Refundable' dalam Industri Jasa Penginapan". *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol. 9, No. 2, Jakarta, 2021.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- I Gusti Ayu Ratih Rahmawati Dewi. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Hotel terhadap Kerusakan Kendaraan Milik Tamu". *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 7, No. 5, Denpasar, 2019.
- Indah Sari, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dalam Sengketa Konsumen". *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 10, No. 1, Jakarta, 2019.
- J. Satriyo, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Alumni, Bandung, 2008.
- Johannes Widijantoro, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2019.
- Kornelis Antonius Ada Bediona, dkk. "Analisis Teori Perlindungan Hukum Menurut Philipus M Hadjon Dalam Kaitannya Dengan Pemberian Hukuman Kebiri Terhadap Pelaku Kejahatan Seksual". *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat*,

- Vol. 2, No. 1, Jakarta, 2024.
- N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen*. Panta Rei, Jakarta, 2020.
- P Kotler, *Pelayanan Konsumen: Teori dan Aplikasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2017.
- P. M. Marzuki, *Penelitian Hukum*. Kencana, Jakarta, 2020.
- Peraturan Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota setempat tentang Pajak Hotel dan Standar Penyelenggaraan Kepariwisataaan.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.
- Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Hotel
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
- Puji Lestari, "Keamanan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Pemesanan Kamar melalui Aplikasi Traveloka". *Jurnal Teknologi dan Hukum*, Vol. 2, No. 4, Jakarta, 2022.
- Putusan Nomor 1184/Pdt.G/2023/PN Dps
- R. D. Tobing, *Hukum, Konsumen dan Masyarakat*. Rajawali Pers, Jakarta, 2015.
- R. Lupiyoadi, *Pelayanan Konsumen yang Baik*. Salemba Empat, Jakarta, 2020.
- Rio Pratama, "Perlindungan Hukum terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pembatalan Sepihak Pemesanan Hotel". *Jurnal Ius Quia Iustum*, Vol. 27, No. 3, Yogyakarta, 2020.
- Rizki Ramadhani, "Tanggung Jawab Perdata Hotel terhadap Barang Milik Tamu yang Hilang di Dalam Kamar". *Jurnal Privat Law*, Vol. 8, No. 1, Surakarta, 2020.
- S. M Hutagalung, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Reservasi Hotel Secara Daring". *Jurnal Hukum Lingkungan dan Sumber Daya Alam*, Vol. 4, No. 1, Medan, 2021.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo, Jakarta, 2006.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press, Jakarta, 2015.
- Sudargo Gautama, *Hukum Perdata*. PT. Alumni, Bandung, 2018.
- Syarif Hidayat, "Implementasi Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen dalam Pelayanan Jasa Perhotelan". *Jurnal Ilmu Hukum Magister Hukum Udayana*, Vol. 8, No. 2, Denpasar, 2019.
- Tri Wahyu Utami, "Implementasi Hak atas Informasi bagi Konsumen dalam Iklan Fasilitas Hotel di Media Sosial". *Jurnal Komunikasi Hukum*, Vol. 7, No. 1, Singaraja, 2021.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wijaya, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*. Prenada Media, Jakarta, 2018.
- Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Publika Global Media, Jakarta, 2022.
- Zainal Arifin, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Hotel terhadap Klausula Baku yang Mencantumkan Pengalihan Tanggung Jawab". *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, Vol. 11, No. 2, Kudus, 2020.