

# **PELAKSANAAN HAK-HAK KONSUMEN JASA PERHOTELAN DI PT. BUMI BALI AGUNG<sup>1</sup>\***

**Oleh**

I Made Asta Arma Putra<sup>\*\*</sup>

I Made Dedy Priyanto<sup>\*\*\*</sup>

Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum  
Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Bali merupakan salah satu objek wisata di Indonesia, yang tidak hanya mengandalkan keindahan alam, keunikan budaya dan tradisi, tapi didukung pula dengan kesiapan akomodasi, salah satunya adalah jasa perhotelan. Transaksi perdagangan antara konsumen dengan pengusaha jasa perhotelan selain bisa dilakukan secara konvensional juga dapat dilakukan dengan memanfaatkan internet melalui perdagangan secara elektronik. Keadaan ini di satu sisi sangat menguntungkan konsumen, tetapi di sisi lain juga memungkinkan pelanggaran akan hak-hak konsumen akan sering terjadi. Salah satu keluhan konsumen yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian fasilitas yang di terima dengan apa yang di perjanjikan. Oleh karena itu bagaimanakah pelaksanaan hak-hak konsumen PT. Bumi Bali Agung terhadap hak-hak konsumen dan bagaimanakah tanggung jawab PT. Bumi Bali Agung atas tidak terpenuhinya hak-hak konsumen. Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian empiris, dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan fakta, dan analisis konsep hukum. Sifat penelitian yaitu deskriptif. Data dan sumber data penelitian didapat dari data lapangan dan data kepustakaan, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara. Kemudian analisis data menggunakan analisis kualitatif. Penelitian ini menemukan hasil bahwa pelaksanaan hak-hak konsumen di PT. Bumi Bali Agung kurang maksimal dapat di lihat berdasarkan dengan tidak di laksanakan standar operasional prosedur dalam bekerja di masing-masing department oleh karyawan PT. Bumi Bali Agung, sehingga dalam hal ini menyebabkan ketidaknyamanan, banyak keluhan dan komplain serta menyebabkan ketidakpuasan konsumen sehingga konsumen merasa di rugikan. Tanggung jawab PT. Bumi Bali Agung terhadap tidak terpenuhinya hak-hak konsumen tergolong rendah dapat di

---

\* Tulisan ini merupakan ringkasan skripsi

\*\* I Made Asta Arma Putra adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana

\*\*\* I Made Dedy Priyanto adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

lihat berdasarkan dengan tidak dilakukannya tindakan kompensasi atau ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang di harapkan.

**Kata Kunci : Konsumen, Jasa Perhotelan, Perdagangan Elektronik, Standar Operasional Prosedur.**

### **ABSTRACT**

*Bali is known as one of the tourist attraction in Indonesia, which not only relies on natural beauty, cultural uniqueness and tradition, but is also supported by the readiness of accommodation, one of which is hospitality services. Trade transactions between hotel service consumers and hotel service entrepreneurs in addition to being done conventionally can also be done by utilizing the internet through e-commerce. This situation on the one hand is very beneficial to consumers, but on the other hand also allows violations of consumer rights will often occur. One consumer complaint that often occurs is the incompatibility of the facilities received with what is promised. Therefore how to consumers rights at PT. Bumi Bali Agung and how is the responsibility of PT. Bumi Bali Agung for non-fulfillment of consumer rights?.The research method in this research is to use empirical research, with the legislative approach, fact approach, and legal concept analysis. The nature of the research is descriptive. Data and research data sources were obtained from field data and library data, with data collection techniques namely interviews. Then the data analysis uses qualitative analysis. This research found the implementation of consumer rights at PT. Bumi Bali Agung is less than maximum can be seen based on the non-implementation of standard operating procedures in working in each department by PT. Bumi Bali Agung employees, so that in this case causes discomfort, many complaints, and complaints and causes consumer dissatisfaction so than consumer feel at disadvantaged. PT. Bumi Bali Agung responsibility for the implementation of consumer rights is low can be seen based on not doing compensation or compensation actions and or replacement if the goods and/or services received do not match what expected.*

**Keywords : Consumer, Hospitality Services, E-commerce, Standard Operating Procedure**

## **I. Pendahuluan**

### **1. Latar belakang**

Negara Indonesia sebagai Negara kepulauan yang terkenal kaya akan keindahan alam serta aneka ragam kebudayaannya, menjadikan Indonesia menjadi daya tarik wisata di mata dunia. Salah satunya adalah Pulau Bali. Bali memiliki keindahan tersendiri karena keindahan dan panorama alam serta adat istiadatnya yang beraneka ragam bentuknya.<sup>2</sup> Selain mengandakan keindahan alam, budaya, dan segi keunikannya saja sebagai sarana untuk menarik wisatawan, Bali juga berupaya meningkatkan kesiapan akomodasi pariwisatanya. Salah satu akomodasi yang paling penting dalam menunjang pariwisata adalah hotel.

Beberapa tahun terakhir pertumbuhan hotel di Bali sangatlah pesat. Berbagai macam fasilitas dan penawaran harga di berikan untuk menarik wisatawan. Begitupula inovasi-inovasi terkait jasa perhotelan semakin banyak dilakukan. Berkaitan dengan era digital yang terus bergerak, memberikan dampak pula pada usaha perhotelan yaitu adanya suatu inovasi berupa transaksi perhotelan yang dapat dilakukan melalui internet atau yang lebih dikenal dengan perdagangan secara elektronik atau *e-commerce*. Hal ini seiring dengan perkembangan dunia bisnis saat ini dalam rangka meningkatkan serta memenangkan persaingan bisnis dan penjualan produk.<sup>3</sup>

Kondisi ini memberikan dampak bagi dua sisi mata uang, di satu sisi sangat menguntungkan bagi konsumen, karena akan

---

<sup>2</sup>Ni Kadek Widyastuti, Dermawan Waruwu, dan I Ketut Suartana, 2017, *Pariwisata Spritual*, Pustaka Larasan, Bali, h.8.

<sup>3</sup>Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi, 2015, *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)*, dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 29 No. 1 Desember 2015, Univerrsitass Brawijaya Malang.

mempunyai lebih banyak pilihan baik dalam mendapatkan barang dan/atau jasa contohnya jasa perhotelan baik dari segi harga maupun segi tempat. Akan tetapi di sisi lain, adanya kemungkinan pelanggaran akan hak-hak konsumen sangat sering terjadi melalui perdagangan *e-commerce* ini.

Dalam transaksi pemesanan hotel suatu perjanjian antara konsumen dengan jasa perhotelan menjadi sangat penting karena akan menyebabkan timbulnya kesepakatan yang di dasari kekuatan tawar menawar yang sama dan lebih mencerminkan keseimbangan dari hak dan juga kewajiban. Isi dari perjanjian merupakan hasil musyawarah para pihak antara konsumen dan pengusaha jasa perhotelan.

Salah satu jasa perhotelan yang sering melakukan perjanjian dengan konsumen baik secara konvensional maupun melalui internet (*e-commerce*) yang berada di Bali adalah PT. Bumi Bali Agung yang bertempat di Jalan Wanasegara Nomor 21 Kuta Bali. Letaknya sangat strategis dekat dengan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, Lippo Mall dan Pantai Kuta. Dalam pelaksanaannya, memang terdapat beberapa permasalahan yang timbul terkait perdagangan secara konvensional maupun elektronik, salah satu keluhan konsumen yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian fasilitas yang di terima dengan apa yang di perjanjikan.

### **1.1 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pelaksanaan hak-hak konsumen di PT. Bumi Bali Agung ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. Bumi Bali Agung atas tidak di laksanakan hak-hak konsumen?

## **1.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan hak-hak konsumen di PT. Bumi Bali Agung.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Bumi Bali Agung atas tidak dilaksanakannya hak-hak konsumen.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian empiris, dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan fakta, dan analisis konsep hukum. Sifat penelitian yaitu deskriptif. Data dan sumber data penelitian didapat dari data lapangan dan data kepustakaan, dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara. Kemudian analisis data menggunakan analisis kualitatif.

### **2.1 Hasil dan Pembahasan**

#### **2.2.1. Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen di PT. Bumi Bali Agung.**

Konsumen transaksi penjualan barang dan/atau jasa, merupakan pihak yang nantinya berupaya mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.<sup>4</sup>

Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu 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. Perlindungan konsumen memiliki

---

<sup>4</sup>Tengku Ezni Balqiah dan Hapsari Setyowardhani, 2014, *Perilaku Konsumen*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, h.13.

istilah yang berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.<sup>5</sup>

Berkaitan dengan hak-hak konsumen jasa perhotelan telah diatur pada pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan mulai dari kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>6</sup>

Dalam rangka mewujudkan hak-hak konsumen, maka perusahaan perhotelan berusaha sebaik mungkin mengenai masalah-masalah yang berkaitan langsung dengan produk, pelayanan, dan pengelolaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Andre Alexander, sebagai *Sales Manager* PT Bumi Bali Agung, bahwa “PT. Bumi Bali Agung memiliki standar operasional prosedur (SOP) pada masing-masing department dan PT. Bumi Bali Agung telah memenuhi unsur mutlak yang harus di penuhi oleh hotel bintang 4 sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, bahwasanya kriteria mutlak hotel bintang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan hotel”. (Wawancara tanggal 12 Desember 2019)

Adanya standar operasional prosedur (SOP) di PT. Bumi Bali Agung dilakukan sebagai bentuk upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, terutama konsumen yang bertransaksi secara *online*. Selain SOP terkait pemasaran secara

---

<sup>5</sup> Anak Agung Adi Lestari, “ *Perjanjian baku dalam jual beli kredit sepeda motor ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999*”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol 5, No. 2, URL, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22445/15663>, diakses tanggal 22 Agustus 2019, h.344

<sup>6</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, h.47.

online, PT. Bumi Bali Agung juga memiliki SOP pada departemen-departemen lainnya yang merupakan bentuk *concern* PT. Bumi Bali Agung terhadap upaya pemenuhan hak-hak konsumen itu sendiri.

Selain adanya standar operasional prosedur (SOP) di PT. Bumi Bali Agung, kesadaran hukum karyawan terhadap hak – hak konsumen juga sangat di perlukan. Kesadaran hukum karyawan terhadap hak – hak konsumen sangat di perlukan karena mempunyai peranan yang sangat penting dalam kemajuan suatu hotel dan merupakan salah satu faktor maju atau mundurnya usaha hotel tersebut.

Pelaksanaan hak – hak konsumen di PT. Bumi Bali Agung ditandai dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang telah dimiliki perusahaan tersebut pada masing-masing departemen. Dimulai dari *Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Food and Beverages Department (FB Services & FB Product), Sales Marketing Department, Security Department, Human Resources Department, hingga Accounting Department.*

Berdasarkan hasil penelitian, PT Bumi Bali Agung telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) di masing-masing departemen yang ada. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, bahwasanya kriteria mutlak hotel bintang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan hotel.

PT. Bumi Bali Agung merupakan hotel bintang 4, dimana aspek produk yang di miliki yaitu adanya bangunan, penanda arah, taman, parkir, lobby, *front office, business center, area*

belanja, lift, toilet umum, koridor, fasilitas makan dan minum, *room service*, kamar tidur tamu, kamar mandi tamu, *gym*, ruang rapat, ruang perjamuan, dapur, area penerimaan barang, daerah penyimpanan, area tata graha, ruang kesehatan, ruang karyawan, kantor, keamanan, utilitas, pengelolaan limbah, perbaikan peralatan. Aspek pelayanan yang di miliki yaitu kantor depan, tata graha, binatu, restoran, *room service*, ruang rapat, ruang perjamuan, pelayanan bisnis, *gym*, keamanan, kesehatan, jam operasional. Sementara aspek pengelolaan yang di miliki yaitu adanya organisasi, manajemen, kemitraan dan penggunaan, program pemeliharaan dan perbaikan peralatan, dan sumber daya manusia. Dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) tersebut dan dijalankan dengan baik, diharapkan PT. Bumi Bali Agung dapat mewujudkan semua kriteria mutlak mengenai standar usaha hotel, sebagai perwujudan pelaksanaan hak-hak konsumen hotel.

Namun dalam pelaksanaannya, karyawan PT. Bumi Bali Agung sering tidak melaksanakan standar operasional prosedur dalam bekerja, sehingga dalam hal ini menyebabkan banyak keluhan dan komplain dari konsumen dan menyebabkan ketidakpuasan konsumen sehingga konsumen merasa di rugikan hak – haknya. Terdapat keluhan-keluhan konsumen PT. Bumi Bali Agung terhadap kenyamanan dan adanya fasilitas yang berbeda dengan fasilitas yang dipesan sebelumnya. Khusus untuk pemesanan secara *online*, terdapat keluhan terhadap ketidaksesuaian bentuk kamar, fasilitas yang dicantumkan di *website* mengalami kerusakan, ataupun terhadap pelayanan yang diterima saat sudah menginap di tempat tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh beberapa konsumen yang berhasil diwawancarai dimana salah satunya yang bernama Asmi

Noviatun sebagai konsumen mengatakan bahwa keran air pada jam-jam tertentu mengalami gangguan, terutama pagi hari, dan ukuran kamar tidak seluas yang terlihat dalam foto kamar yang dipesan, namun untuk air sudah segera diperbaiki oleh staf hotel. (Wawancara tanggal 18 Desember 2019).

Selanjutnya yang bersedia diwawancarai yaitu bernama Deni Gunawan Sigit sebagai konsumen, yang mengatakan bahwa terdapat bau tidak sedap dalam kamar hotel yang sangat mengganggu, dan lemari pendingin didalam kamar hotel tidak dingin, sehingga susu asi untuk anak yang diletakkan di lemari pendingin menjadi rusak. Namun segera petugas hotel telah memindahkan kami ke kamar yang lain. (Wawancara tanggal 18 Desember 2019).

Adanya perbedaan keterangan maupun cacat atau rusaknya fasilitas yang tercantum pada *website* atau aplikasi, merupakan bentuk-bentuk kerugian konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* dengan PT. Bumi Bali Agung. Hal ini sangat mungkin terjadi, mengingat transaksi yang dilakukan konsumen terbatas hanya secara *online*, tanpa melihat langsung fisik dan kondisi tempat yang akan dipesan.

Adanya keluhan-keluhan tersebut di atas, telah melanggar hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai dari hak atas kenyamanan, hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Jadi saat tamu hotel melakukan pemesanan terhadap salah satu jenis kamar, maka seyogyanya mereka mendapatkan rasa nyaman terhadap fasilitas yang ingin di nikmati yang sesuai dengan yang telah dipilih secara *online*.

### **2.2.2 Tanggung Jawab PT. Bumi Bali Agung atas tidak dilaksanakannya hak-hak konsumen.**

Kehadiran *e-commerce* sebagai bentuk baru dari suatu perdagangan, menimbulkan beberapa dampak berupa keuntungan bagi pedagang (*merchant*) dan keuntungan bagi pembeli.<sup>7</sup> Hanya saja, mulai timbul masalah saat membahas mengenai perlindungan yang didapatkan ketika memasuki ranah bisnis secara elektronik. Masalah itu terkait bentuk kontrak yang disepakati ketika melakukan transaksi, letak kepercayaan, masalah pajak, dan masalah pada tanda tangan yang berupa digital yang biasanya sering digunakan oleh pelaku bisnis sebagai pelengkap untuk melakukan kesepakatan yang diinginkan.

PT. Bumi Bali Agung sebagai salah satu jasa perhotelan yang sering melakukan perjanjian baik secara konvensional maupun melalui internet (*e-commerce*) dengan konsumen yang berada di Bali tidak luput pula menerima keluhan atau komplain terkait jasa dan fasilitas yang diberikan. Khusus untuk pemesanan secara *online*, terdapat keluhan terhadap ketidaksesuaian bentuk kamar, fasilitas yang dicantumkan di *website* mengalami kerusakan, ataupun terhadap pelayanan yang diterima saat sudah menginap di tempat tersebut. Adanya perbedaan keterangan maupun cacat atau rusaknya fasilitas yang tercantum pada *website* atau aplikasi, merupakan bentuk-bentuk kerugian konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* dengan PT. Bumi Bali Agung. Hal ini sangat mungkin terjadi, mengingat transaksi yang dilakukan konsumen terbatas hanya secara *online*, tanpa melihat langsung fisik dan kondisi tempat yang akan dipesan.

---

<sup>7</sup>Shinta Dewi, 2009, *Praktik Negara-Negara Dalam Mengatur Privasi E-Commerce*, Widya Padjajaran Bandung, h.58.

Dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat di ketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian atas kerusakan yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan tersebut.
2. Tanggung jawab untuk mengganti kerugian atas pencemaran yang diakibatkan oleh proses perdagangan barang atau jasa.
3. Tanggung jawab mengganti kerugian atas kerugian yang dialami konsumen, baik itu kerugian materiil maupun kerugian immateriil.

Pihak PT. Bali Agung dalam hal ini tidak memenuhi kewajibannya selaku pelaku usaha dalam perjanjian secara elektronik tersebut karena terdapat fasilitas-fasilitas yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau diperjanjikan sebelumnya, sehingga dapat dikatakan bahwa PT. Bali Agung melakukan wanprestasi. Oleh karena itu berdasarkan Pasal 19 di atas, konsumen dapat melakukan tuntutan terhadap PT. Bumi Bali Agung meliputi tuntutan ganti kerugian yang diakibatkan karena wanprestasi dan didasarkan pada perbuatan melanggar hukum dimana perbuatan tersebut dilakukan oleh pelaku usaha. Sehingga pihak PT. Bumi Bali Agung memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab dengan menanggung ganti kerugian yang diderita oleh konsumen akibat pemberian fasilitas yang tidak dipenuhi.

Akan tetapi sebelum beranjak ke ranah hukum seyogyanya PT. Bumi Bali Agung dapat terlebih dahulu menangani keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen lalu ditindaklanjuti. Dari keluhan yang terjadi, maka akan berakibat pada adanya ketidakpuasan konsumen sebagai respon atas ketidaksesuaian

antara ekspektasi atau harapan konsumen sebelumnya terhadap kinerja aktual produk yang mereka rasakan setelah dilakukan pemakaian.

Penting adanya agar keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan baik, karena masih adanya peluang dari konsumen tersebut tetap memakai jasa dari PT. Bumi Bali Agung, apabila keluhan mereka tertangani dengan baik. Dengan memenuhi harapan pelanggan dan penanganan keluhan yang baik maka diharapkan pula dapat menciptakan suatu nilai unggul dalam persaingan usaha demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.<sup>8</sup>

Jadi apabila keluhan-keluhan konsumen dapat tertangani dengan baik, maka adanya peluang dipakainya kembali jasa PT. Bumi Bali Agung masih terbuka lebar. Adapun upaya penanganan dari sebuah keluhan dapat dilakukan dalam 5 tahapan, dimulai dari tahap pertama yaitu upaya mendengarkan dan memahami kegelisahan pelanggan, kemudian dilanjutkan dengan tahap kedua yaitu klarifikasi dan penyamaan persepsi dengan konsumen, kemudian tahap ketiga yaitu upaya penjelasan dan permohonan maaf kepada konsumen, dilanjutkan dengan tahap keempat yaitu pemberian solusi dan *taking action*, hingga masuk pada tahap terakhir yaitu tahap *follow up* yaitu tahap yang berkaitan dengan membangun hubungan baik kembali dengan pelanggan yang mengajukan keluhan.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Bumi Bali Agung tidak melakukan manajemen komplain dengan baik, ada beberapa komplain yang tidak disesuaikan dengan keinginan konsumen.

---

<sup>8</sup> Rambat Lupiyoadi, 2014, *Pemasaran Jasa*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, h. 33.

<sup>9</sup>Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis I, 2015, *Manajemen Komplain*, Penerbit Andi, Yogyakarta, h.59

Terdapat beberapa fasilitas yang mengalami kerusakan, tidak ditindaklanjuti dengan mengganti ataupun memperbaiki fasilitas tersebut. Hal ini diperkuat kembali dengan hasil wawancara dengan Bapak Radit Prasetyo selaku konsumen di PT. Bumi Bali Agung yang menyatakan bahwa “pesan kamar grand deluxe yang seharusnya isi balkoni, tetapi di kasi deluxe biasa yang non balkon, sudah komplain tetapi tidak tersedia, padahal waktu check in jam 2 siang. Kolam renang kecil, makanan standar dan front office kurang ramah”. (wawancara tanggal 12 Desember 2019 ). Selain itu di perkuat kembali dengan hasil wawancara dengan Ibu Dine Hairunisa yang menyatakan “ Kalok memesan kamar lewat aplikasi *online*, kadang tidak sesuai di berikan oleh pihak hotel dan perlu di cek dulu sebelum di tempati”.( wawancara tanggal 12 Desember 2019).

Bentuk-bentuk tanggung jawab PT. Bumi Bali Agung terhadap tidak terpenuhinya hak-hak konsumen dimulai dari cara penanganan keluhan-keluhan yang muncul yang dilaksanakan sesuai dengan tahapan standar operasional prosedur (SOP) yang mereka miliki. Begitu pula tahapan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh kompensasi, berupa ganti rugi, dan penggantian, hal ini diberikan apabila konsumen tidak menerima barang dan jasa yang sesuai dengan apa yang telah diperjanjian terdahulu, tidak dilakukan PT. Bumi Bali Agung dengan baik. Hanya saja, saat konsumen merasa tidak puas dengan penanganan keluhan yang dilakukan, barulah dipakai ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga konsumen bisa mengajukan tuntutan, meliputi tuntutan ganti kerugian yang

diakibatkan karena wanprestasi dan didasarkan pada pelaku usaha yang melakukan perbuatan melanggar hukum.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Dari uraian pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Pelaksanaan hak-hak konsumen di PT. Bumi Bali Agung kurang maksimal dapat di lihat berdasarkan dengan tidak dilaksanakannya standar operasional prosedur dalam bekerja di masing-masing department oleh karyawan PT. Bumi Bali Agung, sehingga dalam hal ini menyebabkan ketidaknyamanan, banyak keluhan dan komplain serta menyebabkan ketidakpuasan konsumen sehingga konsumen merasa di rugikan.
2. Tanggung jawab PT. Bumi Bali Agung terhadap tidak terpenuhinya hak-hak konsumen tergolong rendah dapat di lihat berdasarkan dengan tidak dilakukannya tindakan kompensasi atau ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang di harapkan.

#### **3.2 Saran**

1. Pelaksanaan hak-hak konsumen di PT. Bumi Bali Agung hendaknya di lakukan secara maksimal dan setiap karyawan harus melaksanakan standar operasional prosedur dalam bekerja sebagai bentuk pelaksanaan hak-hak konsumen agar dapat terciptanya kepuasan konsumen .
2. Pihak PT. Bumi Bali Agung hendaknya melakukan tindakan kompensasi dan ganti rugi yang setara dengan apa yang

seharusnya konsumen dapatkan sebagai bentuk tanggung jawab atas tidak terpenuhinya hak- hak konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A.BUKU**

- Widyastuti, Ni Kadek, Dermawan Waruwu, dan I Ketut Suartana, 2017, *Pariwisata Spritual*, Bali: Pustaka Larasan.
- Ezni Balqiah, Tengku dan Hapsari Setyowardhani, 2014, *Perilaku Konsumen*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Dewi, Shinta, 2009, *Praktik Negara-Negara Dalam Mengatur Privasi E-Commerce*, Bandung: Widya Padjajaran.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Pemasaran Jasa*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- S. Kaihatu, Thomas, Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis I, 2015, *Manajemen Komplain*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

### **B.JURNAL**

- Maulana, Miftah, Shabur, Heru Susilo, Riyadi, 2015, *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)*, dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 29 No. 1 Desember 2015, Universitas Brawijaya Malang.
- Anak Agung Adi Lestari, “ *Perjanjian baku dalam jual beli kredit sepeda motor ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999*”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol 5, No. 2, URL, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22445/15663>, diakses tanggal 22 Agustus 2019

### **C.PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*),  
Soedharyo Soimin, 1995, Sinar Grafika, Jakarta.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik  
Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran  
Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang  
Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008  
tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran  
Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251,  
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor  
5052

Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang  
Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,  
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor  
189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor  
5348

Indonesia, Peraturan Menteri Nomor 6 Tahun 2014 tentang  
Standar Usaha Hotel tentang perubahan atas Peraturan  
Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor  
PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel,  
Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 929