
Analisis tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa

Muhammad Fadhli Ramadhan

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

ramadhanmuhammadfadhli4@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa arcade di Hotel Hilton Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian didapatkan Prosedur terjadinya perjanjian antara pemilik hotel dengan penyewa arcade di Hotel Sahid Surakarta adalah promosi dari pihak hotel, pengajuan permohonan sewa arcade dari pihak penyewa, penyeleksian surat permohonan sewa arcade oleh pihak hotel dan pembuatan perjanjian sewa arcade. Pelaksanaan perjanjian sewa arcade antara pihak hotel dengan penyewa arcade di Hotel Hilton Bandung telah sesuai dengan kesepakatan yang diatur dalam surat perjanjian sewa arcade. Hal ini ditandai dengan telah dilaksanakannya seluruh isi perjanjian oleh Pihak Hotel, namun dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengenai bentuk tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa arcade tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan Pasal 1545 KUHPerdara. Tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa arcade didasarkan atas keputusan bersama yang dituangkan dalam klausul perjanjian, meskipun dalam klausul tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Pasal 1545 KUHPerdara yang tegas menyatakan bentuk tanggung jawab masing-masing pihak dalam segala perjanjian sewa-menyewa yang meletakkan tanggung jawab pada masing-masing pihak pemilik barang. Sehingga disarankan Pihak Hotel Hilton Bandung harusnya mengacu pada ketentuan yang berlaku sesuai dengan Pasal 1545 KUHPerdara untuk bentuk tanggung jawab pemilik hotel terhadap barang milik penyewa arcade dalam perjanjian sewa-menyewa.

Kata kunci: *Arcade, Pengusaha, Hotel*

Abstract

The purpose of this research is to determine the analysis of hoteliers' responsibilities for the belongings of arcade tenants at the Hilton Bandung Hotel. The research method used is a qualitative descriptive research design. The data sources used are primary and secondary data. The research results showed that the procedure for an agreement between the hotel owner and the arcade renter at Hotel Sahid Surakarta was promotion from the hotel, submission of an arcade rental application from the lessee, selection of the arcade rental application letter by the hotel and making an arcade rental agreement. The implementation of the arcade rental agreement between the hotel and the arcade tenant at the Hilton Bandung Hotel is in accordance with the agreement stipulated in the arcade rental agreement. This is indicated by the fact that the hotel has implemented all the contents of the agreement, however, the implementation of the agreement regarding the form of responsibility of the hotel for the goods belonging to the arcade renter is not in accordance with the provisions of the applicable legislation in accordance with Article 1545 of the Civil Code. The hotel's responsibility for the arcade renter's belongings is based on a joint decision as stated in the agreement clause, even though this clause is in conflict with the applicable provisions in accordance with Article 1545 of the Civil Code which

clearly states the form of responsibility of each party in all rental agreements. places responsibility on each party who owns the goods. So it is recommended that the Hilton Bandung Hotel should refer to the applicable provisions in accordance with Article 1545 of the Civil Code for the form of responsibility of the hotel owner for the belongings of the arcade tenant in the rental agreement.

Keywords: *Arcade, Businessman, Hotel*

PENDAHULUAN

Tujuan negara Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea empat adalah 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. Dalam rangka mencapai tujuan negara tersebut diselenggarakan pembangunan nasional di semua bidang kehidupan secara berkesinambungan yang merupakan salah satu rangkaian pembangunan yang menyeluruh, terpadu, dan terarah. Pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya adalah pembangunan dari rakyat dan untuk rakyat yang dilaksanakan di semua aspek kehidupan bangsa secara merata. Penitik beratan pembangunan yang hanya pada satu bidang saja akan mengakibatkan kepincangan pada bidang yang lain.

Pembangunan untuk tercapainya masyarakat yang adil dan makmur, Indonesia telah berusaha dengan melakukan pembangunan di segala bidang. Salah satunya adalah bidang kepariwisataan yang pada saat ini mengalami kelesuan karena adanya resesi global serta banyak tragedi yang menimpa Indonesia antara lain adanya isu flu babi, *avian influenza*, bencana alam, serangan teroris, dan banyak kecelakaan alat transportasi baik darat,

laut, ataupun udara. Untuk meningkatkan pembangunan pariwisata di Indonesia juga diperlukan perlengkapan di bidang hukum.

Usaha untuk memulihkan dunia pariwisata di Indonesia sebagai suatu industri yang dapat menyerap tenaga kerja dan sebagai penghasil devisa untuk negara, perlu ditunjang dengan berbagai macam usaha. Usaha tersebut dapat dilakukan dengan adanya dukungan sarana dan prasarana akomodasi yang memadai berupa penginapan ataupun tempat-tempat peristirahatan. Di bidang ini diperlukan peran serta pemerintah dan swasta yang bergerak di sektor pariwisata.

Sarana akomodasi yang dapat berupa perhotelan tidak hanya untuk dunia pariwisata tapi juga dapat meningkatkan perekonomian dan membuka lapangan kerja yang dapat mengurangi pengangguran. Hotel kini telah berkembang menjadi industri jasa yang handal, untuk penopang utama di dalam pembangunan pariwisata. 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 sertajuga jasa lainnya secara komersial

Semakin majunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam hal komunikasi maupun transportasi, menyebabkan masyarakat sering berpergiandari kota satu ke kota

yang lain bahkan berpergian antar negara untuk sekedar berwisata ataupun untuk melakukan kegiatan bisnis. Mereka yang termasuk masyarakat *mobile*, memerlukan hotel sebagai tempat singgah untuk beristirahat melepas lelah ataupun sekedar makan dan minum, sehingga tamu-tamu hotel berasal dari berbagai kalangan masyarakat, antara lain wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara, para pejabat ataupun para pegawai, juga para pelaku usaha yang melakukan pertemuan bisnis.

Pelaku usaha di sektor perhotelan yang ingin memajukan usahanya berkembang dengan baik harus bisa memberikan rasa aman, nyaman layaknya berada di rumah sendiri. Saat ini perhotelan di Indonesia tidak terbatas pada adanya restoran dan penyediaan kamar tapi juga menyewakan ruko (rumah toko) dalam istilah hotelnya *arcade* sebagai etalase yang biasanya pada lobi hotel. Etalase tersebut biasanya menjual *souvenir*/cinderamata juga oleh-oleh khas dari daerah asli di mana hotel itu berada ataupun kantor biro perjalanan, sehingga bagi para tamu yang tidak mempunyai waktu dapat berbelanja dalam hotel.

Pendapat bahwa tamu-tamu hotel khususnya hotel berbintang berasal dari kalangan mampu menjadi pertimbangan untuk melakukan kegiatan usaha dalam hotel. Bagi pihak hotel penyediaan fasilitas yang bermacam-macam tidak dapat lepas dari faktor keamanan. Para pengguna *arcade tenant* biasanya meninggalkan barang dagangan mereka dalam *arcade* yang di sewanya, tentu mereka menginginkan barang yang ditinggalkan mendapatkan keamanan yang memadai meskipun *arcade* yang disewanya hanya digunakan untuk sekedar usaha makanan dan minuman. Pada *season* tertentu misalnya pada *event*/pameran perhiasan yang terbuat dari logam mulia dan batu mulia

tentunya faktor keamanan perlu ditingkatkan, agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan bagi parapihak.

Dengan adanya penyewaan *arcade* tersebut banyak pelaku usaha berminat menggunakannya untuk melakukan kegiatan usaha dalam hotel, yang kemudian kedua belah pihak mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian sewa menyewa mengenai sewa ruangan/*arcade tenant*, sebagai contoh hotel di Jakarta pernah terjadi peristiwa penyewa kamar hotel kehilangan sebuah Laptop dan perhiasan ketika menginap. Pihak hotel yang disewa kamarnya tersebut mengatakan tidak tahu menahu kejadian kehilangan tersebut dan tidak mau bertanggung jawab mengganti barang yang hilang tersebut, akibatnya tamu yang menginap tersebut melaporkan kejadian itu ke pihak yang berwajib. Apabila dikaji jika peristiwa ini terjadi tentunya sangat merugikan pihak penyewa dan pihak hotel. Pihak penyewa mengalami kerugian materiil, sedangkan pihak hotel juga dapat mengalami kerugian, karena namanya bisa tercemar, hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi kredibilitas hotel. Tentunya agar hal seperti ini tidak terjadi seharusnya ada suatu bentuk tanggung jawab bersama baik antara pihak penyewa dan pihak hotel, dimana bentuk tanggung jawab itu dimulai dengan adanya perjanjian bersama antara pihak penyewa dan pihak hotel mengenai sewa kamar, dimana salah satu isinya juga mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak, begitu juga dengan perjanjian penyewaan *arcade*. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak maka dalam perjanjian sewa *arcade* perlu diatur ketentuan-ketentuan yang jelas dan tidak merugikan kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, yang sekaligus juga melatar belakangi penulisan untuk menuangkan

dalam sebuah penelitian hukum dengan judul: “Analisis Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Barang Milik Penyewa *Arcade* Di Hotel Hilton Bandung.

Dari penulisan mengenai perjanjian sewa menyewa tersebut, maka dapat diperoleh implikasi teoritis penelitian ini adalah adanya pertanggungjawaban yang pasti dari pihak hotel jika penyewa *arcade* merasa dirugikan karena hilangnya suatu barang milik penyewa. Implikasi praktis penelitian ini adalah penulisan ini bisa menjadi pertimbangan dalam pembuatan suatu kontrak perjanjian mengenai pertanggungjawaban terhadap barang milik penyewa *arcade*.

Sehingga tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa *arcade* di Hotel Hilton Bandung

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimana artinya adalah suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, yang menggunakan uraian-uraian atau keterangan-keterangan (travers, 1978). Data-data yang diperlukan dapat diambil secara langsung dari arsip perusahaan tanpa harus membuat terlebih dahulu, kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peranan *reception* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Luxton Hotel Bandung. Sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder.

Metode pengumpulan data yang diperlukan adalah teknik pengumpulan data yang paling tepat, sehingga benar-

benar didapat data yang valid dan reliabel. Jangan semua metode pengumpulan data dicantumkan jika sekiranya tidak dapat dilaksanakan. Jika satu metode dipandang mencukupi, maka metode lain tidak perlu digunakan dan tidak efisien.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan secara langsung kepada subjek penelitian yang terkait dengan hal-hal yang tidak jelas dan tidak ditemui dalam teori pada kuliah, misalnya; mutu, kelebihan dan kekurangan pelayanan petugas serta *job description*nya. Wawancara ini dilakukan kepada informan pihak hotel Hilton Bandung. Adapun jenis informasi yang didapat sudah dipilih secara selektif terlebih dahulu mengenai keterkaitannya dengan objek penelitian tugas akhir ini. Adapun informan-informan yang dipilih untuk diwawancara adalah karyawan departemen *Front Office* di Hotel Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Operasional

Adapun tugas dan tanggung jawab General Manager adalah sebagai pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi Hotel Sahid Kusuma Surakarta. General Manager harus mempertanggungjawabkan semua kegiatan operasional hotel kepada *Board of Directors Sahid Group* yang berkedudukan di Jakarta. Dalam kegiatan operasional General Manager tersebut dibantu oleh beberapa kepala bagian operasional, antara lain:

a. *Executive Assistant Manager*

Tugas:

- 1) Menerima usulan dari *head department/kepala bagian* untuk

- dievaluasi kemudian diasampaikan kepada General Manager.
- 2) Memberikan pengarahan kepada tiap kepala bagian tentang tugas dan partisipasinya terhadap hotel.
 - 3) Menjalankan tugas coaking dan conseling pada kepala bagian atau *first line supervisor* terutama room, laundry, engineering dan personal untuk mencapai target yang diharapkan
- b. *Chief Accountant*
Bertugas dan bertanggung jawab atas kegiatan operasional di bagian *accounting department* yang menyangkut administrasi kantor dan membuat laporan keuangan atau anggaran yang dibutuhkan untuk membiayai operasional hotel.
- c. *Food and Beverage Manager*
Bertugas dan melakukan pengawasan langsung terhadap *head waiter* dan *chief cook*, yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional hotel dalam bidang produksi makanan, minuman, serta kualitas ataupun mutu pelayanan.
- d. *Laundry Manager*
Bertugas dan bertanggung jawab atas kelancaran kerja di *laundry department* yang memberikan pelayanan dalam bidang cucian, baik cucian dari tamu hotel maupun yang bukan merupakan tamu hotel.
- e. *Marketing and Sales promotion manager*
Tugas:
 - 1) Mengadakan penelitian tentang masukan atau saran-saran yang diberikan para tamu untuk menjadikan hotel lebih maju dan mengerti tentang kebutuhan yang diperlukan oleh tamu hotel.
 - 2) Memberikan entertainment yang bermutu untuk memberikan kenyamanan bagi tamu hotel
 - 3) Mempromosikan hotel

Tanggung jawab:

Bertanggung jawab secara langsung kepada general manager

f. *Duty Manager*

Tugas:

- 1) Mewakili *general manager* dalam berhubungan dengan tamu dan berperan sebagai *acting public relation*.
- 2) Memeriksa dan menjalankan operasional hotel pada malam hari ataupun pada hari-hari tertentu sesuai dengan penugasan sehingga kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan lancar

g. *Front office manager*

Bertugas untuk memimpin tentang kelancaran operasional menyangkut *reservation, check in dan check out procedure*, penitipan barang, informasi, operator telepon, serta transportasi.

h. *Chief personal and security*

Bertugas dalam menjaga ketertiban dan keamanan baik untuk tamu hotel maupun karyawan hotel serta mengawasi pergantian atau pembebanan tugas. *chief personal and security* bertanggung jawab atas kondisi kerja ataupun prestasi kerja karyawan hotel

i. *Chief engineer*

Bertugas dalam perawatan dan perbaikan sistem tata cahaya, kelistrikan, power, semua mesin dan kendaraan milik hotel sebagai pendukung kegiatan operasional

j. *House keeping manager*

Menjaga kebersihan hotel, baik dalam hotel ataupun di halaman hotel. Penataan ruangan yang disesuaikan dengan model yang berkembang. Mengawasi kesopanan dan kerapian pakaian seragam karyawan yang termasuk dalam pengawasannya.

1.1 Kegiatan Usaha

a. Room sales sebanyak 186 kamar yang terdiri dari:

- 1) Deluxe: 118 rooms

- 2) Executive: 45 rooms
- 3) Executive plus 19 rooms
- 4) Junior suite 3 rooms
- 5) President suite 1 room
- b. Food and beverage
Pelayanan makanan dan minuman dari pihak hotel untuk memberikan kenyamanan para tamu, yang terdiri dari beberapa *cafeteria*
- c. Room service
Jasa pelayanan makanan dan minuman yang dapat diantar ke kamarselama 24 (dua puluh empat) jam nonstop
- d. Convention hal

Beberapa ruangan yang disewakan untuk umum dengan berbagai ukuran sesuai dengan kebutuhan penyewa
- e. Telephone dan Facsimile
Untuk mempermudah tamu untuk berkomunikasi. Fasilitas telepon dan faksimili disediakan dan dapat digunakan untuk berkomunikasi yang dilayani oleh operator
- f. Laundry
Jasa layanan dari hotel dalam bidang pencucian baik untuk tamu hotel maupun yang bukan merupakan tamu hotel
- g. Sport, healthy and fitness
- h. Arcade sales

1.2 Prosedur terjadinya perjanjian antara pemilik hotel dengan penyewa arcade

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku *Promotion and Sales Manager*, Diperoleh ahasil sebagai berikut:

Untuk menyikapi persaingan usaha perhotelan, dalam hal ini Hotel Hilton Bandung. Hotel sebagai sarana pendukung pariwisata harus dapat memberikan kenyamanan bagi para tamu, agar dapat menarik tamu untuk singgah dan menginap dalam hotel, tentunya pihak hotel harus memberikan layanan yang memuaskan sehingga tamu tertarik untuk beristirahat dalam hotel

tersebut. Pemberian layanan dan fasilitas bagi para tamu merupakan hal terpenting dalam usaha perhotelan, oleh karena itu pihak hotel bekerjasama dengan pihak kedua untuk memenuhi kebutuhan para tamu. Kerjasama tersebut dalam hal sewa *arcade*.

Kerjasama tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa pihak hotel selain menerima keuntungan dari arcade yang disewa, tetapi juga dari arcade yang disewa tersebut memberikan kemudahan dan fasilitas bagi para tamu yang menginap dalam hotel, adapun prosedur dari perjanjian antara pemilik hotel dengan penyewa *arcade* yaitu :

1. Dari pihak hotel menyediakan tempat/*arcade* untuk disewakan, adanya ruangan yang disewakan tersebut kemudian pihak hotel melakukan promosi melalui beberapa editorial atau media kepada pihak luar, yang tertarik untuk melakukan kegiatan usaha ataupun pihak yang ingin berinvestasi dengan menjalankan usaha sebagai sarana pendukung fasilitas hotel.
2. Para pihak yang berminat untuk menyewa *arcade* kemudian mengajukan permohonan untuk menyewa arcade kepada pihak hotel disertai dengan data diri ataupun data Perusahaan baik perorangan maupun suatu badan hukum dengan jelas. Dalam permohonan tersebut selain disertai profil perusahaah disertakan pula jenis kegiatan/usaha yang akan dilaksanakan dalam *arcade*. Bagi para pihak yang berminat untuk menyewa *arcade* dapat datang langsung ke hotel Sahid dan bertemu langsung dengan *Promotion and Sales Manager* hotel untuk membicarakan mengenai permohonan sewa arcade, setelah bertemu langsung dengan *Promotion and Sales Manager*, maka pihak hotel akan membuatkan surat permohonan sewa *arcade*. Tahap permohonan sewa *arcade* ini pihak hotel juga menerima permohonan sewa *arcade* melalui

telepon, faximile maupun email. Hal ini bertujuan untuk mempermudah calon penyewa dalam mengajukan permohonan sewa *arcade*. Untuk jenis usaha/kegiatan yang boleh dilaksanakan dalam *arcade* adalah jenis usaha dagang/jasa yang tidak bertentangan dengan hukum dan sesuai dengan visi dan misi hotel Sahid. Jenis usaha/kegiatan yang boleh dilaksanakan dalam *arcade* antara lain penjualan aneka makanan, penjualan aneka souvenir, jasa spa, salon, internet dll. Pada dasarnya semua jenis kegiatan/usaha yang dilaksanakan di dalam hotel adalah sebagai penunjang fasilitas hotel dan tidak melanggar ketentuan hukum

3. Setelah surat permohonan diterima / masuk kepada pihak hotel, kemudian pihak hotel akan melakukan seleksi bagi pemohon sewa *arcade*. Seleksi bagi pemohon sewa *arcade* ini dilakukan agar kegiatan usaha dalam *arcade* tersebut saling menguntungkan / tidak saling merugikan bagi para pihak dan kegiatan /usaha tersebut sesuai dengan visi hotel untuk memberikan fasilitas penunjang dan kenyamanan bagi para tamunya. Seleksi pemohon sewa *arcade* ini meliputi seleksi kelengkapan administrasi dan jenis usaha/kegiatan yang dilaksanakan dalam *arcade*. Kelengkapan permohonan tersebut berupa kejelasan maksud sewa *arcade*, data diri dari pemohon sewa *arcade* dan tingkat keseriusan pemohon sewa *arcade*. Maksud dari tingkat keseriusan pemohon sewa *arcade* misalnya ada kalanya pemohon tidak benar-benar serius untuk menyewa *arcade*, pemohon hanya sekedar bertanya mengenai sewa *arcade* saja. Biasanya pemohon yang kurang serius ini hanya mengajukan permohonan tanpa melampirkan data diri yang jelas, jadi pemohon sewa *arcade* yang telah mengajukan permohonan sewa *arcade* yang disertai dengan melampirkan data identitas diri

mendapat prioritas lebih dibandingkan pemohon yang belum melampirkan data identitas diri secara lengkap. Selain kelengkapan administrasi yang menjadi pertimbangan lain dalam proses seleksi pemohon sewa *arcade* adalah jenis usaha/kegiatan yang akan dijalankan dalam *arcade*. Pihak hotel akan memberikan prioritas lebih kepada pemohon sewa *arcade* yang jenis kegiatan/usaha yang akan dilaksanakan dalam *arcade* dinilai lebih menguntungkan bagi kedua belah pihak

4. Pemohon sewa *arcade* yang telah terseleksi dan telah memenuhi persyaratan serta disetujui oleh pihak hotel yang diwakili oleh *Marketing and Sales Promotion Manager* dan *Chief Accounting Manager* akan diberi penawaran oleh pihak hotel mengenai isi/klausula perjanjian sewa *arcade* tersebut. Isi / klausul yang ditawarkan tersebut antara lain mengenai luas/ukuran, fasilitas, perlengkapan poerabotan penunjang, harga sewa dan lama/waktu sewa. Setelah timbul kesepakatan bersama mengenai ukuran, fasilitas, harga sewa dan lamanya sewa kemudian kedua belah pihak menandatangani perjanjian kontrak sewa *arcade*. Dalam perjanjian sewa *arcade* tersebut segala ketentuannya ditetapkan oleh pihak hotel, tetapi walaupun demikian pihak hotel juga bersedia merevisi apabila ada ketentuan yang memberatkan pihak kedua. Sehingga perjanjian sewa *arcade* tersebut dapat menguntungkan kedua belah pihak.
- 1.3 Tanggung jawab pengusaha hotel Terhadap barang milik penyewa *arcade* Sebagai dasar oleh pihak hotel mengenai tanggung jawab terhadap barang milik penyewa *arcade* adalah ketentuan mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa *arcade* tidak diatur dalam KUHPerdara, tetapi dalam KUHPerdara menjelaskan ketentuan mengenai tanggung jawab

pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa kamar atau tamu hotel. Berdasarkan penelitian dapat dilihat bahwa sebenarnya pihak hotel pada dasarnya tidak membedakan antara penyewa arcade dengan tamu penyewa kamar. Sebenarnya apabila dicermati penyewa *arcade* juga merupakan tamu hotel, hanya saja penyewa *arcade* menyewa dalam jangka waktu yang panjang, sedangkan penyewa kamar hanya menyewa untuk waktu yang relative pendek. Menurut penulis yang menjadi alasan pihak hotel memberlakukan peraturan yang sama antara penyewa *arcade* dengan penyewa kamar karena mereka sama-sama merupakan penyewa, yang membedakan hanya karena faktor ekonomi, dan juga penyewa kamar merupakan tamu hotel untuk menikmati fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel, sedangkan penyewa *arcade* merupakan pihak yang bekerjasama dengan pihak hotel untuk memberikan sarana penunjang untuk tamu hotel. Maka berdasarkan ketentuan dalam KUHPperdata mengenai tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa dijelaskan sebagai berikut:

1. Pasal 1709 KUHPperdata
“Orang-orang yang menyelenggarakan rumah penginapan dan penguasa-penguasa losmen adalah, sebagai orang-orang yang menerima titipan barang, bertanggung jawab untuk barang-barang yang dibawa oleh para tamu yang menginap pada mereka. Penitipan barang yang semacam itu dianggap sebagai suatu penitipan barang karena terpaksa.
2. Pasal 1710 KUHPperdata
“Mereka adalah bertanggung jawab tentang pencurian atau kerusakan pada barang-barang kepunyaan para penginap, baik pencurian itu dilakukan atau kerusakan itu diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau lain-lain budak dari rumah penginapan, maupun oleh

setiap orang lain”.

3. Pasal 1711 KUHPperdata
“Mereka tidak bertanggung jawab tentang pencurian-pencurian yang dilakukan oleh orang-orang yang telah dimasukkan sendiri oleh Si penginap”.

Berdasarkan Pasal 1709 KUHPperdata mengenai tanggung jawab pengusaha hotel atau losmen sebagai pihak yang menerima titipan dari penyewa bertanggung jawab terhadap barang milik penyewa, kemudian Pasal 1710 KUHPperdata disebutkan bahwa pihak hotel maupun pengelola losmen bertanggung jawab atas pencurian maupun kerusakan barang milik penyewa *arcade*, baik pencurian ataupun kerusakan tersebut dilakukan oleh para pelayan hotel maupun yang dilakukan oleh orang lain. Dalam Pasal 1711 KUHPperdata menerangkan bahwa pihak hotel ataupun pengelola losmen tidak bertanggung jawab dan terlepas dari tanggung jawab atas pencurian yang dilakukan oleh orang yang dimasukkan sendiri oleh penyewa.

Dari ketentuan KUHPperdata diatas mengenai tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa arcade dapat disimpulkan bahwa pihak hotel bertanggung jawab terhadap barang milik penyewa yang dibawa dalam hotel, namun dari ketentuan kontrak perjanjian yang diutarakan diatas disebutkan bahwa pihak hotel tidak bertanggung jawab atas segala hal yang terjadi terhadap barang milik penyewa, kecuali dalam perjanjian disebutkan sebaliknya.

Jika didasarkan pada Pasal 1237 KUHPperdata menjelaskan tentang pengaturan mengenai risiko yang juga dapat diartikan sama dengan tanggungan atau tanggung jawab. Menurut Pasal 1553 KUHPperdata dalam sewa-menyewa itu risiko mengenai barang yang dipersewakan dipikul oleh si

pemilik barang, yaitu pihak yang menyewakan. Pengaturan resiko dalam wesa menyewa tidak begitu dijelaskan dalam Pasal 1553 KUHPerdara tersebut, seperti halnya dengan pengaturan risiko dalam jual beli yang dijelaskan dalam Pasal 1460 KUHPerdara, dimana dengan jelas dipakai kata “tanggungan” yang berarti risiko, sehingga pengaturan risiko yang paling tepat dan sebaiknya dipakai sebagai pedoman untuk segala macam perjanjian timbal balik yaitu pada Pasal 1545 KUHPerdara yang meletakkan risiko pada masing-masing pemilik barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak aris selaku *Promotion and Sales manager* pada tanggal 27 Desember 2007 diperoleh hasil sebagai berikut : bahwa untuk tanggung jawab pengusaha hotel terhadap barang milik penyewa *arcade* adalah tergantung dengan kesepakatan yang tertuang dalam kontrak perjanjian diatas. Dalam kontrak perjanjian diatas dijelaskan bahwa pihak hotel tidak bertanggung jawab atas barang yang dibawa ataupun ditinggal dalam *arcade* kecuali barang tersebut secara tegas dititipkan kepada pihak hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan kata lain apabila barang milik penyewa tersebut secara tegas dititipkan kepada pihak hotel, yang kemudian oleh pihak hotel barang tersebut akan diinventarisir keberadaannya ataupun keadaannya maka pihak hotel akan bertanggung jawab atas segala hal secara penuh atas barang milik penyewa *arcade*. Pihak hotel juga bersedia bila tanggung jawab atas barang milik penyewa *arcade* sepenuhnya menjadi tanggung jawab pihak hotel jika ada kesepakatan dengan pihak penyewa yang tertuang dalam kontrak perjanjian

Alasan pihak hotel tidak bertanggung jawab atas barang milik penyewa adalah untuk menghindari adanya penyalahgunaan orang yang

tidak bertanggung jawab, sebagai contoh misalnya penyewa tersebut mengatakan bahwa membawa kalung berlian dan kalung tersebut hilang padahal kenyataannya penyewa tersebut tidak membawa barang tersebut, sehingga pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kejadian semacam itu. Pihak hotel hanya akan bertanggung jawab bila barang tersebut secara nyata dititipkan kepada pihak hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku ataupun jika ada perjanjian yang mengatakan lain antara pihak penyewa dengan pihak hotel

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Tanggung Jawab Pengusaha Hotel Terhadap Barang Milik Penyewa *Arcade* maka penulis menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Prosedur terjadinya perjanjian antara pemilik hotel dengan penyewa *arcade* di Hotel Hilton Bandung adalah promosi dari pihak hotel, pengajuan permohonan sewa *arcade* dari pihak penyewa, penyeleksian surat permohonan sewa *arcade* oleh pihak hotel dan pembuatan perjanjian sewa *arcade*.
2. Pelaksanaan perjanjian sewa *arcade* antara pihak hotel dengan penyewa *arcade* di Hotel Hilton Bandung telah sesuai dengan kesepakatan yang diatur dalam surat perjanjian sewa *arcade*. Hal ini ditandai dengan telah dilaksanakannya seluruh isi perjanjian oleh Pihak Hotel, namun dalam pelaksanaan perjanjian tersebut mengenai bentuk tanggung jawab pihak hotel terhadap barang milik penyewa *arcade* tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sesuai dengan Pasal 1545 KUHPerdara.
3. Tanggung jawab pihak hotel

terhadap barang milik penyewa arcade didasarkan atas keputusan bersama yang dituangkan dalam klausul perjanjian, meskipun dalam klausul tersebut bertentangan dengan ketentuan yang berlaku sesuai dengan Pasal 1545 KUHPerdara yang tegas menyatakan bentuk tanggung jawab masing-masing pihak dalam segala perjanjian sewa-menyewa yang meletakkan tanggung jawab pada masing-masing pihak pemilik barang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Christanti Tampubolon, Belinda. 2015. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash pada PT Telkomsel, TBK di Grapari Mitra Natar
- Concepción Varela-Neira Rodolfo Vázquez-Casielles Víctor Iglesias. (2010). "Explaining customer satisfaction with complaint handling". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 28 Iss 2 pp. 88 – 112
- Hart, C.W.L. Heskett. J.L. & Sasser. W. E. J. (1990). The Profitable of Art of service recovery. *Harvard Business Review*. 68 (july-August). 148-156
- Hill, Robin. (1998). "Interpersonal Computing And Technology An Electronic " *Journal for the 21st Century*". Vol 6 No 3-4
- Hoffman KD dan Bateson JE (2002). *Essentials of Services Marketing: Concepts. Strategies. and Cases*. 2nd ed. Harcourt College Publishers.
- Karatepe and Ekiz. 2004. "The effects of organizational responses to complaints on satisfaction and loyalty: a study of hotel guests in Northern Cyprus" *Journal of Service Theory and Practice* Vol. 14 Number 6 pp. 476-486
- Kotler, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : Indeks Kotler, Philip. 2014. *Principles of Marketing*. Edisi 14. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher. 2010. *Principles of Service Marketing*. Seven Edition. New Jersey: Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta. Salemba Empat.
- Norwell, N. 2005. *Top tips for handling complaints*. London : G.P.
- Prashanth U, Nyer. 2000. "An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction". *Journal of Consumer Marketing*. Vol. 17 Iss 1 pp. 9 - 19. Printice Hall International
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1 Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sulastiyono. Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta.

- Sunarto. 2006. Pengantar Manajemen Pemasaran. Cet. 1. Yogyakarta : Ust Press. Tjiptono. 2003. Strategi Pemasaran. Edisi 2 Penerbit Andi Yogyakarta : Andi Offset Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi 2 Penerbit Andi Yogyakarta Nugraha,
- Yandi 2012. Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006:219) Service Marketing. Fourth Edition. Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw Hill
- Zulganef. 2006. Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya menggunakan AMOS 5. Bandung : Pustaka