

PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG BAWAAN WISATAWAN YANG MENGINAP DI VILLA SUBAK TABOLA, SIDEMEN, KARANGASEM

**NI Kadek Mirayati, I Nyoman Putu Budiarta,
Luh Putu Suryani**

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar - Bali, Indonesia
kadekim8@gmail.com, budiarta.fhwjurnal@gmail.com,
putusuryani099@gmail.com

Abstrak

Villa Subak Tabola yang terletak di Desa Sidemen Kabupaten Karangasem merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sebagai tempat menginap karena tempat ini memiliki pemandangan yang indah. Namun dalam kegiatan operasionalnya, pernah terjadi kehilangan barang bawaan wisatawan saat menginap di villa ini. Padahal pemilik Villa Subak Tabola sudah memberikan petunjuk penyimpanan barang berharga dan menyediakan brankas di setiap kamar. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha atas kehilangan barang bawaan wisatawan yang menginap dan bagaimanakah upaya penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi kehilangan barang bawaan wisatawan yang menginap di Villa Subak Tabola Sidemen Karangasem. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan analisis konsep hukum dan pendekatan fakta. Penelitian ini menyimpulkan apabila kejadian kehilangan barang bawaan tamu tersebut merupakan kelalaian dari pihak villa, maka pihak villa bertanggung jawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh wisatawan dan upaya penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi kehilangan barang bawaan wisatawan yang menginap di Villa Subak Tabola Sidemen adalah melalui upaya non litigasi (di luar Pengadilan) dengan jalan musyawarah, negosiasi, maupun mediasi.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, Pelaku Usaha, Kehilangan Barang, Villa Subak Tabola Sidemen.

Abstract

Villa Subak Tabola located in Sidemen Village, Karangasem Regency is one of the tourism accommodations that is visited by many tourists as a place to stay because this place has a beautiful view. However, in its operational activities, there has been a loss of tourist luggage while staying at this villa. Even though the owner of Villa Subak Tabola has provided instructions for storing valuables and providing a safe in each room. This study discusses the liability of business actors for the loss of luggage of tourists staying overnight and how the settlement efforts are made in the event of loss of luggage of tourists staying at Villa Subak Tabola Sidemen Karangasem. This research uses empirical legal research with a statutory approach, a legal concept analysis approach and a fact approach. This study concludes that if the incident of losing the guest's luggage is negligence on the part of the villa, then the villa is responsible for compensating the losses suffered by tourists and the settlement efforts made in the event of loss of luggage of tourists staying at Villa Subak Tabola Sidemen are through non-litigation efforts (outside the Court) by way of deliberation, negotiation, and mediation.

Keywords: Accountability, Business Players, Loss of Goods, Villa Subak Tabola Sidemen

I. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan pariwisata di Bali, akomodasi menjadi salah satu sarana penunjang yang penting bagi wisatawan yang datang ke Bali. Akomodasi disini diartikan sebagai segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Dapat dikatakan bahwa akomodasi adalah tempat para wisatawan untuk beristirahat, tidur, makan maupun minum ketika wisatawan tersebut pergi berkunjung ke suatu tempat. Dan pada saat ini jenis akomodasi komersil banyak dijumpai, baik itu hotel, villa, maupun hingga homestay. Keberadaan dari akomodasi tersebut tidak lepas dari tuntutan dari perkembangan pariwisata Bali saat ini. Dapat kita lihat pembangunan-pembangunan villa yang ada di Bali banyak tersebar dari kabupaten Badung, Tabanan hingga pelosok Karangasem. Pemerataan dari pembangunan ini berarti Bali banyak mempunyai daerah tujuan wisata yang tidak terpaku oleh satu titik. Villa menjadi akomodasi penginapan yang memberikan kelegaan lebih luas daripada yang ditawarkan Resort.

Majunya akomodasi villa ini tidak jauh dari peran penting dari pelaku usaha. Pelaku usaha sendiri diartikan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Peran pelaku usaha ini untuk memajukan akomodasi villa ini baik dengan promosi dan pemasaran produk yang dimilikinya. Salah satu daerah tujuan wisata di Bali bagian timur yaitu Desa Tabola, adalah sebuah desa adat di Bali yang letak geografisnya berada dalam wilayah kecamatan Sidemen, kabupaten Karangasem, provinsi Bali. Desa Wisata Tabola di Sidemen merupakan salah satu alternatif tujuan objek wisata di pulau Bali terutama untuk wilayah timur (Sunada, 2021). Di Desa Tabola terdapat satu villa bernama Villa Subak Tabola yang merupakan salah satu akomodasi yang banyak dikunjungi sebagai tempat menginap oleh wisatawan, baik domestik maupun mancanegara karena villa tersebut memiliki view (pemandangan) yang menghadap langsung ke gunung agung untuk sebelah utara, menghadap bukit untuk sebelah timur dan barat, persawahan untuk sebelah selatan.

Dari banyak jumlah wisatawan yang datang menginap, diharapkan dapat memberikan kenyamanan selayaknya rumah tinggal. Namun kadang kala dalam kenyataannya, kerap terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti terjadinya kerusakan atau kehilangan barang tamu hotel saat menginap. Sudah barang tentu kenyamanan dan serta keamanan wisatawan tersebut harus dijaga oleh pemilik sekaligus pelaku usaha. Salah satu masalah yang pernah dihadapi oleh pemilik Villa Subak Tabola adalah hilangnya barang bawaan wisatawan yang ada di dalam kamar villa. Hal ini menimbulkan kerugian bagi wisatawan selaku konsumen pengguna jasa akomodasi. Kerugian akibat kehilangan barang tersebut menimbulkan tanggung jawab bagi pelaku usaha jasa akomodasi (villa) tersebut. Kejadian ini tentunya sangat merugikan para penyewa dan pihak villa dimana para tamu mengalami kehilangan material dan villa sebagai akomodasi pariwisata juga mungkin menderita kerugian karena namanya tercemar. Padahal sesungguhnya mewujudkan perlindungan terhadap wisatawan sebagai konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.

Pada dasarnya, kehilangan adalah masalah yang dialami oleh semua orang karena kelalaian orang itu sendiri; setiap orang pernah mengalaminya dan cenderung akan mengalaminya lagi dalam bentuk yang berbeda. Kehilangan dapat berupa barang atau benda lainnya yang dapat membuat seseorang cemas dan panik saat kehilangan barang berharganya karena kelalaian diri sendiri. Kehilangan seringkali membuat seseorang panik untuk menemukan kembali barang yang hilang, dan kehilangan barang atau benda lainnya dapat terjadi di mana saja, baik di rumah, di jalan, atau di tempat usaha. Konsumen didefinisikan sebagai individu atau perusahaan yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri dan perusahaan. Istilah "konsumen" sudah akrab di masyarakat Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengatur hak Anda sebagai konsumen. Konsumen memiliki hak untuk memilih barang, hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi, hak untuk mendapatkan barang dan jasa yang tepat, hak untuk mendapatkan informasi yang benar, dan hak untuk mendapatkan layanan tanpa diskriminasi (Barkatullah, 2015). Dengan banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen, sangat penting untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab dan

seberapa besar tanggung jawab yang dikenakan kepada pihak terkait. Kasus pelanggaran hak konsumen kebanyakan terjadi karena kesalahan atau kelalaian konsumen atau pelaku usaha (Pechler, 2011). Meskipun ada konsumen yang merasa dirugikan jika barang mereka hilang saat melakukan transaksi, mereka tetap memakai dan menggunakan produk pelaku usaha karena itu adalah kebutuhan konsumen, terutama kebutuhan ekonomi yang semakin berkembang, terutama di dalam persaingan global saat ini, yang ditandai dengan adanya saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen, di mana pelaku usaha mendapatkan (Trijana, 2023).

Hukum perlindungan konsumen diperlukan untuk memastikan bahwa pelanggan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka dengan nyaman. Hal ini dilakukan karena kenyamanan bersama. Pasal 2 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berfungsi sebagai dasar. Perusahaan perseorangan yang dikelola oleh satu (satu) orang disebut usahadagang (UD). Usaha dagang (UD) seperti toko, bengkel, resto, dan lain-lain termasuk dalam ruang lingkup hukum dagang. Mereka juga tidak memiliki badan hukum dan tidak termasuk dalam perseroan (Hery, 2021). Menjual dan membeli barang dagangan, baik barang jadi, barang setengah maupun bahan baku, merupakan bagian dari bisnis perdagangan. Produk ini berasal dari industri pertanian, perkebunan, dan pengolahan. Tujuan dari perdagangan adalah untuk memperoleh keuntungan dari barang yang dijual. Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan bagaimana Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Kabupaten Karangasem dan Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Apabila Terjadi Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Kabupaten Karangasem? Berdasarkan rumusan masalah di atas maka disimpulkan tujuan penelitian diantaranya: Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan Yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Karangasem dan Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Apabila Terjadi Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan Yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Karangasem.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah sesuatu yang berdasarkan eksperimen maupun observasi terhadap fakta atau perkembangan fakta, dengan kata lain penelitian empiris dilakukan guna menganalisa tentang sejauh mana suatu peraturan atau undang-undang berlaku secara wajar dan efektif dan berfungsi secara nyata di lapangan. Jenis penelitian yang digunakan adalah empiris. Penelitian empiris bertujuan untuk menganalisis undang-undang atau peraturan yang berlaku. Secara ekonomis dan efektif jika diterapkan secara langsung di lapangan Sebagai karya ilmiah, maka penelitian masalah digunakan dengan cara empiris dalam penulisan ini (Hadikusumah, 1995). Menurut (Arikunto, 2002), penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis hukum, yang merupakan pendekatan yang bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan hukum secara empiris dengan melakukan penelitian langsung ke subjeknya. Pendekatan sosiologis hukum juga dikenal sebagai pendekatan penelitian.

Metode empiris memungkinkan penelitian untuk lebih berkonsentrasi pada apa yang terjadi di lapangan secara kontekstual. Penelitian ini dapat menangkap dinamika sehari-hari, kesulitan, dan situasi aktual yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam menanggapi kehilangan barang bawaan tamu dalam konteks pertanggungjawaban pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (the statute approach), pendekatan analisis konsep hukum (the analytical and conceptual approach), dan pendekatan fakta (the fact approach) yang kemudian data dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengamatan (observasi) dan wawancara (interview) kepada informan yang kemudian data tersebut dianalisis secara kualitatif serta disajikan secara deskriptif analisis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan Yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Karangasem

Dalam Antara pemilik Villa Subak Tabola dengan wisatawan yang terikat dalam hubungan hukum keperdataan karena wisatawan merupakan konsumen yang menginap di Villa tersebut, maka

dengan sendirinya akan muncul hak dan kewajiban diantara mereka. Karena dasar dari pertanggungjawaban adalah adanya hak dan kewajiban. Dalam sistem hukum, adanya tanggungjawab sebagai akibat dari tidak dipenuhinya kewajiban-kewajiban menurut hukum (Jawahir, 2006). Dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah jelas menyatakan perihal tanggungjawab bagi pelaku usaha kepada konsumen yang pada intinya seorang pelaku usaha bertanggung jawab dalam memberikan ganti kerugian akibat dari mengkonsumsi atau menggunakan/memakai barang dan/atau jasa dari pelaku usaha, dimana ganti kerugian tersebut dapat berupa penggantian ataupun pengembalian (kompensasi) yang memiliki nilai yang setara atau sejenis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Villa Subak Tabola Sidemen yakni Ibu Ni Ketut Sukarmiati, mengatakan bahwa tamu atau wisatawan yang akan menginap di villa nya, biasanya mendapatkan informasi akomodasi melalui beberapa aplikasi perjalanan di handphone mereka. Namun tidak jarang juga ada tamu atau wisatawan yang datang langsung ke Villa Subak Tabola dan langsung memesan kamar untuk tempat mereka beristirahat ketika mereka berkunjung ke Desa Tabola Sidemen Kabupaten Karangasem. Setelah mereka sepakat dengan harga dan jumlah kamar yang akan dipesan, karyawan villa dari Ibu Ni Ketut Sukarmiati akan meminta identitas dari wisatawan tersebut dan kemudian akan membuat invoice sebagai bentuk registrasi dan persetujuan bahwa tamu tersebut benar-benar akan menginap. Dalam invoice tersebut ada beberapa data yang harus diisi oleh wisatawan yang akan menginap antara lain: Identitas tamu atau wisatawan, Tujuan menginap, Jangka waktu menginap, Jumlah Deposit sebagai bentuk tanda jadi, Fasilitas-fasilitas tambahan lain yang diinginkan oleh tamu. (Wawancara tanggal 31 Desember 2022).

Setelah dibuatnya invoice, baru lah Ibu Ni Ketut Sukarmati dan karyawannya yang bernama Ni Made Shanti Widnyani akan menjelaskan letak dan kondisi kamar beserta fasilitas-fasilitas yang disediakan termasuk fasilitas keamanan barang-barang bawaan dari tamu tersebut. Fasilitas-fasilitas kenyamanan dari segi kondisi kamar serta pelayanan (service) yang ditawarkan oleh Villa Subak Tabola Sidemen sudah sangat memenuhi standar kelayakan dari sebuah akomodasi pariwisata. Adapun fasilitas-fasilitas tambahan lain yang terkait keamanan bagi wisatawan yang menginap di Villa Subak Tabola Sidemen adalah, disetiap kamar selalu disediakan fasilitas brankas yang sudah dilengkapi dengan kode dan kunci masing-masing. Dimana brankas tersebut dipergunakan sebagai tempat penyimpanan barang-barang berharga yang dibawa oleh wisatawan ketika bermalam di Villa Subak Tabola Sidemen. Namun dalam kenyataannya, pernah terjadi kehilangan barang bawaan yang dialami oleh wisatawan ketika menginap di Villa Subak Tabola Sidemen. Pada saat menginap, wisatawan tersebut mengaku kehilangan sejumlah uang yang diletakkan didalam tas miliknya. Kemudian wisatawan tersebut mengadu (complaint) kepada Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik Villa Subak Tabola Sidemen yang pada saat itu memang berada disana. Setelah ditelusuri apa penyebabnya dan bagaimana kronologinya, ternyata tamu yang menginap meletakkan barang berharga miliknya di dalam lemari pakaian dan tidak di dalam brankas yang telah disediakan. Padahal Villa Subak Tabola Sidemen telah menyediakan fasilitas brankas tersebut sebagai bentuk fasilitas keamanan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik Villa Subak Tabola Sidemen, menyayangkan hal tersebut bisa terjadi. Seharusnya wisatawan memperhatikan arahan-arahan yang telah disampaikan dan tidak teledor dalam meletakkan barang-barang berharga, terlebih lagi ketika mereka lupa mengunci kamarnya. Apalagi pada saat check in di resepsionis, Ibu Ni Ketut Sukarmiati serta karyawannya juga telah mengingatkan agar tamu yang membawa barang-barang berharga, untuk meletakkannya di dalam brankas yang telah disediakan. Ibu Ni Ketut Sukarmiati juga mengemukakan alasan kenapa di Villa Subak Tabola Sidemen hanya memasang beberapa titik kamera cctv. Alasan tersebut juga berkaitan dengan rasa kenyamanan tamu yang menginap karena rata-rata tamu yang menginap ingin area privasi kamar mereka tetap terjaga dan tidak terganggu dengan adanya cctv di setiap kamar. Itulah alasan Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik Villa Subak Tabola Sidemen tidak memasang kamera cctv di setiap kamar.

Terkait persoalan di atas, mengenai kehilangan barang berharga yang dialami oleh tamu yang menginap, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik Villa Subak Tabola Sidemen adalah dengan menelusuri dan memastikan kejadian tersebut apakah memang kehilangan itu disebabkan oleh kelalaian dari beliau selaku pemilik Villa Subak Tabola Sidemen maupun kelalaian dari karyawan yang bekerja di Villa Subak Tabola Sidemen. Apabila kejadian kehilangan barang bawaan tamu tersebut benar-benar merupakan kelalaian dari pihak villa,

maka Ibu Ni Ketut Sukarmiati akan siap bertanggungjawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh tamu selaku konsumen yang menginap di Villa Subak Tabola Sidemen. Namun, apabila kehilangan tersebut disebabkan oleh kelalaian atau keteledoran yang dilakukan oleh tamu selaku konsumen, maka pemilik Villa Subak Tabola Sidemen tidak perlu bertanggungjawab karena memang kehilangan barang berharga tersebut disebabkan oleh keteledoran dari konsumen itu dalam meletakkan barang berharga. Padahal sudah disediakan fasilitas brankas di setiap kamar dan sudah diperingatkan juga sebelumnya oleh Ibu Ni Ketut Sukarmiati beserta Ida Ayu Made Ariati selaku karyawan yang bekerja di Villa tersebut, agar tamu lebih hati-hati dalam membawa barang-barang berharga dan diharapkan agar meletakkan barang berharga di dalam brankas yang telah disediakan di setiap kamar. (Wawancara tanggal 20 Januari 2023).

Seharusnya tamu atau wisatawan yang menginap selaku konsumen tidak hanya menuntut pemenuhan hak nya saja, namun konsumen harus memperhatikan kewajibannya juga sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah menentukan bahwa “Kewajiban dari konsumen adalah a) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; b) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; c) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Jadi menurut hemat peneliti, pertanggungjawaban pelaku usaha dalam hal ini pemilik Villa Subak Tabola Sidemen terkait adanya kerugian yang dialami oleh wisatawan selaku konsumen akibat kehilangan barang bawaan ketika menginap di villa tersebut, tidak hanya dilihat dari sisi kewajiban serta tanggung jawab dari pelaku usaha saja sebagaimana yang dijelaskan pada pasal 7 dan pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kerugian yang dialami oleh wisatawan selaku konsumen, juga harus dilihat dari sisi kewajiban konsumen itu sendiri dalam memperhatikan hal-hal apa saja yang telah disampaikan oleh pelaku usaha selama menginap di Villa Subak Tabola sidemen, sesuai dengan Pasal 5 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan”.

Hal ini juga sesuai dengan teori praduga tidak selalu bertanggung jawab, teori ini menjelaskan bahwa penggugat atau dunia usaha tidak selalu dapat dimintakan tanggung jawab. Ini berarti tergugat atau pelaku usaha tanggung jawabnya terbatas, hanya bila konsumen, tergugat dapat membuktikan kesalahan penggugat, pelaku usaha. Jadi, berlaku bahwa beban pembuktian ada pada konsumen. (Atmaja, 2018) Kaitannya dalam permasalahan disini adalah Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik Villa Subak Tabola Sidemen telah memberikan informasi kepada wisatawan sebelum memasuki kamar, agar meletakkan barang-barang berharga di dalam brankas yang telah tersedia di masing-masing kamar. Namun wisatawan tidak mengindahkan hal tersebut dan teledor meletakkan barang berharga miliknya.

2. Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Apabila Terjadi Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan Yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Karangasem

Sengketa adalah kondisi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua. Menurut pandangan Nurmaningsih Amriani, istilah sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena tanpa adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut (Amriani, 2012). Sedangkan menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah suatu kondisi dan situasi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang factual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja (Rahmadi, 2011).

Konflik berawal dari suatu kondisi dimana terdapat satu pihak ada yang merasa dirugikan oleh pihak yang lain yang dianggap merugikan pihak tersebut. Umumnya konflik dipicu oleh perasaan orang perorangan maupun kelompok yang merasa tidak puas dan kecewa, hal tersebut biasanya bersifat subjektif dan tertutup. Jika kondisi kecewa dan tidak puas dari pihak yang merasa dirugikan tersebut tersampaikan kepada pihak yang dianggap merugikan dan pihak yang dianggap merugikan menanggapi serta dapat memuaskan rasa dari pihak yang merasa dirugikan maka berakhirilah konflik tersebut. Namun, jika antara pihak yang merasa dirugikan dengan pihak yang dianggap merugikan terdapat perbedaan persepsi atau pandangan, maka hal tersebutlah yang akan memunculkan sebuah sengketa.

Kaitannya dalam penelitian ini adalah persoalan yang pernah dihadapi oleh Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik villa atau pelaku usaha pariwisata. Dimana wisatawan selaku konsumen yang menginap di Villa Subak Tabola Sidemen, pernah mengaku kehilangan barang-barang berharga bawaannya ketika menginap di villa tersebut. Padahal sebelumnya sudah disampaikan oleh Ibu Ni Ketut Sukarmiati dan karyawannya, bahwa tamu yang akan menginap jika membawa barang berharga, agar diletakkan di brankas yang telah disediakan di dalam masing-masing kamar. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pencegahan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan barang berharga. Namun pada kenyataannya, masih saja ada wisatawan yang tidak mengindahkan aturan tersebut. Artinya, wisatawan selaku konsumen tersebut tidak memperhatikan kewajibannya, dalam hal ini tidak mengindahkan arahan dari pelaku usaha. Tapi setelah adanya kejadian kehilangan tersebut, wisatawan selaku konsumen selalu menyalahkan pihak villa khususnya pemilik villa yaitu Ibu Ni Ketut Sukarmiati dan karyawan yang bekerja disana. (Wawancara tanggal 1 Februari 2023).

Menyikapi hal tersebut, Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pemilik villa segera mencari penyelesaian atas permasalahan yang dihadapinya. Tanpa harus bersikap tidak baik terhadap wisatawan atau tamu yang menginap. Karena bagaimanapun juga mereka adalah wisatawan yang berkunjung ke tempatnya dan harus diberi pelayanan yang baik. Oleh karenanya, ada beberapa upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapinya antara lain Upaya non litigasi (di luar Pengadilan) dengan jalan musyawarah, negosiasi, maupun mediasi dan Upaya Litigasi (di Pengadilan), apabila upaya di luar pengadilan yang telah dijalani tidak membuahkan hasil, dan masih mengalami kendala, barulah persoalan ini akan dibawa ke jalur hukum. Dalam kasus ini, Ibu Ni Ketut Sukarmiati selaku pelaku usaha berusaha agar persoalan ini mendapat titik terang. Artinya, apabila memang benar kehilangan tersebut diakibatkan oleh kelalaian dari perusahaannya ataupun disebabkan oleh karyawan yang bekerja disana, kerugian yang di diderita oleh wisatawan selaku konsumen akibat kehilangan barang bawaannya, maka akan diberikan kompensasi atau ganti kerugian. Namun apabila tidak terbukti kesalahan tersebut dilakukan oleh pihak villa, maka tidak akan diberikan ganti rugi sepenuhnya. Biasanya akan diberikan kompensasi berupa voucher menginap gratis. (Wawancara tanggal 3 Februari 2023).

Penyelesaian Sengketa dalam Kepastian hukum dalam rangka menjamin adanya perlindungan bagi pengguna jasa pariwisata/wisatawan sangatlah penting. Artinya, apabila wisatawan tersebut telah memahami hak dan kewajibannya maka yang di lakukan adalah bagaimana memastikan bahwa hak dan kewajiban wisatawan dapat terjamin, dan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak dan kewajiban, maka perangkat hukum mana yang akan digunakan, hal ini bisa di lakukan bila dalam Undang-Undang yang mengatur tentang kepariwisataan tidak mengatur sebuah metode penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sangat di perlukan, yaitu untuk mempermudah wisatawan dalam memperoleh kembali hak hak yang dilanggar, dan untuk menghemat waktu. Karena tidak dimungkinkan apabila terjadi sebuah sengketa penyelesaiannya dilakukan di peradilan umum. Hal ini juga ingin kita hindari karena proses yang dilakukan melalui peradilan umum lebih rumit dan membutuhkan waktu yang lama, sehingga berbenturan dengan masa kunjungan wisatawan yang berasal dari luar negeri dan tidak efisien. Metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan dengan mediasi, konsiliasi, tetapi apabila tidak tercapai maka dapat dilakukan di peradilan umum Pasal 45 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: “Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang di bentuk di tiap tiap Dati II di seluruh Indonesia.” Peraturan yang mengatur tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu, Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternative Disputes Resolution (ADR).

Selain itu, permasalahan tertentu wisatawan sebagai konsumen juga dapat diselesaikan dengan cara memberikan ganti rugi atau sering disebut kompensasi. Seorang wisatawan apabila dalam menggunakan jasa mengalami kerugian atau ada hak-hak yang dilanggar sehingga menimbulkan kerugian, maka pihak penyelenggara wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada wisatawan. Hal tersebut sudah di atur dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa: “Kompensasi atau kerugian yang dialami konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha”. Ganti rugi yang diberikan berupa penggantian uang atau penggantian barang dan atau jasa sejenis atau setara nilainya. Pemberian ganti rugi ini harus dilaksanakan dalam jangka waktu 7 hari setelah tanggal transaksi Apabila dalam kerugian yang diderita oleh konsumen ada unsur pidananya

maka kompensasi yang di berikan tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana, berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha jasa.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. *Simpulan*

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas, sesuai dengan rumusan masalah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Kabupaten Karangasem adalah apabila kejadian kehilangan barang bawaan tamu tersebut merupakan kelalaian dari pihak villa, maka pihak villa bertanggung jawab dalam mengganti kerugian yang dialami oleh wisatawan. Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Apabila Terjadi Kehilangan Barang Bawaan Wisatawan yang Menginap di Villa Subak Tabola Kecamatan Sidemen Kabupaten Karangasem adalah Upaya non litigasi (di luar Pengadilan) dengan jalan musyawarah, negosiasi, maupun mediasi.

2. *Saran*

Dalam kegiatan berwisata, antara pelaku usaha pariwisata dengan wisatawan selaku konsumen pengguna jasa pariwisata dalam hal ini tetap memperhatikan hak dan kewajibannya masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Agar posisi dan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha menjadi seimbang.

Penyelesaian sengketa konsumen memang sebaiknya dilakukan melalui jalur non litigasi (di luar Pengadilan) atau melalui alternatif penyelesaian sengketa konsumen seperti musyawarah ataupun negosiasi. Karena melalui jalur di luar Pengadilan akan lebih efisien dari segi waktu dan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, N. (2012). Mediasi: alternatif penyelesaian sengketa perdata di pengadilan. Rajawali Pers.
- Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta.
- Atmaja, I. D. G., & Budiarta, P. P. N. (2018). Teori- Teori Hukum (Cet.1). Setara Press.
- Barkatullah, H. A. (2015). Hak-Hak Konsumen (Cet 1). Nusa Media.
- Hadikusumah, H. (1995). Metode pembuatan kertas kerja atau skripsi ilmu hukum. Mandar Maju.
- Hery, A., Taupan, M., & Ariyani, S. (2021). Hukum Dagang. Yrama Widya.
- Jawahir, T. (2006). Hukum Internasional Kontemporer. Refika Aditama.
- Pechler, A. R. (2011). Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Pengurangan Berat Bersih Timbangan Pada Produk Makanan Dalam Kemasan. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Rahmadi, T. (2011). Mediasi: penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat. Rajawali Pers.
- Sunada, N. I., & Trisdayanti, E. P. N. (2021). Pelatihan Dasar-Dasar Pengolahan Makanan Bagi Pelaku dan Pengelola Home Stay di Desa Tabola, Sidemen, Bali. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, Vol.1(No.1).
- Trijana, A., Dewi, L. S. A. A., & Suryani, P. L. (2023). Upaya Penyelesaian Kerugian Atas Kehilangan Yang Diderita Konsumen Di UD Dhevosi. Jurnal Preferensi Hukum, Vol.4(No.1).