

PERLINDUNGAN HUKUM MENGENAI TERJAMINNYA KESELAMATAN DAN KEAMANAN PENGGUNA FASILITAS HOTEL SEBAGAI TEMPAT WISATA

Rofika Mahfida Wahyu

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)
rafikarmw@gmail.com

Budi Hermono, SH., MH.

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)
budi.hermono@gmail.com

Abstrak

Hotel sebagai sarana pariwisata tidak hanya memberikan tempat istirahat yang nyaman saja tetapi juga menyediakan fasilitas pendukung untuk menunjang pemanfaatan hotel, serta jaminan keselamatan dan keamanan tamu hotel sebagaimana yang telah disebutkan Pada Pasal 62 PP Penyelenggaraan Kepariwisata. Terkait keselamatan dan keamanan tamu hotel, di salah satu hotel berbintang Surabaya yaitu Hotel Novotel Surabaya yang beralamat di Jalan Raya Ngagel nomor 173-175, Ngagel, Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur terdapat kasus kecelakaan di kolam renang hotel yang menyebabkan tamu hotel meninggal dunia. Menurut berita pihak hotel tidak bertanggung jawab dengan menggunakan alasan isi dari papan peringatan yang menyatakan pengalihan tanggung jawab, oleh sebab itu diperlukan perlindungan hukum terhadap tamu hotel yang tidak menerima pertanggung jawaban dari pelaku usaha hotel atas kerugian karena menggunakan, memakai dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis mengenai kewajiban pelaku usaha hotel atas keselamatan dan keamanan tamu hotel dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh tamu hotel. Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan perundang-undangan dan konseptual. Teknik pengumpulan bahan hukum yaitu dengan menelaah isu hukum yang dihadapi kemudian diolah dengan menggunakan pemilihan bahan hukum. Pemilihan bahan hukum digunakan untuk menganalisis dan merumuskan pemecahan masalah yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan Kecelakaan yang terjadi di kolam renang Hotel Novotel Surabaya mewajibkan pihak hotel bertanggung jawab sebagaimana yang telah disebutkan Pada Pasal 62 ayat (2) PP Penyelenggaraan Kepariwisata. Kecelakaan tersebut dapat dikatakan culpa/ kelalaian/ kealpaan, yang mana pada kasus kecelakaan di kolam renang tersebut dapat dilakukan tuntutan pidana atas dasar pasal 359 KUHP tentang kealpaan. Dalam proses pidana ada dua jenis delik yaitu delik biasa dan delik aduan. Dalam kasus ini dapat dikatakan delik biasa, karena kejadian tersebut berada ditempat umum dan orang lain yang tidak mengalami namun melihat atau menyaksikan langsung kejadian tersebut dapat melaporkan atau mengadukan kepada penyidik atau penyelidik. Pada kasus kecelakaan tersebut dapat dilakukan upaya hukum melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. jika upaya hukum dilakukan di pengadilan maka harus melalui tahapan sebagaimana yang ada di KUHP. Adapun penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan oleh pengusaha hotel dan tamu hotel yang mengalami kerugian melalui BPSK.

Kata kunci: perlindungan hukum, kewajiban hukum, tanggung jawab hukum.

Abstract

Hotel as a tourism object not only provides a comfortable resting place but also provides support facilities to support the usefulness of hotels, as well as security and safety of hotel guests as mentioned In Article 62 of law Number 67 Year of 1996 The Coordination of Tourism. Related the safety and security of the hotel guests, in the one of hotel in Surabaya that is Hotel Novotel Surabaya located at St. Ngagel no. 173-175, Ngagel, Wonokromo, Surabaya, East Java there is an accident in the swimming pool of the hotel that make the guests pass away. According the news the hotel is not responsible using the reason for contents of the warning board declaring the transfer of responsibility, therefore, legal protection of the hotel guests who do not accept liability from actor of hotel business for loss due to used it, using and utilizing the facilities provided by the hotel. The purpose of this study is to analyze the obligations of hotel business actors on the safety and security of hotel guests and legal efforts that can be done by hotel guests. This research is a normative research. The approach in this study uses the legislation approach and conceptual approach. Techniques of collecting legal materials are to examine the legal

issues and then processed by using the selection of legal material in the processing of legal material. The result Accident happened at Swimming Pool of Novotel Surabaya Hotel oblige the hotel responsible as mentioned In Article 62 paragraph (2) the Coordination of Tourism Organization. The accident can be said to be culpa, which in case of accident in the swimming pool can be made criminal prosecution based on article 359 of the Criminal Code about culpa. In the criminal process there are two types of offense namely the normal offense and offense complaint. In this case it can be said to be a common offense, because the incident is in public and others who have not experienced but see or witness the incident can directly report or complain to the investigator or investigator. If this is a normal offense, then the accident case in the pool may be processed without the consent of the victim's family. In the case of such accidents can be a legal effort through the courts or outside the court. If the legal remedy is done in court then it must go through the stages as in KUHAP. The settlement of disputes outside the court is done by hotel businessmen and hotel guests who suffered losses through BPSK.

Keywords: legal protection, legal responsibility, legal liability.

PENDAHULUAN

Keinginan manusia untuk memenuhi serta meningkatkan kebutuhan hidup seperti sandang (pakaian), pangan (makanan) dan papan (rumah) membuat manusia melakukan segala kegiatan untuk mencapai kebutuhannya. Kegiatan manusia yang beraneka ragam untuk mencapai kebutuhannya, salah satunya adalah bekerja keras sampai tidak kenal waktu. Sifat manusia yang merasa kurang puas dengan apa yang dimilikinya membuat manusia semakin berambisi untuk mencapai kebutuhannya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder, kebutuhan tersier, dan tingkatan kebutuhannya pun berbeda tergantung dari kalangan.

“Kebutuhan primer adalah kebutuhan yang harus/wajib terpenuhi, artinya apabila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, maka manusia akan kesulitan dalam hidupnya. Kebutuhan sekunder adalah yang sikapnya melengkapi kebutuhan primer dan kebutuhan ini terpenuhi apabila kebutuhan primer sudah terpenuhi. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan yang timbul setelah kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder terpenuhi”¹.

Kebutuhan yang harus didahulukan manusia adalah kebutuhan primer di mana kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang sangat pokok dalam kehidupan sehari-hari setiap masyarakat, baik masyarakat kaya maupun miskin. Kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan yang sifatnya melengkapi kebutuhan primer dan baru bisa terpenuhi setelah kebutuhan primer terpenuhi. Namun bukan berarti kebutuhan ini tidak penting, karena sebagai manusia membutuhkan kebutuhan pendukung baik itu pemenuhan berupa barang-barang atau hiburan. Sedangkan kebutuhan tersier merupakan kebutuhan yang dapat terpenuhi setelah kebutuhan primer dan sekunder terpenuhi. Pada umumnya kebutuhan tersier disebut dengan kebutuhan mewah karena kebutuhan hanya

tertuju kepada barang-barang mewah dan hanya dapat dilakukan oleh orang-orang yang berpenghasilan tinggi.

Kalangan menengah kebutuhan rekreasi merupakan kebutuhan yang sekunder, dengan tersedianya tempat-tempat wisata akan memenuhi kebutuhan sekundernya. Bagi pekerja yang sibuk dengan pekerjaannya melakukan perjalanan wisata merupakan kegiatan yang penting untuk memanfaatkan hari liburanya, untuk memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohaninya, dan menyegarkan kembali keletihan dan kelelahannya.

“Pariwisata merupakan konsep yang sangat multidimensional layaknya pengertian wisatawan. Tak bisa dihindari bahwa beberapa pengertian pariwisata dipakai oleh praktisi dengan tujuan dan perspektif yang berbeda sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai”². Sektor kepariwisataan yang merupakan salah satu aset dalam pembangunan industri dikembangkan dalam rangka meningkatkan laju pembangunan nasional yang lebih maju. Sektor kepariwisataan dapat dikatakan mampu menopang perekonomian rakyat. Sekarang ini keberadaannya sangat diperlukan dan merupakan salah satu sektor penting untuk memperoleh devisa dan peningkatan penerimaan pemerintah di luar pertambangan minyak dan gas bumi. Peran pemerintah sangat diperlukan dalam meningkatkan ketangguhan, kebijakan, dan meningkatkan perkembangan kepariwisataan dengan tujuan untuk mengembangkan ekonomi rakyat yang lebih tinggi dan pencapaian hal-hal strategis antara pendapatan dan pemerataan kesempatan kerja, serta mendorong adanya pengembangan daerah, pemanfaatan sumber daya alam, dan pengembangan seni budaya, melalui industri pariwisata.

“Di tengah turunnya ekspor Indonesia baik migas maupun non migas, sementara upaya menaikkan pendapatan pajak sangat riskan di tengah penderitaan ekonomi yang diderita rakyat, pariwisata jelas-jelas

¹ Carla Poli, 1990, *Pengantar Ilmu Ekonomi*, Jakarta: APTIK, Hal 23.

² I Gede Pitana, I Ketut Surya Diarta, 2009, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Yogyakarta, C.V Andi Offset, Hal 44.

sektor yang membanggakan”³. Hal tersebut dinyatakan oleh pengamat ekonomi-politik sekaligus pengajar di Universitas Paramadina Herdi Sahrasad. Peningkatan perolehan devisa negara kita dikategorikan tinggi, hal ini ditunjukkan oleh perolehan devisa negara dari sektor pariwisata. Pendapatan devisa negara berada pada rangking atas meskipun masih dikalahkan oleh perolehan devisa dari ekspor minyak dan gas bumi.

“Pariwisata memiliki motif dan tujuan yang berbeda-beda dari seseorang yang ingin melakukan wisata. Walaupun banyak jenis wisata ditentukan menurut motif tujuan perjalanan, dapat pula dibedakan adanya beberapa jenis pariwisata khusus sebagai berikut: Pariwisata untuk menikmati perjalanan (*Pleasure Tourism*); Pariwisata untuk rekreasi (*Recreation Tourism*); Pariwisata untuk kebudayaan (*Cultural Tourism*); Pariwisata untuk olah raga (*Sport Tourism*); Pariwisata untuk urusan usaha dagang (*Business Tourism*); Pariwisata untuk berkonvensi (*Convention Tourism*)”⁴.

Hotel dapat dikatakan sebagai jenis pariwisata untuk rekreasi (*Recreation Tourism*), “yang mana jenis pariwisata ini dilakukan oleh orang-orang yang menghendaki pemanfaatan hari-hari liburnya untuk beristirahat, untuk memulihkan kembali kesegaran jasmani dan rohaninya, yang ingin menyegarkan keletihan dan kelelahannya”⁵. Hotel sebagai sarana pariwisata tidak hanya menyediakan tempat istirahat yang nyaman saja, tetapi memberikan fasilitas pendukung untuk menunjang pemanfaatan hotel. Fasilitas tersebut seperti halnya disediakannya restoran, taman, kolam renang dan lain-lain. Kolam renang merupakan salah satu fasilitas yang rata-rata dimiliki hotel, karena banyak hotel yang memberikan fasilitas kolam renang untuk umum sehingga tidak hanya pengunjung atau tamu saja yang bisa menikmati wahana air tersebut.

Salah satu kasus kecelakaan yang terjadi di lokasi obyek wisata perhotelan yaitu kasus tenggelamnya 2 (dua) anak yang menggunakan fasilitas kolam renang hotel di Hotel Novotel Surabaya yang beralamat di JL. Raya Ngagel No. 173-175, Ngagel, Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur pada Hari Sabtu, 09 April 2016. Berdasarkan berbagai macam sumber berita, salah satunya berita “Surabaya news.com terkait tenggelamnya 2 (dua) anak tersebut pihak hotel tidak memberikan kejelasan mengenai bentuk pertanggung jawaban kepada keluarga korban yang hanya meminta penjelasan penyebab tenggelamnya korban di kolam renang Hotel Novotel

Surabaya”⁶, “saat diklarifikasi mengenai peristiwa ini, pihak hotel mengaku enggan memberikan keterangan untuk sementara waktu”⁷.

Berdasarkan berita tersebut pihak hotel terkesan enggan memberikan penjelasan mengenai pertanggungjawaban yang harus diberikan kepada keluarga korban, padahal mengenai pertanggungjawaban terhadap pengguna fasilitas hotel yang mengalami kecelakaan di lokasi hotel menjadi kewajiban penyelenggara hotel sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata (selanjutnya disebut PP Penyelenggaraan Keperiwisataan) Pasal 62 menyatakan bahwa: “Badan usaha hotel wajib : menyediakan sarana dan fasilitas keselamatan dan keamanan; menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel; menjaga citra hotel dan mencegah pelanggaran kesusilaan dan ketertiban umum; mencegah penghidangan minuman keras kepada yang belum dewasa; dan menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan. Badan usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.”

Pasal 62 ayat (1) huruf a PP Penyelenggaraan Pariwisata menjelaskan bahwa setiap badan usaha hotel wajib menyediakan sarana dan fasilitas keselamatan dan keamanan pengunjung, dan ayat (2) menjelaskan apabila terjadi kecelakaan atau hal-hal yang merugikan pengunjung dalam hal keselamatan dan keamanan sudah seharusnya menjadi tanggung jawab pihak hotel.

Alasan lain pihak hotel tidak bertanggung jawab atas kecelakaan yang dialami oleh tamu hotel berdasarkan sumber berita lain yaitu Surabaya Pojokpitu.com memberitakan bahwa atas kecelakaan tersebut menjadi tanggung jawab para tamu hotel itu sendiri. Yang mana dalam artikel berita tersebut mengutip “Pihak hotel hanya mengizinkan mengambil gambar suasana TKP, yang memang terdapat tulisan berupa peringatan jika kolam renang tidak ada penjaga, dan keamanan berenang menjadi tanggung jawab dari para tamu hotel sendiri”⁸.

Berdasarkan kutipan dari berita Surya Online, Tatok Harianto (Marketing Communication Accor Group Jatim) menyatakan “Dua papan yang menggunakan dua bahasa ini, yakni Indonesia dan Inggris, terpampang di sebelah kanan dan kiri kolam renang. Di sana tertulis bahwa tidak ada petugas penyelamat. Segala resiko di kolam renang

⁶ Surabayanews.Co.Id/2016/04/10/52976/2-Bocah-Tewas-Tenggelam-Di-Kolam-Renang-Hotel.Html, Diakses Pada Hari Rabu, Tanggal 20 April 2016, Pukul 17:12.

⁷ *Ibid.*

⁸ M.Pojokpitu.Com/Baca.Php?Idurut=25313&&Top=1&&Ktg=Jatim&&Keyrbk=Metropolis&&Keyjdl=Bocah%20Tenggelam, Diakses Pada Hari Rabu 20 April 2016, Pukul 22:04.

menjadi tanggung jawab pribadi”⁹. Dengan adanya pernyataan tersebut pelaku usaha (dalam hal ini pengusaha hotel) akan merasa lepas dari tanggung jawabnya. Di mana pernyataan yang ditulis pada papan tersebut dapat dikatakan klausul pelepasan (*escape clause*). “Klausul pelepasan (*escape clause*) adalah suatu klausul dalam perjanjian atau peraturan hukum yang mengizinkan para pihak untuk melepaskan diri atau menghindari kewajiban dari ketentuan yang diatur di dalamnya di bawah persyaratan atau kondisi tertentu”.¹⁰

Terkait pelayanan keamanan, meskipun sudah ada papan peringatan tetap yang mengawasi dan memberikan himbauan kepada pengguna kolam renang untuk berhati-hati. Menurut kutipan dari sumber berita lain yaitu Liputan6.com “Lily juga menegaskan walaupun sudah ada peringatan tertulis harus tetap ada yang mengawasi”. “Kalau memang kolam renang itu tidak diperuntukkan untuk anak-anak, pihak hotel harusnya menyarankan kembali kepada orang tua agar lebih berhati-hati, itu himbauan kami”¹¹. Hal ini seperti yang telah dinyatakan oleh Kasubaghumas Polrestabes Surabaya Kopol Lily Djafar kepad Liputan6.com.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka perlu adanya bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal ini pengguna fasilitas hotel. Kekosongan norma dalam hal ini adalah tidak adanya peraturan yang mengatur secara khusus mengenai bentuk perlindungan hukum atas keselamatan dan keamanan pengguna fasilitas hotel. Terjaminnya keselamatan dan keamanan tamu hotel sangat penting, oleh sebab itu perlu adanya peraturan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan hukum atas keselamatan dan keamanan pengguna fasilitas hotel. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Apa yang harus menjadi kewajiban pelaku usaha hotel jika terjadi kecelakaan di kolam renang hotel dan Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh tamu hotel yang mengalami kecelakaan di kolam renang?

“Perlindungan hukum adalah suatu bentuk penegakkan terhadap kepentingan manusia berdasar atas tiga unsur yaitu: kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*) dan keadilan (*Gerechtigkeit*).¹² Berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen

mengenai permasalahan-permasalahan konsumen dan pelaku usaha, yang mana konsumen sebagai pihak yang lemah perlu adanya perlindungan hukum.

Di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. “Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa.”¹³ Perlindungan hukum preventif ini berupa peraturan perundang-undangan yang gunanya mencegah sebelum terjadi pelanggaran. “Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat memulihkan hukum dan keadaan sebenarnya.”¹⁴ Perlindungan hukum preventif ini merupakan suatu tindakan penanggulangan seperti pemberian sanksi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum (*legal research*), *legal research* dalam bahasa Belanda *rechtsonderzoek* selalu normatif, dengan demikian penelitian ini adalah penelitian normatif. Penulis dalam penelitian ini mempergunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua aturan undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani¹⁵. Pendekatan ini dilakukan melalui peraturan perundang-undangan, dalam hal ini penelitian dilakukan dengan cara menganalisis peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas terjaminnya keselamatan dan keamanan pengguna fasilitas hotel serta kewajiban pengusaha hotel kepada konsumen yang mengalami kecelakaan saat menggunakan fasilitas hotel. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dalam penelitian ini mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum¹⁶. Penelitian dengan menggunakan pandangan dan doktrin dalam hukum mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas terjaminnya keselamatan dan keamanan pengguna fasilitas hotel serta tanggung jawab pengusaha hotel kepada konsumen yang mengalami kecelakaan saat menggunakan fasilitas hotel. Pendekatan dengan menggunakan pendekatan konseptual ini peneliti dapat dijawab dengan menggunakan argumentasi hukum yang ada. Pengumpulan bahan hukum yang sesuai dengan

⁹ Surabaya.tribunnews.com/2016/04/10/2-bocah-tenggelam-di-kolam-hotel-novotel-ini-keterangan-pihak-manajemen. Diakses pada Hari Rabu 20 April 2016, pukul 22.35.

¹⁰ http://jdih.bpk.go.id/?page_id=6703. Diakses Pada Hari Rabu, 23 November 2016, Pukul 13.11

¹¹ <http://regional.liputan6.com/read/2480933/polisi-selidiki-5-saksi-tewasnya-2-bocah-di-kolam-renang>. Diakses pada Hari Rabu 20 April 2016, Pukul 22.55.

¹² Sudikno Mertokusumo, 2007, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, Hal 160.

¹³ *Ibid*, 7.

¹⁴ *Ibid*, Hal 8.

¹⁵ *Ibid*, Hal. 134

¹⁶ *Ibid*, Hal. 135

teknik pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan jalan membaca peraturan perundang-undangan, isu hukum yang dihadapi dan buku-buku hukum. Dari bahan tersebut kemudian dianalisis dan dirumuskan sebagai bahan penunjang di dalam penelitian ini untuk dapat memecahkan masalah terkait bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pengguna fasilitas hotel yang mengalami kecelakaan yang dilakukan penulis yaitu dengan cara melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk menarik kesimpulan dan menjawab isu hukum yang telah diajukan, setelah itu penulis akan memberikan preskripsi atas isu hukum yang diajukan.

PEMBAHASAN

Kewajiban pelaku usaha hotel ketika terjadi kecelakaan di wilayah hotelnya

Kasus kecelakaan di Kolam Renang Hotel Novotel Surabaya, yang beralamat di Jl. Raya Ngagel Nomor 173-175, Ngagel, Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur Pada Hari Sabtu, 09 April 2016 yang menyebabkan 2 (dua) anak meninggal akibat memanfaatkan kolam renang. Kecelakaan yang terjadi di kolam renang tersebut mewajibkan pihak hotel untuk bertanggung jawab sesuai dengan pasal 62 PP Penyelenggaraan Kepariwisataaan menyebutkan bahwa “Badan Usaha Hotel wajib: Menyediakan sarana dan fasilitas keselamatan dan keamanan; Menjaga keamanan barang-barang milik tamu hotel; Menjaga citra hotel dan mencegah pelanggaran kesucilaan dan ketertiban umum; Mencegah penghidangan minuman keras kepada yang belum dewasa; dan Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan. Badan Usaha Hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.”

Pada Pasal 62 ayat (2) PP penyelenggaraan kepariwisataan menjelaskan bahwa badan usaha hotel wajib bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel. Berdasarkan bunyi pasal tersebut pihak hotel wajib bertanggung jawab atas kecelakaan yang dialami oleh 2 (dua) anak yang meninggal akibat memanfaatkan kolam renang di hotel tersebut.

Berkaitan dengan contoh kasus di kolam renang Hotel Novotel Surabaya, yang mana dalam kasus tersebut pihak hotel tetap berkewajiban bertanggung jawab meskipun memberikan papan peringatan yang menyatakan bahwa keamanan berenang menjadi tanggung jawab tamu hotel itu sendiri. Pernyataan pada papan peringatan oleh pihak hotel merupakan upaya untuk memberikan rasa aman namun tidak membuat tamu hotel merasa terus diawasi.

Pada kasus tersebut menurut Bapak Kusmianto Kanit Reskrim Wonokromo menyatakan bahwa ada itikad baik dari pihak hotelnya. Menurutnya pihak hotel bersedia

memberikan biaya pemakaman kepada keluarga kedua korban, biaya rumah sakit dan biaya pesawat keluarga korban yang di Kalimantan. Artinya pihak hotel sudah menunjukkan tanggung jawabnya dan keluarga korban pun tidak menuntutnya.

Papan peringatan yang terpampang dipinggir kolam renang tersebut berbunyi “tidak ada petugas penyelamat segala resiko di kolam renang menjadi tanggung jawab pribadi, tamu/member jangan berenang jika tidak bisa atau kondisi berhalangan”. Papan peringatan yang terpampang di pinggir kolam renang tersebut dapat dikatakan tindakan preventif oleh pihak hotel agar tamu hotelnya tetap merasa aman karena sudah ada peringatan agar lebih berhati-hati saat menggunakan fasilitas kolam renang. Adanya papan peringatan tersebut diharapkan tamu hotel akan lebih berhati-hati sehingga karena kehati-hatiannya, keselamatan dan keamanan akan terjaga.

Kecelakaan yang di alami oleh tamu hotel yang mengakibatkan 2 (dua) anak meninggal karena tenggelam di kolam renang hotel, pihak hotel tetap berkewajiban bertanggung jawab. Meskipun pihak hotel memberikan papan peringatan tersebut, namun tidak dapat menggugurkan pengusaha hotel untuk bertanggung jawab terlebih jika kecelakaan tersebut mengakibatkan orang meninggal. Hal ini sebagaimana yang disebutkan Pada Pasal 62 PP Penyelenggaraan Kepariwisataaan yang pada hakekatnya menjelaskan bahwa badan usaha hotel selain berkewajiban memberikan fasilitas keselamatan dan keamanan juga berkewajiban bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.

Berkaitan dengan pihak yang harus bertanggung jawab dalam hal tersebut, apabila Hotel Novotel merupakan badan usaha berbadan hukum maka yang bertanggung jawab adalah direksi. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Perseroan Terbatas (selanjutnya disingkat UUPT) menjelaskan bahwa, “perseroan terbatas selanjutnya disebut perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya”.

Organ Perseroan Terbatas terdiri dari 3 (tiga) yaitu: Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Menurut Pasal 1 angka 4 UUPT “RUPS adalah organ perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan komisaris dalam batas ditentukan”. Direksi, Menurut Pasal 1 angka 5 UUPT “Direksi adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan untuk kepentingan Perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan

anggaran dasar”. Komisaris, menurut pasal 1 angka 6 UUPT “Dewan komisaris adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi”.

Hotel Novotel Surabaya merupakan badan usaha berbadan hukum, di mana Hotel Novotel Surabaya merupakan anak perusahaan dari PT. Accor Indonesia. Dalam hal yang bertanggung jawab adalah direksi karena direksi merupakan organ perseroan yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan untuk kepentingan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

Upaya hukum yang dapat dilakukan tamu hotel untuk mendapatkan tanggung jawab pengusaha hotel akibat kecelakaan di kolam renang hotel.

Upaya hukum dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu dengan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Berkaitan dengan kasus kecelakaan di Kolam Renang Hotel Novotel Surabaya keluarga korban tidak perlu melakukan upaya lagi karena kasus tersebut sudah diproses oleh pihak kepolisian, keluarga korban dapat meminta keterangan dari kepolisian terkait proses perkara tersebut sebagai bentuk upaya dari keluarga korban. Pada kasus tersebut dapat dilakukan tuntutan pidana karena telah menyebabkan orang meninggal dunia. Tuntutan dapat dilakukan oleh pihak korban atau masyarakat yang melihat kejadian langsung. Kecelakaan yang dialami oleh tamu hotel akibat kelalaian pengusaha hotel dalam memberikan fasilitas merupakan kategori kelalaian yang menyebabkan korban (tamu hotel) meninggal dunia.

Penuntutan pidana dapat dilakukan sebagaimana yang telah dijelaskan Pasal 62 UUPK yang menyebutkan bahwa, “ (1). Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal, 9 pasal, 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan pasal 18 dipidanan dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). (2). Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana penjaran paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). (3).Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pada Pasal 62 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat,

cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku. Kasus kecelakaan yang terjadi dikolam renang tersebut dapat dilakukan tuntutan pidana. Kasus tersebut dapat dituntut karena kecelakaan tersebut telah menyebabkan tamu hotel meninggal dunia akibat memanfaatkan kolam renang yang disediakan oleh hotel.

Kecelakaan merupakan tindak pidana yang dapat terjadi karena kesengajaan (*Dolus*) atau kealpaan (*Culpa*). Kesengajaan merupakan suatu tindak pidana yang didasarkan pada niat sedangkan *culpa* suatu tindak pidana yang didasarkan pada kealpaan, orang dapat dipidana apabila adanya kesalahan baik berbentuk kesengajaan maupun kealpaan.¹⁷ Terkait kasus kecelakaan yang terjadi di kolam renang tersebut merupakan kealpaan (*culpa*) di mana kesalahan tersebut bukan merupakan kesalahan yang disengaja / kelalaian. Kelalaian yang dimaksudkan harus diselidiki terlebih dahulu mengenai pihak mana yang melakukan kelalaian tersebut.

Hilangnya nyawa menurut konsep hukum pidana dapat terjadi karena adanya unsur kesengajaan (*dolus*) dan karena ketidak sengajaan atau lalai (*culpa*). Berikut perbedaan *dolus* dan *culpa*, *Dolus*: Perbuatan dilakukan dengan sengaja; perbuatan itu disebut dengan *doleuze delicten*; diancam dengan hukuman lebih berat daripada *culpose delicten*.¹⁸ *Culpa*: Perbuatan yang dilakkan karena kelalaian atau kealpaan; perbuatan itu disebut *culpose delicten* atau *schuld delicten*; ancaman hukumannya lebih ringan daripada *doleuze delicten*.¹⁹

Jika dilihat dari perbedaan *Dolus* dan *Culpa*, kecelakaan tersebut dapat dikatakan *Culpa*. Dikatakan *culpa* karena pada kecelakaan yang menyebabkan 2 (dua) anak tersebut meninggal dunia karena tidak ada unsur kesengajaan dari pihak manapun yang menyebabkan kedua anak tersebut meninggal dunia. Sanksi tetap diberlakukan meskipun tidak ada kesengajaan namun sanksi yang diberikan lebih ringan.

Kelalaian yang menyebabkan orang lain meninggal merujuk Pada Pasal 359 yang berbunyi “Barang siapa karena kesalahannya (kealpaannya) menyebabkan orang lain mati, diancam dengan pidana kurungan paling lama lima tahun atau pidana kurungan paling lama satu tahun”

Dalam konsep hukum pidana mengatur mengenai kejahatan terhadap nyawa yang terdapat pada Bab XIX tentang Kejahatan Terhadap Nyawa. Kejahatan terhadap nyawa pun banyak macamnya yaitu ada yang disengaja, ada yang direncanakan dll. Sebagai contoh Pada Pasal 338 tentang Pembunuhan yang berbunyi “barangsiapa dengan sengjaa merampas nyawa orang lain, diancam karena pembunuhan dengan pidana penjara paling lama lima

¹⁷ Moeljatno, *Op. Cit*, hal.75

¹⁸ J.E Sahetapy, *Op. Cit*, hal. 328

¹⁹ *Ibid*.

belas tahun”. Artinya pembunuhan tersebut ada motif kesengajaan dari pelaku untuk menghilangkan nyawa orang lain dan diberikan ancaman pidana penjara paling lama lima tahun.

Pada kasus tersebut menurut keterangan dari kepolisian kelalaian bukan pada pihak hotel namun dari keluarga korban itu sendiri. Di mana pada kasus tersebut yang menyebabkan 2 (dua) anak meninggal karena ibu dari salah satu korban tertidur pada saat mengawasi kedua anak tersebut bermain dikolam renang. Kedua anak tersebut ditemukan mengambang di kolam renang oleh petugas kebersihan dan ketika itu ibu korban sedang tertidur di kursi pinggir kolam renang.

Kasus kecelakaan di kolam renang Hotel Novotel Surabaya yang menyebabkan 2 (dua) anak meninggal dapat dilakukan tuntutan pidana kepada pihak hotelnya. Di mana tuntutan itu dapat dilakukan atas dasar kesalahan yang terdapat Pada Pasal 359 KUHP yang menyebutkan bahwa “ barang siapa karena kesalahannya (kealpaannya) menyebabkan orang lain mati, diancam dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana kurungan paling lama satu tahun”.

Dalam kasus ini pihak hotel tidak diharuskan untuk tanggung jawab karena keterangan dari pihak kepolisian setelah dilakukan penyidikan dan penyelidikan kelalaian tersebut bukan dari pihak hotelnya. Namun pihak hotel memiliki itikad baik untuk memberikan biaya rumah sakit, biaya pemakaman, biaya transportasi keluarga korban. Hal ini dilakukan oleh pihak hotel sebagai bentuk tanggung jawab pihak hotel kepada keluarga korban. Kemudian dari pihak kepolisian berupaya untuk mendamaikan kedua pihak dan keduanya setuju karena menurut keluarga korban menyadari bahwa kecelakaan tersebut murni kecelakaan atau tidak ada kesengajaan dari pihak hotel.

Dalam proses perkara pidana digantungkan pada jenis deliknya. Dimana ada 2 (dua) jenis delik yaitu delik biasa dan delik aduan. Delik biasa, perkara dapat diproses tanpa adanya persetujuan dari pihak yang dirugikan (korban). Dikatakan bahwa delik aduan artinya delik yang hanya bisa diproses apabila ada pengaduan atau laporan dari orang yang menjadi korban tindak pidana. Hal tersebut telah diatur pada Pasal 108 KUHP ayat (1) menjelaskan bahwa “Setiap orang yang mengalami, melihat, menyaksikan dan atau menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyidik dan atau penyidik baik lisan maupun tertulis”.

KUHAP juga telah mengatur mengenai korban harus melaporkan kasus kecelakaan yang dialaminya, pelaporannya yang mana telah diatur dalam Pasal 108 ayat (1) KUHP yang berbunyi: “Setiap orang yang mengalami, melihat, menyaksikan dan atau menjadi

korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyidik dan atau penyidik baik lisan maupun tertulis; setiap orang yang mengetahui pemufakatan jahat untuk melakukan tindak pidana terhadap ketentuan dan keamanan umum atau terhadap jiwa atau terhadap hak milik wajib seketika itu juga melaporkan hal tersebut kepada penyidik dan atau penyidik; setiap pegawai negeri dalam rangka melaksanakan tugasnya yang mengetahui tentang terjadinya peristiwa yang merupakan tindak pidana wajib segera melaporkan hal itu kepada penyidik dan atau penyidik; laporan atau pengaduan yang diajukan secara tertulis harus ditanda tangani oleh pelapor atau pengadu; laporan atau pengaduan yang diajukan secara lisan harus dicatat oleh penyidik dan ditandatangani oleh pelapor atau pengadu dan penyidik; setelah menerima laporan atau pengaduan, penyidik dan atau penyidik harus memberikan surat tanda penerimaan laporan atau pengaduan kepada yang bersangkutan.”

Berdasarkan Pada Pasal 108 ayat (1) KUHP menjelaskan bahwa setiap orang yang mengalami, melihat, menyaksikan dan atau menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyidik dan/atau penyidik baik tulisan maupun lisan. Artinya pelapor atau pengadu peristiwa pidana tidak harus yang mengalami peristiwa tersebut melainkan pihak yang melihat atau menyaksikan peristiwa pidana dapat melaporkan. Laporan dapat berupa tulisan maupun lisan, dan pengajuan laporan dilakukan kepada penyidik atau penyidik.

Upaya penyelesaian perkara melalui pengadilan terdapat pada Pasal 18 UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, bahwa “Untuk kepentingan umum, pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya dapat bertindak menurut penilaiannya sendiri”. Tugas utama Kepolisian Negara Republik Indonesia menurut Pasal 13 UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai berikut, “Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat”.

Tugas Polisi adalah melakukan penyelidikan dan penyidikan. Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang di duga sebagai tindak pidana guna menemukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang di atur dalam undang-undang. Sedangkan Penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidik dalam hal menurut hukum untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat

terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangka.

Pada kasus kecelakaan di Kolam Renang Hotel Novotel Surabaya menurut Bapak Kusmianto Kanit Reskrim Wonokromo, Surabaya, sudah dilakukan laporan dari salah satu pegawai Hotel Novotel Surabaya. Dari laporan tersebut kemudian polisi mendatangi TKP untuk melakukan penyelidikan terhadap kasus kecelakaan tersebut. Hasil penyelidikan yang didapat bahwa memang kasus tersebut merupakan murni kecelakaan dan tidak ada unsur kekerasan atau kesengajaan yang menyebabkan 2 (dua) anak tersebut meninggal dunia.

Keluarga korban tidak mencabut tuntutan tersebut, meskipun keluarga korban memberikan pernyataan bahwa tidak akan menuntut pihak hotel dan menganggap kasus tersebut merupakan murni kecelakaan, namun proses hukum terus berjalan. Menurut Bapak Kusmianto Kanit Reskrim Wonokromo, Surabaya, kasus pidana tidak dapat diberhentikan namun untuk mensiasati bisa dilakukan penyelesaian secara kekeluargaan.

Sampai saat ini kasus tersebut masih belum ditutup namun akan di SP3, pihak kepolisian sulit melakukan SP3 karena salah satu keluarga korban berdomisili di Kalimantan. SP3 dapat dilakukan untuk melakukan pemberhentian penyelidikan atau menutup kasus. Dalam menutup kasus tentunya harus menghadirkan keluarga korban yang menyakan bahwa telah setuju dan tidak akan menuntut pihak hotel. Memang keluarga korban sudah memberikan pernyataan bahwa tidak akan menuntut kasus tersebut kedepannya, namun pernyataan tersebut harus dalam bentuk tertulis guna menutup kasus tersebut.

Sebagaimana penyelesaian perkara tersebut diatas tugas polisi selaku penyidik dan penegak hukum bertugas sebagai penengah dari masing-masing pihak dan apabila masing-masing pihak sudah ada kesepakatan mengenai penggantian biaya apabila sebelum meninggal korban terlebih dahulu dirawat di rumah sakit, menanggung biaya pemakaman, selamatan sampai dengan selesai dan memberikan sejumlah uang sebagai uang duka atau santunan dan setelah itu membuat surat pernyataan yang berisi telah selesainya perkara tersebut dan tidak ada penuntutan kembali dari masing-masing pihak, maka perkara tersebut oleh polisi dinyatakan selesai.

Setiap perkara konsumen yang menyebabkan meninggal dunia merupakan perkara pidana dan harus diselesaikan melalui pengadilan. Adapun penyelesaian sengketa BPSK dilakukan oleh pengusaha hotel dan tamu hotel yang mengalami kerugian untuk menyelesaikan sengketa. Penyelesaian sengketa dimaksudkan di sini apabila akibat barang dan atau jasa yang ditawarkan oleh pengusaha hotel menyebabkan kerugian pada konsumen atau tamu hotel.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang memiliki kewajiban dalam menjaga ketertiban jalannya perkara adalah majelis BPSK. Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara yaitu dengan cara konsiliasi, mediasi dan cara arbitrase. Penyelesaian sengketa di BPSK pun harus memiliki dasar hukum yang jelas. Jika berkaitan dengan kasus kecelakaan di kolam renang tersebut pihak keluarga boleh melakukan gugatan kepada pihak hotel guna memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat menggunakan fasilitas kolam renang tersebut. Papan peringatan tersebut tidak dapat dijadikan atasan untuk menggugat pelaku usaha hotel karena papan tersebut bukan merupakan klausula baku maupun klausula pelepasan (*escape clause*).

Gugatan kepada pengusaha hotel dapat dilakukan atas dasar Pasal 19 UUPK mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha yang berbunyi, “ (1). Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2). Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (3). Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. (4). Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. (5). Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku usaha diwajibkan untuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Ganti rugi tersebut sebagaimana yang telah dijelaskan Pada Pasal 19 ayat (2) yaitu ganti rugi yang setara nilainya, jika itu memerlukan biaya perawatan makan pelaku usaha berkewajiban mengganti biaya perawatan kesehatan, dan/atau memberikan santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pada kasus tersebut upaya di BPSK tidak dapat dilakukan lagi karena sudah menyangkut nyawa orang lain dan kasus tersebut sudah ditangani oleh kepolisian. Konsumen dapat melakukan gugatan di BPSK hanya sebatas kerugian yang dialami atau kerugian yang dapat dinilai dengan uang. Jika kasus tersebut sudah menyebabkan hilangnya nyawa orang lain maka harus diproses secara hukum

Upaya hukum melalui BPSK merupakan salah satu upaya hukum dalam perlindungan konsumen di luar pengadilan. BPSK merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah guna menyelesaikan persoalan atau masalah antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan umum. Penyelesaian sengketa melalui BPSK bertujuan untuk memperoleh kesepakatan bersama antara kedua belah pihak yang bersengketa guna menentukan ganti rugi yang harus diberikan oleh pihak yang salah dan untuk menjamin agar tidak adanya kerugian yang diderita oleh konsumen dalam menggunakan dan memanfaatkan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh konsumen.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis pada Bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pada Pasal 62 ayat (2) PP Penyelenggaraan Kepariwisata menjelaskan mengenai kewajiban tanggung jawab Badan Usaha Hotel atas fasilitas keselamatan dan keamanan tamu hotel. Pada kasus tenggelamnya 2 (dua) anak di Kolam Renang Hotel Novotel Surabaya yang menyebabkan kedua anak meninggal dunia. Menurut penyelidikan dan penyidikan dari kepolisian tenggelamnya 2 (dua) anak tersebut dan menyebabkan meninggal dunia dikarenakan kelalaian dari orangtua korban yang tertidur ketika menemani kedua anak tersebut berenang di kolam renang. Hal tersebut yang menempatkan pihak hotel tidak wajib bertanggung jawab atas tenggelamnya kedua anak tersebut, dan pihak hotel sudah memberikan peringatan berupa tulisan yang ada di papan.

Keluarga korban tidak melakukan upaya karena pada kasus terjadi hilangnya nyawa yang merupakan kajian dalam hukum pidana, yaitu delik culpa. Karena merupakan delik culpa, pihak kepolisian yang mempunyai wewenang untuk melakukan proses penyelidikan dan penyidikan tanpa perlu adanya laporan terlebih dahulu. Jika hanya menyebabkan kerugian konsumen atau tamu hotel dapat melakukan upaya hukum melalui BPSK.

Saran

Saran kepada pelaku usaha hotel.

Pelaku usaha hotel diharapkan meningkatkan keselamatan dan keamanan fasilitas-fasilitas hotel yang disediakan, dengan cara memberikan informasi yang jelas melalui lisan maupun tulisan kepada tamu hotel yang ingin memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel.

Saran kepada pemerintah.

Kementrian Pariwisata Indonesia diharapkan dapat menyusun regulasi tentang perlindungan pada wisatawan khususnya konsumen hotel mengenai terjaminnya keselamatan dan keamanan konsumen yang menginap dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas hotel.

Saran kepada tamu hotel.

Tamu hotel agar lebih berhati-hati dan paham dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh hotel, dan memperhatikan peringatan-peringatan yang disediakan oleh hotel, dengan memperhatikan peringatan-peringatan yang diberikan oleh pihak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mahrus. 2013. *Asas-Asas Hukum Pidana KORPORASI*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dewi, Eli Wuria. 2015. *Perlindungan Hukum Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dimyati, Aan. Surahlan. 1992. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Deviri.
- Djamali, R. Abdoel. 2011. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Endipradja, Firman Tumantara. 2016. *Hukum perlindungan konsumen*. Malang: Setara Press.
- Fajar, Mukti dan Ahmad, Yulianto. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..
- Kansil, C.S.T. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kristiyanti, Celine Tri Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2014. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Masriani, Yulis Tiena. 2004. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mertokusumo, Sudikno. 2007. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi. 2013. *Prinsip Perlindungan Konsumen Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeljatno. 2000. *Asas-asas Hukum Pidana*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muda, Ahmad A.K. 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Reality Publisher.
- Pitana, I gede, dan Dinata, I ketut Surya. 2008. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Poli, Carla. 1990. *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Jakarta: APTIK.
- Prodjodikoro, Wirjono, 2003, *Asas- Asas Hukum Pidana di Indonesia*, Bandung: Refika Aditama.

- Raharjo, Sajtipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sahetapy, J.E. 1995. *Hukum Pidana*. Yogyakarta: Liberty
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung (LAMPUNG). Press.
- Sidabolok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditnya Bakti.
- Simons, D. 1992, *Kitab Pembelajaran Hukum Pidana (Leerboek Van het nederlanches Strafrecht)*. Diterjemahkan oleh P. A. F. Lamintang. Bandung: Pionir Jaya.
- Sulistiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Spillane, James J. 1987. *Ekonomi Pariwisata*. Yogyakarta: Kanisius.
- Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258).
- Republik 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).
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872)
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3427)
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3658)
- Republik Indonesia, Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 23 Tahun 2012 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 20)
- Republik Indonesia, Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87 Tahun 1987 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel.
- Republik Indonesia, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tahun 2001n tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Dena Radiansyah, 2012, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Jenderal Soedirman Fakultas Hukum, Purwokerto
- Irwanto, 2016, *Analisis Pertimbangan Hukum Kekerasan Dalam Rumah Tangga Sebagai Faktor Penyebab Perceraian (Studi Putusan Pengadilan Agama Manna Kelas II No.00818/PDT.G/2014/PA.MNA dan No.0466/PDT.G/2014/PA.MNA)*. Vol.1 No.01.
- Krisnadi Nasution, 2012, *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Bus Umum*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.8 No.16
- Kemenpar. 2014. Ranking Devisa Negara Terhadap 11 Ekspor Barang. (online) ([http://www.kemenpar.go.id/userfiles/Ranking%20pariwisata%202014%20final\(1\).pdf](http://www.kemenpar.go.id/userfiles/Ranking%20pariwisata%202014%20final(1).pdf)). Diakses pada Hari Rabu 15 Juni 2016
- DetikNews. 2016. Bocah Tenggelam Di Kolam Renang Hotel Novotel Surabaya. (online). (<http://Surabayanews.Co.Id/2016/04/10/52976/2-Bocah-Tewas-Tenggelam-Di-Kolam-Renang-Hotel.Htm>). Diakses Pada Hari Rabu, Tanggal 20 April 2016
- Surabaya Pojokpitu. 2016. Bocah Tenggelam Dimakamkan, Pihak Hotel Enggan Dikonfirmasi . (online). (M.Pojokpitu.Com/Baca.Php?Idurut=25313&&Top=1&&Ktg=Jatim&&Keyrbk=Metropolis&&Keyidl=Bocah%20Tenggelam), Diakses pada Hari Rabu 20 April 2016
- Surya. 2016. Dua Bocah Tenggelam di Kolam Hotel Novotel, Ini Keterangan Pihak Manajemen. (online). (Surabaya.tribunnews.com/2016/04/10/2-bocah-tenggelam-di-kolam-hotel-novotel-ini-keterangan-pihak-manajemen). Diakses pada Hari Rabu 20 April 2016
- Liputan6. 2016. Polisi Selidiki 5 Saksi Tewasnya 2 Bocah di Kolam Renang. (online). (<http://regional.liputan6.com/read/2480933/polisi-selidiki-5-saksi-tewasnya-2-bocah-di-kolam-renang>). Diakses pada Hari Rabu 20 April 2016