



Pengaturan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Layanan Hotel atas Kehilangan Barang Konsumen

I Gusti Agung Ayu Valencia Mutiara Putri¹, Kadek Januarsa Adi Sudharma², Anak Agung Ayu Ngurah Sri Rahayu Gorda³, Bagus Gede Ari Rama⁴

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: mutiaraputriiii18@gmail.com, januarsaadi@undiknas.ac.id, srigorda@undiknas.ac.id, arirama@undiknas.ac.id

Article received: 15 Oktober 2025, Review process: 21 Oktober 2025

Article Accepted: 11 November 2025, Article published: 01 Desember 2025

ABSTRACT

This research examines the legal regulation and practical application of exoneration clauses in hotel service agreements, particularly those related to the loss of guests' personal belongings. The study aims to analyze the validity of such clauses under Indonesian law and to explore how hotels implement them in practice. Using a normative juridical method supported by statutory, conceptual, and case-based approaches, this research also incorporates a limited review of literature and hotel policy documents to identify prevailing patterns. The findings show that exoneration clauses commonly found in hotel agreements are inconsistent with the Indonesian legal framework, especially Article 18 of the Consumer Protection Law, which prohibits business actors from limiting or excluding liability. In practice, many hotels still apply these clauses in their terms and conditions; however, these provisions are legally void and cannot exempt hotels from liability when negligence is proven. The study further indicates that hotels remain responsible for compensating consumers for losses occurring within the hotel premises, and the inclusion of such clauses may expose hotels to administrative or criminal sanctions. This research concludes that Indonesian law strongly prioritizes consumer protection and that hotel operators must adjust their contractual practices accordingly to ensure compliance.

Keywords: Exoneration Clauses, Hotel Services, Consumer Protection

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaturan hukum serta penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel, khususnya terkait kehilangan barang milik konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis keabsahan klausula tersebut menurut hukum Indonesia serta menelusuri bagaimana hotel menerapkannya dalam praktik. Penelitian ini menerapkan metode yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan studi dokumen, penelitian ini juga dilengkapi kajian literatur dan penelaahan kebijakan internal hotel untuk mengidentifikasi pola yang berkembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi yang umum dicantumkan dalam perjanjian hotel tidak sejalan dengan kerangka hukum Indonesia, terutama Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha membatasi atau menghapus tanggung jawab. Dalam praktiknya, banyak hotel masih menerapkan klausula tersebut dalam syarat dan ketentuan, namun ketentuan tersebut batal demi hukum dan

tidak dapat menghapus kewajiban hotel apabila terbukti lalai. Penelitian ini juga menemukan bahwa hotel tetap bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kehilangan yang terjadi di lingkungan hotel, sementara pencantuman klausula tersebut dapat menimbulkan risiko sanksi administratif maupun pidana. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hukum Indonesia menempatkan perlindungan konsumen sebagai prioritas utama, sehingga pelaku usaha hotel perlu menyesuaikan praktik kontraktualnya agar tetap patuh pada ketentuan hukum.

Kata Kunci: Klausula Eksonerasi, Layanan Hotel, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Salah satu industri yang tidak pernah redup dan selalu berkembang dinamis adalah sektor jasa. Sektor tersebut dapat beragam baik berupa transportasi, konsultasi, hingga *hospitality* termasuk industri akomodasi seperti perhotelan. Industri ini terus berkembang karena juga bersamaan dengan perkembangan berbagai industri lain seperti infrastruktur, pariwisata, transportasi, dan juga bisnis. Konsumen dari industri ini pun sudah barang tentu juga mempunyai latar belakang yang sangat majemuk. Salah satu data yang dikutip dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2024 mengungkapkan bahwa “industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata” (Badan Pusat Statistik, 2024). Dalam lampiran publikasi: total pendapatan usaha akomodasi nasional pada 2023 tercatat Rp 188.640,120 juta (atau Rp 188,640.120 miliar) untuk seluruh Indonesia (aggregasi provinsi) dalam tabel “Pendapatan Usaha Akomodasi Menurut Provinsi dan Jenis Pendapatan (Badan Pusat Statistik, 2024).

Dalam aktivitas komersial tersebut, hubungan hukum antara penyedia layanan hotel dan konsumen terbentuk melalui suatu perjanjian, baik secara tertulis maupun melalui kebiasaan dalam wujud berupa kontrak baku. Dalam kontrak baku tersebut sering dicantumkan klausula eksonerasi atau klausula pengalihan tanggung jawab yang meniadakan atau mengurangi tanggung jawab sepihak (Filmadina, dkk, 2025). Namun dalam praktiknya, masih banyak hotel di Indonesia menerapkan klausula eksonerasi (*exoneration clause*) atau klausula pembatasan tanggung jawab yang pada umumnya dicantumkan dalam formulir registrasi, papan pengumuman, atau *terms and conditions* penggunaan layanan hotel. Klausula semacam ini seringkali berbunyi bahwa hotel “tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang milik tamu”, terlepas dari apakah kehilangan tersebut terjadi akibat kelalaian pihak hotel. Kondisi ini memunculkan konsensus persoalan penting dalam lingkup perlindungan konsumen, mengingat posisi tawar hotel sebagai pelaku usaha jauh lebih kuat dibandingkan konsumen yang tidak berkesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian.

Dalam kerangka hukum di Indonesia, klausula eksonerasi telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama disebutkan pada Pasal 18 yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab atau pengurangan tanggung jawab atas kerugian konsumen (Atsar dan Apriani, 2019). Secara normatif, ketentuan ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat

menghindari tanggung jawab atas kerugian yang muncul akibat kelalaiannya, termasuk dalam kasus ketika kehilangan barang konsumen di hotel. Namun di lapangan, banyak hotel masih memasukkan klausula tersebut dalam perjanjian baku, mengatasnamakan “kebijakan perusahaan”, “risiko pribadi tamu”, atau sekadar ditempelkan sebagai pemberitahuan sepihak. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana hukum Indonesia mengatur dan memposisikan klausula semacam ini, serta sejauh mana konsumen mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian berupa kehilangan barang selama menginap di hotel.

Selain perlindungan konsumen, sektor perhotelan di Indonesia juga berada di bawah lingkup hukum kepariwisataan yang turut mengatur tanggung jawab hotel terhadap keamanan tamu. Meskipun Indonesia tidak memiliki undang-undang sektoral yang secara khusus mengatur perhotelan, penyelenggaraan usaha hotel tunduk pada kerangka regulasi pariwisata. Regulasi utama adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang menetapkan kewajiban pengusaha pariwisata, termasuk hotel, untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan wisatawan, termasuk perlindungan atas barang-barang pribadi mereka. Dalam UU ini diatur hak turis (*the right to tourism*) merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus diakui dan juga ditegakkan keberlakuannya (Rahayu dan KJA Sudharma, 2023). Kewajiban ini diperkuat oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi Dan Sertifikasi Usaha Di Bidang Pariwisata, yang mensyaratkan standar operasional keamanan dan keselamatan dalam operasional hotel, termasuk penyediaan fasilitas keamanan barang tamu dan prosedur penanganan kehilangan barang. Di tingkat teknis, Permenparekraf tentang Standar Usaha Hotel mengatur kewajiban hotel menyediakan *safe deposit box*, sistem keamanan kamar, CCTV, serta SOP penanganan keluhan dan kehilangan barang tamu. Tak hanya itu, berbagai pemerintah daerah juga menerbitkan Peraturan Daerah mengenai penyelenggaraan usaha hotel yang memuat kewajiban menjamin keamanan tamu dan pelaporan insiden kehilangan barang. Dengan demikian, meskipun tidak terdapat UU khusus mengenai perhotelan, rangkaian regulasi sektoral tersebut menegaskan bahwa hotel memiliki tanggung jawab yuridis untuk menjaga keamanan barang tamu. Dalam hal ini, pencantuman klausula eksonerasi yang membebaskan hotel dari tanggung jawab atas kehilangan barang konsumen bukan hanya bertentangan dengan UUPK, tetapi juga tidak sejalan dengan prinsip-prinsip keamanan dalam regulasi kepariwisataan.

Dari sisi praktik, keberadaan klausula eksonerasi sering menimbulkan kesulitan pembuktian bagi konsumen. Hotel kerap beralasan bahwa kehilangan terjadi akibat kelalaian tamu sendiri, atau tamu dianggap mengetahui dan menyetujui klausula tersebut secara otomatis saat melakukan registrasi. Padahal dalam hukum perjanjian Indonesia, suatu perjanjian yang memuat klausula baku sepihak dapat dinyatakan batal demi hukum jika bertentangan dengan undang-undang dan prinsip keadilan kontraktual. Namun, minimnya sosialisasi hak konsumen, lemahnya penegakan hukum, serta masih rendahnya literasi hukum di

kalangan masyarakat menjadikan praktik klausula eksonerasi tetap berlangsung dan cenderung dianggap lumrah. Hal ini menunjukkan pentingnya pengkajian lebih mendalam mengenai keberlakuan, keabsahan, dan implikasi hukum klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel.

Keberadaan klausula eksonerasi dalam layanan hotel juga telah menjadi perhatian dalam sejumlah penelitian sebelumnya. Waliyullah dalam penelitiannya di UIN Sunan Kalijaga meneliti praktik pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dan menyimpulkan bahwa keberadaan klausula pembatasan tanggung jawab yang merugikan konsumen merupakan bentuk penyalahgunaan posisi dominan pelaku usaha dan bertentangan dengan Pasal 18 UUPK (Waliyullah, 2023). Penelitian tersebut menyoroti pentingnya pembatasan terhadap kekuasaan pelaku usaha dalam menentukan klausula baku. Penelitian lain yang dilakukan oleh Kurniawan (2022) dari Universitas Islam Riau (UIR) menganalisis tanggung jawab hotel atas kehilangan barang tamu dan menemukan bahwa banyak hotel berupaya menghindari tanggung jawab melalui pencantuman klausula eksonerasi (Kurniawan, 2022). Penelitian ini menegaskan kewajiban hotel untuk menjamin keamanan tamu dan barangnya sebagai bagian dari standar pelayanan minimum. Sementara itu, artikel dalam *Journal Innovative* oleh Setyowati dkk membahas efektivitas perlindungan konsumen terhadap klausula baku dan menyatakan bahwa meskipun regulasi sudah ada, masih terjadi celah implementasi dalam pengawasan terhadap pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi (Setyowati, dkk, 2025). Ketiga penelitian tersebut sepakat bahwa klausula eksonerasi pada dasarnya merugikan konsumen dan dalam banyak kasus bertentangan dengan UUPK.

Meskipun telah ada penelitian-penelitian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang penting. Pertama, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada analisis UUPK dan tidak menelaah hubungan klausula eksonerasi dengan kewajiban hotel menurut regulasi sektoral kepariwisataan, padahal regulasi tersebut secara eksplisit memuat kewajiban hotel menjamin keamanan barang tamu. Kedua, belum banyak penelitian yang mengkaji klausula eksonerasi dalam praktik standar usaha hotel secara nasional, termasuk kaitannya dengan standar sertifikasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan kehilangan barang yang diatur oleh Permenparekraf. Ketiga, sebagian penelitian masih bersifat deskriptif dan belum memberikan analisis normatif komprehensif mengenai kedudukan klausula eksonerasi dalam teori hukum perjanjian, asas itikad baik, serta prinsip keadilan kontraktual. Keempat, belum banyak penelitian yang mengidentifikasi bagaimana peraturan daerah mengenai penyelenggaraan usaha hotel turut memperkuat tanggung jawab hotel, sehingga ruang lingkup analisis yang ada belum sepenuhnya menggambarkan konstruksi hukum sektoral perhotelan di Indonesia.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaturan klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel, baik dari

perspektif hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, maupun hukum kepariwisataan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu hukum perikatan dan perlindungan konsumen, serta kontribusi praktis bagi hotel dalam merumuskan perjanjian layanan yang sesuai dengan ketentuan hukum dan standar usaha. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam memperkuat mekanisme pengawasan terhadap praktik klausula baku yang merugikan konsumen.

Kemudian dapat disusun beberapa pertanyaan dari penelitian ini meliputi (1) Bagaimana pengaturan klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia? Dan (2) Bagaimana penerapan klausula eksonerasi dalam praktik penyelenggaraan layanan hotel serta apa implikasi hukumnya terhadap tanggung jawab hotel ketika terjadi kehilangan barang milik konsumen? Selanjutnya akan ditelaah serta dianalisis melalui penelitian berjudul Pengaturan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Layanan Hotel atas Kehilangan Barang Konsumen.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian hukum normatif yang fokus terhadap analisis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan pengaturan klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel atas kehilangan barang konsumen. Desain penelitian ini mencakup pendekatan perundang-undangan untuk menelaah ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, dan berbagai regulasi sektoral terkait perhotelan; pendekatan konseptual untuk mengkaji pemikiran para ahli mengenai klausula eksonerasi, pertanggungjawaban kontraktual, serta asas kebebasan berkontrak, serta pendekatan komparatif jika diperlukan untuk membandingkan penerapan klausula pembatasan tanggung jawab di sektor jasa lain seperti transportasi atau parkir.

Penelitian ini bersifat kepustakaan sehingga “lokasi penelitian” merujuk pada sumber data, meliputi perpustakaan fakultas hukum, portal resmi basis data peraturan seperti JDIH kementerian dan/atau lembaga, Direktori Putusan Mahkamah Agung, serta basis data jurnal nasional dan internasional. Dalam penelitian kualitatif hukum normatif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang menentukan relevansi, kualitas, serta makna setiap bahan hukum yang dianalisis (Widiarty, 2024). Subjek penelitian dalam studi ini bukan berupa manusia, melainkan bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, bahan hukum sekunder terdiri atas buku, jurnal ilmiah, dan karya ilmiah lainnya, serta bahan hukum tersier berupa kamus atau ensiklopedia. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai dokumen hukum, jurnal ilmiah

bereputasi, laporan resmi seperti *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya 2024* dari BPS, serta penelitian terdahulu yang relevan. Jumlah literatur yang digunakan berkisar antara 15 hingga 20 sumber dengan standar pemilihan berdasarkan reputasi penerbit atau jurnal yang terindeks Sinta, Scopus, atau DOAJ, relevansi langsung dengan topik klausula eksonerasi, tahun terbit yang relatif baru, serta kredibilitas penulis. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif yang meliputi identifikasi norma hukum, klasifikasi dan kategorisasi bahan hukum, interpretasi hukum melalui metode gramatikal, sistematis, historis, dan teleologis, serta penyusunan argumentasi hukum yang logis dan komprehensif untuk menjawab rumusan masalah. Seluruh tahapan analisis kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan yang menggambarkan secara utuh implikasi hukum pengaturan klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel terhadap perlindungan konsumen di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dimulai dari tinjauan terhadap Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengatur prinsip umum kontrak di Indonesia. Pasal 1338 KUHPerdata menyatakan *"semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya"*, dengan syarat persetujuan tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum (Bachsin dkk, 2025). Di bawah asas kebebasan berkontrak ini, para pihak bebas menetapkan syarat-syarat kontrak, termasuk penyusunan klausula baku. Namun, klausula-klausula tersebut tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian seperti terdapatnya kesepakatan (*consensus*), kecakapan, objek yang diperjanjikan, dan sebab yang halal sebagaimana dicantumkan Pasal 1320 KUHPerdata (Sudharma, K.J.A, 2018). Selain itu, penting bahwa perjanjian yang dibentuk dengan kehendak bebas tersebut tidak berat sebelah atau juga memperhatikan asas keseimbangan (Sudharma, K.J.A., 2017). Menurut literatur, jika klausula baku mengandung ketentuan yang sewenang-wenang atau menguntungkan satu pihak secara sepihak, perjanjian dapat dianggap tidak memenuhi Pasal 1320, 1337, dan 1338 KUHPerdata (Dika and Anggraini, 2024). Misalnya penelitian tersebut telah menunjukkan suatu perjanjian hotel yang memuat klausula eksonerasi dapat dinyatakan tidak sah karena gagal memenuhi syarat objektif KUHPerdata tersebut. Dengan demikian, berdasarkan KUHPerdata sendiri suatu klausula eksonerasi tidak secara otomatis dilarang, tetapi pencantumannya dapat berbenturan dengan asas itikad baik atau kepatutan jika melepaskan tanggung jawab secara tidak adil (Yuwafi, Nachrawi, Miharja, 2022).

Secara khusus, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) melarang tegas adanya klausula eksonerasi dalam kontrak konsumen. Pasal 18 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang *"membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila [klausula tersebut] menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha"*. Klausula eksonerasi sejatinya adalah klausula baku yang menyatakan pengalihan

atau pelepasan tanggung jawab usaha atas kewajibannya. Dengan demikian, Pasal 18 ayat (1) huruf (a) secara eksplisit melarang klausula eksonerasi dalam hubungan bisnis. Selanjutnya Pasal 18 ayat (3) menegaskan bahwa *"Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum."* Artinya, jika suatu perjanjian layanan hotel mencantumkan klausula eksonerasi, maka klausula tersebut otomatis tidak memiliki kekuatan hukum. Temuan studi akademis memperkuat hal ini, misalnya Zahran & Anggraini (2024) menyimpulkan bahwa Pasal 18 ayat (1) UUPK melarang klausula eksonerasi dan konsekuensinya klausula tersebut *batal demi hukum* sebagaimana Pasal 18 ayat (3) UUPK. Dengan demikian, UU Perlindungan Konsumen adalah landasan hukum utama yang melarang klausula eksonerasi tanggung jawab dalam perjanjian hotel yang bersifat konsumen.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menegaskan hak-hak wisatawan sebagai konsumen jasa pariwisata yang juga relevan terhadap klausula eksonerasi. Pasal 20 UU Kepariwisata menyebutkan bahwa *"Setiap wisatawan berhak memperoleh ... pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar; ... perlindungan hukum dan keamanan"* (Sari, Herlina, dan Iskandar, 2023). Implikasinya, penyedia jasa pariwisata (termasuk hotel) wajib memberikan pelayanan akomodasi sesuai standar yang ditetapkan, sekaligus memastikan perlindungan hukum bagi tamu. Kebijakan hotel yang mencoba melepaskan tanggung jawab secara sepihak berlawanan dengan prinsip hak wisatawan atas perlindungan hukum ini. Dengan demikian, meskipun UU Kepariwisata tidak secara spesifik mengatur klausula kontrak, ketentuan hak wisatawan sebagaimana Pasal 20 mendukung semangat perlindungan konsumen yang sejalan dengan UUPK. Hotel dalam industri pariwisata pun diharapkan memenuhi standar pelayanan tanpa mencoba menghindari tanggung jawab atas kesalahan atau kelalaian pihaknya yang merugikan tamu.

Regulasi teknis di sektor pariwisata, khususnya Permenpar/Permenparekrif tentang Standar Usaha Hotel, juga menekankan kewajiban melindungi tamu atau konsumen. Sebagai contoh, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel menegaskan bahwa tujuan standar usaha hotel mencakup jaminan atas kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu; dan memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan. Dengan kata lain, regulasi ini menghendaki agar hotel senantiasa menjamin keselamatan dan kenyamanan tamu. Klausula eksonerasi yang melemahkan tanggung jawab hotel, misalnya melepaskan kewajiban atas kehilangan barang tamu, bertentangan dengan semangat perlindungan tamu tersebut. Artinya, secara regulasi teknis pariwisata, hotel wajib melindungi tamunya dan tidak seharusnya mengalihkan tanggung jawab dengan sewenang-wenang. Dari sisi hukum tertulis, Permen ini tidak secara eksplisit mencantumkan larangan klausula eksonerasi,

namun tujuan perlindungan tamu yang diamanatkan dapat dijadikan argumentasi normatif bahwa praktik klausula eksonerasi bertentangan dengan kewajiban perlindungan layanan hotel.

Dalam praktiknya, banyak hotel memasukkan klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan baku mereka, baik tertulis maupun melalui pengumuman di area hotel. Klausula ini umumnya berbentuk *disclaimer* yang membatasi atau membebaskan hotel dari tanggung jawab atas kerugian tertentu. Beberapa hotel secara eksplisit mencantumkan pengecualian tanggung jawab dalam syarat-ketentuan (*terms and conditions*). Misalnya, eL Hotel Group di Kelapa Gading, Jakarta menyatakan: “Hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang pribadi yang tidak disimpan di brankas yang disediakan di kamar.” (eL Hotel Group, nd). Selain itu, Hotel Carolina Cottage Lake Toba menegaskan “Hotel TIDAK BERTANGGUNG JAWAB atas kehilangan barang dikarenakan kelalaian tamu (barang tamu adalah tanggung jawab masing-masing tamu)” (Carolina Cottage, nd). Demikian pula, Hotel Prima Cirebon menyebut dalam aturan penggunaan kamar: “Hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga berupa uang, emas, dan barang berharga lainnya di dalam kamar tanpa ada konfirmasi lebih dahulu dengan pihak hotel.” (Hotel Cirebon, nd).

Bentuk-bentuk klausula eksonerasi dapat berupa pembebasan atau pengurangan tanggung jawab sepenuhnya, pembatasan jumlah ganti rugi, pembatasan jangka waktu tuntutan ganti rugi. Menurut David Yates dalam Setyawati dan Kelik (2018), tiga ciri klausula eksonerasi tersebut sering dijumpai dalam perjanjian baku bisnis. Dalam kontrak hotel, contoh nyata bentuk-bentuk klausula eksonerasi ini adalah pembatasan tanggung jawab atas kehilangan barang pribadi tamu. Studi empiris menemukan hotel seperti *Amrani Syariah* dan *Brothers Inn* mencantumkan klausula yang membatasi waktu pengajuan ganti rugi bagi tamu dan membebaskan tanggung jawab hotel atas wanprestasi tertentu (Setyawati dan Kelik Wardiono, 2018). Dengan kata lain, klausula-klausula tersebut merupakan klausula baku (*standard clause*) yang tidak dinegosiasikan secara individual oleh konsumen, melainkan ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha hotel.

Walaupun praktik ini lazim di lapangan, hukum positif menegaskan bahwa klausula semacam itu tidak dapat menghapus hak konsumen. Pasal 18 UUPK menyatakan klausula yang *menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha* dilarang dan batal demi hukum. Oleh karena itu, dalam penilaian hukum, setiap klausula eksonerasi yang diterapkan hotel akan dinyatakan tidak sah jika menyalahi ketentuan tersebut. Misalnya, meski hotel mencantumkan “hotel tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang” dalam syarat, seharusnya klausula ini diabaikan (*null*) dan tamu tetap memiliki hak ganti rugi sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK. Pengadilan Indonesia pada umumnya menganut prinsip ini; Mahkamah Agung menegaskan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen (seperti klausula eksonerasi) dinyatakan *tidak berlaku*. Dengan demikian secara praktik, jika terjadi sengketa kehilangan barang tamu akibat kelalaian hotel, hotel tetap

bertanggung jawab memberikan ganti rugi karena klausula penyangkalan tanggung jawabnya batal demi hukum.

Implikasi hukum terhadap tanggung jawab hotel secara hukum perdata, hotel tetap harus bertanggung jawab mengganti kerugian jika barang konsumen hilang akibat kelalaiannya. Dalam perjanjian jasa penginapan, hotel berkewajiban menjaga keamanan dan keselamatan barang-barang tamu selama berada di lingkungan hotel. Para ahli sepakat bahwa bila kehilangan terjadi di area hotel, maka secara prinsip “barang hilang yang ada dalam lingkungan hotel menjadi tanggung jawab hotel”. Dengan kata lain, hotel memiliki beban membuktikan bahwa kehilangan barang tersebut terjadi tanpa kesalahan pihaknya. Jika hotel tidak dapat menolak kelalaian sendiri, konsumen berhak menuntut ganti rugi perdata atas kerusakan atau kehilangan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata terkait perbuatan melawan hukum. Sanksi terhadap hotel yang mencantumkan klausula eksonerasi juga sudah diatur secara eksplisit. Pasal 62 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelanggaran ketentuan Pasal 18 dapat dikenakan pidana dengan penjara hingga 5 tahun dan denda maksimal Rp2 miliar (Prayuti, dkk, 2025). Dengan demikian, walau hotel mengira klausula eksonerasi melindungi pihaknya, hukum justru memandang pencantuman klausula tersebut sebagai pelanggaran serius. Hotel terbuka risiko sanksi pidana dan administratif bila terbukti menutup-nutupi kewajiban kompensasi kepada konsumen.

Secara praktek, ketika konsumen kehilangan barang di hotel, penyelesaian dapat ditempuh melalui jalur gugatan pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat. Hotel tidak boleh menolak tanggung jawab semata-mata dengan menunjuk klausula di syarat-ketentuan. Terlebih jika hilangnya barang berharga terbukti karena kelalaian petugas hotel atau sistem pengamanan yang lemah, hotel hampir dipastikan harus membayar ganti rugi. Konsumen, di pihak lain, perlu membuktikan nilai dan kepemilikan barang tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa konsumen “harus berkewajiban membuktikan bahwa barang yang hilang benar-benar merupakan barangnya” agar klaimnya sah (Cahyono and Sari, 2023). Namun demikian, beban pembuktian utama mengenai sebab hilangnya barang tetap terletak pada hotel untuk membuktikan tidak ada kelalaian dari pihaknya misalnya dengan menunjukkan CCTV atau laporan kehilangan resmi dari Kepolisian.

Secara keseluruhan, penerapan klausula eksonerasi di perhotelan Indonesia bertabrakan dengan prinsip perlindungan konsumen. Meskipun banyak hotel mengadopsi praktik internal seperti penggunaan brankas atau surat pernyataan agar tamu bertanggung jawab sendiri atas barang berharga, secara hukum kewenangan tersebut dibatasi. Hukum Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa segala klausula baku yang meniadakan atau membebaskan kewajiban pengelola hotel tidak diakui karena dinilai batal hukum. Akibatnya, hotel yang menuntut kebijakan semacam itu tetap tidak dapat lepas dari kewajiban mengganti kerugian jika kehilangan barang konsumen terjadi karena faktor yang menjadi tanggung jawab hotel. Kesimpulannya, meski banyak hotel menggunakan klausula

eksonerasi dalam kebijakan bakunya sebagai upaya pembatasan risiko, pendekatan hukum di Indonesia memandang klausula tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan ketentuan perlindungan tamu. Pengaturan normatif menghilangkan kekuatan hukum klausula eksonerasi tersebut, sementara praktik lapangan harus diubah agar sesuai prinsip keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen dan juga pelaku usaha

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaturan klausula eksonerasi dalam perjanjian layanan hotel pada dasarnya telah diatur secara tegas dalam hukum positif Indonesia melalui KUHPerdara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, serta regulasi turunan seperti standar usaha hotel. Seluruh instrumen hukum tersebut menempatkan tanggung jawab hotel pada posisi yang tidak dapat dikesampingkan secara sepihak melalui klausula baku, karena pelaku usaha dilarang memindahkan, membatasi, atau meniadakan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Klausula seperti ini lazim ditemukan dalam perjanjian standar hotel, baik secara eksplisit maupun terselubung melalui kebijakan internal mengenai barang bawaan tamu, secara normatif dinyatakan batal demi hukum. Dengan demikian, aturan hukum Indonesia konsisten membangun paradigma perlindungan konsumen yang menolak upaya pembebasan tanggung jawab oleh pelaku usaha jasa perhotelan terutama terkait potensi kehilangan barang tamu.

Penerapan klausula eksonerasi dalam praktik perhotelan Indonesia menunjukkan bahwa meskipun hotel masih banyak mencantumkan pembatasan tanggung jawab, klausula tersebut tidak efektif menghapus kewajiban hukum ketika terjadi kehilangan barang konsumen. Hotel tetap berkewajiban memberikan ganti rugi apabila kehilangan terjadi karena kelalaiannya, dan pencantuman klausula eksonerasi bahkan dapat menimbulkan risiko sanksi administratif maupun pidana berdasarkan ketentuan UUPK. Penelitian ini menegaskan pentingnya kepatuhan hotel terhadap standar perlindungan konsumen, serta perlunya penguatan pengawasan oleh pemerintah dan peningkatan edukasi kepada konsumen mengenai hak-haknya. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan kajian lebih mendalam terkait putusan-putusan pengadilan yang menyangkut sengketa kehilangan barang di hotel guna memetakan pola pertanggungjawaban, serta analisis komparatif dengan standar internasional untuk memperkaya rekomendasi kebijakan bagi industri perhotelan nasional.

DAFTAR RUJUKAN

Bachsin, A., Adiyaksa, A. F., Ekoputro, H. F. H., Saputra, R. P., & Kusnadi, N. (2025). Peran Asas Pacta Sunt Servanda dalam Menjamin Kepastian Hukum Kontrak di Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(3), 2531-2539.

- Cahyono, N. A., & Sari, R. D. P. (2023). Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen Hotel. *Binamulia Hukum*, 12(2), 323-332.
- Dika, M. F. Z., & Anggraini, A. M. T. (2024). Perlindungan Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Keanggotaan Fit Hub Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999: Consumer Protection Against Exclusion Clauses in Fit Hub Membership Agreements Based on Law No. 8/1999. *Reformasi Hukum Trisakti*, 6(4), 1480-1491.
- Filmadina, N., Monica, T., Setiawan, F., & Adonara, F. F. (2025). Pengembangan Hukum Perjanjian Dalam Era Digitalisasi di Ekonomi Indonesia. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(5), 5889-5898.
- Rahayu, A. A. A. N. S., & Sudharma, K. J. A. (2023). Legalisasi Standar Tarif Hotel Dalam Ekosistem "New Normal" Terintegrasi Bagi Pariwisata Bali Dampak Covid-19. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 5(1), 172-185.
- Prayuti, Y., Lany, A., Yusmana, F. V., Reza, M., Sehafudin, S., & Zaelani, M. R. (2025). Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Barangtidak Sesuai Komposisi: Perspektif Pasal 62 Undangundang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Hukum Internasional dan Perdagangan*, 9(2).
- Sari, A. M., Herlina, N., & Iskandar, T. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dihubungkan Dengan Pasal 20 Huruf E Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata: Studi Kasus Di Objek Wisata Cipanas Galunggung Kabupaten Tasikmalaya. *Pustaka Galuh Justisi*, 2(1), 324-342.
- Setyowati, H., Ismiyanto, I., & Khaerudin, A. (2025). Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Layanan Perpesanan Online Hotel Melalui E-Commerce Sebagai Upaya Perwujudan Kepastian Hukum (Studi Kasus Pada Hotel Ommaya di Kabupaten Sukoharjo). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 5738-5750.
- Sudharma, K. J. A. (2017). Implementasi Asas Keseimbangan Pada Kontrak Kerja Bagi Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas Yang Diterapkan Oleh Yayasan Nirlaba Di Provinsi Bali. *Jurnal Panorama Hukum*, 2(2), 203-214.
- Sudharma, K. J. A. (2018). Penyelesaian wanprestasi perjanjian sewa menyewa mobil (studi kasus PT. Bali Radiance). *Jurnal Analisis Hukum*, 1(2), 228.
- Yuwafi, R., Nachrawi, G., & Miharja, M. (2022). Klausula Eksonerasi Dari Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Dan Asas Keadilan Studi Kasus Putusan Kasasi Nomor 8/K/PDT/2013. *Jurnal Hukum Pelita*. Vol. 3. No. 1.
- Kurniawan, D. (2022). *Pertanggung Jawaban Pengelola Hotel Terhadap Konsumen Atas Hilang Nya Barang Di Dalam Kamar Hotel Berdasar Kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Setyawati, N. A. (2018). *Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku: Studi terhadap perjanjian penginapan di Surakarta* [Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta]. E-Prints UMS. <https://eprints.ums.ac.id/61172/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
-

Waliyullah, W. A. (2023). *ANALISIS TERHADAP PERJANJIAN INVESTASI PENGELOLAAN HOTEL SITI DI KOTA TANGERANG (Studi Kasus Perkara Gugatan Wanprestasi nomor 1340/Pdt. G/2021/PN. Tng)* (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).

Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish.

Widiarty, W. S. (2024). *Buku ajar metode penelitian hukum*.

Badan Pusat Statistik. (2024, 31 Desember). *Statistik hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia 2024* [Publikasi 8403002; No. Katalog 06300.24015; ISSN/ISBN 1829-9350].

<https://www.bps.go.id/id/publication/2024/12/31/18e46811848c05eabc2831a7/statistik-hotel-dan-akomodasi-lainnya-di-indonesia-2024.html>

éL Hotel Group. (n.d.). *Terms and Conditions*. Diakses 18 November 2025, dari <https://www.el-hotels.com/term>

Hotel Prima Cirebon. (n.d.). *Terms and Conditions*. Diakses 18 November 2025, dari <https://www.hotelprimacirebon.com/terms-and-conditions/>

Carolina Cottage. (n.d.). *Stay Rules / Term & Condition*. Diakses 18 November 2025, dari

<https://www.carolinacottagelaketoba.com/copy-of-peraturan-penginapan>