

SKRIPSI

UPAYA PENEGAKAN HAK-HAK KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL DALAM RANGKA PERLINDUNGAN KONSUMEN



DODY WIDAYANTO
NIM 030010877U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**UPAYA PENEGAKAN HAK-HAK KONSUMEN
TERHADAP PELANGGARAN PERSYARATAN
KESEHATAN HOTEL DALAM RANGKA
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**

Dosen Pembimbing,



**Sri Handajani, S.H., M.Hum.
NIP. 130 809 069**

Penyusun,



**Dody Widayanto
NIM. 030010877 U**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**Skripsi ini telah diuji Dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji
Pada Hari Selasa, Tanggal 16 Agustus 2005, Pukul 09.00 WIB**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI :

**Ketua : Gianto Al Imron, S.H., M.H.
NIP. 132 205 659**



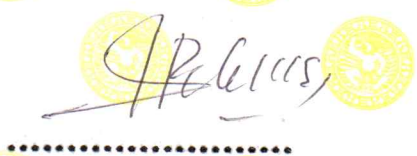
**Anggota : 1. Sri Handajani, S.H., M.Hum.
NIP. 130 809 069**



**2. Naniek Endang W., S.H.
NIP. 130 675 527**



**3. Leonora Bakarbesy, S.H., M.H.
NIP. 131 417 056**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., atas segala limpahan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Upaya Penegakan Hak-Hak Konsumen Terhadap Pelanggaran Persyaratan Kesehatan Hotel Dalam Rangka Perlindungan Konsumen”.

Penulisan Skripsi ini dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini penulis memperoleh bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Machsoen Ali, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga beserta jajarannya.
2. Ibu Sri Handajani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing dan penguji skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan Skripsi.
3. Bapak Gianto Al Imron, S.H., M.H., Ibu Naniek Endang Wrediningsih, S.H., dan Ibu Leonora Bakarbesy, S.H., M.H., selaku penguji skripsi yang telah banyak memberikan arahan dalam pembenahan skripsi.
4. Ibu Soelistyowati, S.H., M.H., selaku dosen wali yang telah memberikan petunjuk dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Airlangga.

5. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, dorongan, dan kesabarannya selama ini kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Indah, yang telah memberikan bantuan buku-buku dan peraturan perundang-undangan serta dukungan moral kepada penulis selama ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya baik materiil maupun immateriil dalam penulisan skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, demikian juga dengan tulisan ini. Penulis menyadari masih adanya kekurangan-kekurangan, oleh karenanya penulis mengharap banyak masukan dari banyak pihak untuk menyempurnakannya.

Surabaya, 25 Agustus 2005

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
BAB I	PENDAHULUAN
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	8
3. Penjelasan Judul	9
4. Alasan Pemilihan Judul	11
5. Tujuan Penulisan	13
6. Metodologi	13
7. Pertanggungjawaban Sistematika	14
BAB II	PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL BERKAITAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN
1. Hak Konsumen Berkaitan Dengan Kesehatan Tempat Penginapan Atau Kamar	16

	2. Hak Konsumen Berkaitan Dengan Kesehatan	
	Restoran Hotel	34
BAB III	UPAYA-UPAYA PENEGAKAN HAK-HAK KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	
	1. Penanganan Melalui Pemberian Sanksi-sanksi.....	54
	2. Penanganan Melalui Pembinaan Dan Pengawasan Kesehatan Hotel	66
	3. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen	74
BAB IV	PENUTUP	
	1. Kesimpulan	84
	2. Saran	85
DAFTAR BACAAN		87

BAB I
PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan wisata yang cukup tinggi menarik perhatian banyak investor untuk mengelola industri pariwisata, termasuk berbagai sarana (*resort*), seperti : hotel, tempat rekreasi, tempat hiburan (*amusement*), dan lain-lain. Potensi ekonomis pariwisata lebih banyak mewarnai kebijakan pemerintah di bidang pariwisata. Promosi besar-besaran dan pengembangan pariwisata yang pernah dilakukan di Indonesia, antara lain program “Sapta Pesona”, yaitu program pengenalan pariwisata Indonesia yang bermotokan : aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah tamah dan kenangan.

Keberadaan hotel sering dikaitkan dengan wisata. Ketika kebutuhan wisata telah menjadi kebutuhan konsumen, sebaiknya konsumen perlu mempertimbangkan berbagai fasilitas wisata, seperti akomodasi hotel. Sebagai wisatawan, konsumen mengadakan perjalanan dari tempat kediaman ke lokasi-lokasi wisata yang akan didatangi, tanpa tinggal dalam kurun waktu yang lama. Artinya untuk sementara waktu konsumen tinggal di lokasi wisata yang dikunjungi. Selama di lokasi itu, kegiatan konsumen lebih menikmati suasana keindahan dan kenyamanan fasilitas sebagai penglepasan dari kegiatan rutinitas konsumen, berupa kegiatan bersenang-senang.

Namun tak jarang konsumen menginap di hotel karena didasari motif lain selain kebutuhan wisata. Misalnya karena tugas kantor, negosiasi bisnis, pertemuan ilmiah, kongres, dan sebagainya. Dengan demikian, sambil menyelesaikan urusannya itu, diperoleh pula manfaat lainnya berupa sarana wisata yang dapat dinikmati. Biasanya tak jauh dari lokasi hotel, terdapat berbagai lokasi wisata atau hiburan khas.

Sebagai salah satu bentuk jasa kepariwisataan, menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. SK. 241/H/70 Tahun 1970, hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan komersial. Dalam praktek wisata saat ini, hotel menyediakan fasilitas terlengkap untuk wisatawan yang berkunjung. Fasilitas itu meliputi :

- 1) Tempat untuk istirahat dan kamar tidur;
- 2) Ruang untuk makan dan minum, seperti restoran, bar dan *caffeshop*;
- 3) Toilet dan kamar mandi;
- 4) Fasilitas untuk bersantai, seperti: kolam renang, *amusement centre*, dan lain-lain;
- 5) Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan para tamu, seperti: fasilitas telekomunikasi, fasilitas penjualan tiket perjalanan (pesawat, kapal laut, kereta api, dan lain-lain), fasilitas cendera mata, dan sebagainya.

Peningkatan berbagai fasilitas dan jasa pelayanan perhotelan ternyata mempertajam persaingan di kalangan para pengelola hotel dalam usaha menjaring konsumen.

Semakin banyaknya hotel di beberapa kota besar ataupun kota-kota bertujuan wisata, tentunya perlu mendapat perhatian yang cukup karena hotel-hotel tersebut disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat sebagai tuntutan dari kemajuan di bidang perindustrian, perdagangan dan pariwisata.

Salah satu upaya untuk menunjang kegiatan pariwisata adalah adanya sarana hotel. Menurut Undang-Undang No.23 tahun 1992 tentang Kesehatan pasal 22 ayat 2, maka semua perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum disebut tempat-tempat umum dan harus memenuhi standard minimal persyaratan kesehatan atau memenuhi kategori laik sehat hotel sesuai Keputusan Dirjen Pemberantasan Penyakit Menular dan Penyehatan Lingkungan Pemukiman Nomor : 96-3 IPD.03.04.LP . Penetapan tentang persyaratan tersebut diatas adalah atas dasar kenyataan, bahwa tidak jarang sebuah tempat umum seperti hotel merupakan sumber penyakit menular yang disebabkan karena tidak terpeliharanya kebersihan dan kesehatan lingkungan hotel dan makanan, sehingga dapat mengakibatkan tamu hotel yang memanfaatkan jasa perhotelan tersebut menderita sakit atau tertular penyakit dan juga dapat mengakibatkan tamu hotel mengalami keracunan makanan. Oleh sebab itu maka sebagai tempat umum sebuah hotel tidak akan dapat terhindar dari peraturan dan persyaratan hygiene sanitasi yang telah ditetapkan dalam Undang-undang.

Adapun jumlah hotel yang di dapat dari Dinas Pariwisata Propinsi Jawa Timur pada akhir tahun 2004 adalah 713 buah yang terdiri dari 60 buah hotel berbintang dan 653 buah hotel melati dengan jumlah pengunjung pertahun dari tahun 2002 (2.321.058 orang), tahun 2003 (2.571.819 orang) dan tahun 2004 berjumlah (2.988.795 orang) yang terdiri dari wisatawan domestik berjumlah 2.979.832 orang dan wisatawan manca negara 8963 orang¹.

Hotel merupakan salah satu dari sektor pariwisata yang merupakan sektor terpenting yang berfungsi sebagai penyedia atau menyerap tenaga kerja yang sangat besar dan salah satu penyumbang pemasukan devisa negara yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Persaingan bisnis bidang jasa industri pariwisata juga semakin ketat dan berlomba-lomba menawarkan bermacam-macam fasilitas disertai daya tariknya masing-masing dan yang salah satunya adalah menampilkan kebersihan dan ketenangan serta kenyamanan sebagai penampilan utama. Fasilitas hotel tidak hanya menampilkan kemewahan, cita rasa makanan yang enak akan tetapi juga faktor yang perlu mendapat perhatian adalah kenyamanan dan jaminan tidak ada gangguan kesehatan. Hal ini sesuai dengan tujuan orang menikmati fasilitas tersebut demi kelangsungan hidupnya yaitu perihal "*Hygiene & Sanitasi*"(kesehatan dan kebersihan).

Sebagaimana diketahui bahwa hotel merupakan suatu tempat penginapan bagi umum yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar-kamar yang disewakan

¹ Data Dinas Pariwisata Propinsi Jawa Timur Tahun 2004.

kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu dan menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.²

Hotel sebagai tempat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, maka hotel termasuk dalam golongan tempat umum (*public place*). Batas-batas ketentuan atau kriteria tempat umum adalah³ :

1. Tempat tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum dan bukan masyarakat khusus .
2. Ada tempat dan kegiatan yang permanen .
3. Di dalam tempat tersebut dilakukan kegiatan-kegiatan atau aktifitas-aktifitas yang dapat menimbulkan terjadinya penyakit menular, penyakit akibat kerja atau kecelakaan .
4. Di dalam tempat tersebut terdapat fasilitas-fasilitas atau perlengkapan yang dapat menimbulkan penyakit.

Dengan demikian, hotel termasuk kategori tempat umum, karena memenuhi kriteria yang tersebut di atas. Sesuai dengan pertimbangan dari segi hygiene sanitasi , sebuah hotel melaksanakan kegiatan-kegiatan serta mempunyai fasilitas-fasilitas yang perlu mendapatkan pengawasan, karena berpengaruh sekali terhadap kesehatan para tamunya atau pengunjungnya, maupun para karyawan yang bekerja. Dengan demikian sebuah hotel harus memenuhi standard minimal persyaratan kesehatan yang berlaku bagi semua kategori hotel. Salah satu syarat

² Suparlan M.Sc, *Pedoman Pengawasan Sanitasi Tempat-Tempat Umum Dan Tempat Wisata*, Instalasi Penerbitan PAM, Ujung Pandang, 1994, h. 43.

³ Soebagio Reksosobroto, Drs, *Sanitasi Perhotelan*, Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan Indonesia, Jakarta, 1991, h. 3.

utama adalah syarat sanitasi perhotelan⁴. Sanitasi hotel adalah usaha kesehatan preventif atau usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan lingkungan perhotelan (mencegah timbulnya berbagai macam penyakit di antara karyawan maupun tamu hotel sebagai akibat dari kurang atau tidak diperhatikannya faktor-faktor lingkungan hotel yang mengganggu kesehatan).

Penerapan sanitasi perhotelan yang baik dan sesuai dengan persyaratan kesehatan bertujuan untuk mencegah dan menanggulangi terjadinya penularan penyakit atau pencemaran lingkungan hotel sendiri dan lingkungan sekitarnya.

Penilaian terhadap industri yang menghasilkan jasa dalam bentuk service seperti hotel adalah melalui perasaan pengunjungnya terhadap apa yang dinikmatinya. Peranan psikologis (psychologis) dalam hal ini sangat berperan penting, yaitu untuk menjamin kepuasan bagi para tamu dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya untuk datang dan menginap di Hotel, dan juga agar para karyawannya merasa bergairah atau bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga tamu merasa terpenuhi kebutuhannya, antara lain⁵ :

- a. *Relax* (istirahat)
- b. *Comfort* (kesenangan/kenyamanan)
- c. *Security* (keamanan)
- d. *Safety* (perlindungan)
- e. *Privacy* (kebebasan)

⁴ *Ibid.*

⁵ Richard Sihite, S.Sos, *Sanitation & Hygiene (Sanitasi dan Hygiene)*, SIC, Surabaya, 2000, h. 22.

Secara moral, tidak seorangpun menghendaki dirinya menderita sakit. Hotel sebagai usaha komersial yang bergerak dalam pelayanan akomodasi, makanan dan minuman tidak dapat terlepas dari keharusan untuk menjaga dan memperbaiki kesehatan, baik yang menyangkut masalah lingkungan, makanan dan minuman, serta karyawan ataupun tamu yang menggunakan jasanya. Terlebih bila dilihat usaha perhotelan ini bersifat komersial, maka jelaslah bahwa secara bisnis masalah kesehatan lingkungan akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan usahanya. Makanan yang tercemar misalnya, akan mengakibatkan tamu yang mengkonsumsinya keracunan dan berakibat fatal. Sebagai contoh yang terjadi di salah satu hotel berbintang di Jakarta Selatan pada peristiwa 16 Mei 2000, yang mengakibatkan puluhan tamu dan karyawan mengalami keracunan suatu jenis makanan secara bersamaan. Untung saja dapat segera ditangani oleh tenaga medis di rumah sakit terdekat, karena kejadian tersebut berada di Ibukota (bagaimana kalau terjadi di daerah wisata yang tenaga medisnya terbatas atau rumah sakitnya jauh?). Untung jikalau 1 – 2 hari kemudian para tamu dan karyawan yang keracunan tersebut sudah bisa kembali ke rumahnya masing-masing walaupun masih dalam keadaan lemah, di samping itu telah menimbulkan trauma, akan tetapi kejadian tersebut cukup mengagetkan, merepotkan dan membuat orang-orang lingkungan sekitarnya menjadi panik. Kejadian ini memberikan dampak yang sangat negatif terhadap citra hotel atau restoran itu sendiri. Belum lagi secara hukum pihak hotel dinyatakan bersalah, karena tidak mentaati ketentuan-ketentuan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu untuk mencegah kemungkinan timbulnya dampak yang negatif perlu

dilakukan pencegahan terhadap suatu penyakit untuk mengurangi kemungkinan terjadinya penurunan atas tingkat kesehatan yang dapat menimbulkan bahaya-bahaya penularan, kecelakaan, kebisingan, keracunan, dan sebagainya. Kesemuanya ini harus dilakukan dan dilaksanakan sebaik-baiknya demi kelangsungan dan kemajuan usaha dari hotel tersebut.

Sebenarnya faktor hygiene inilah yang terpenting karena hal ini menyangkut kesehatan orang-orang yang akan menjadi tamu pelanggan. Ibarat dalam usaha penjualan makanan maka kita harus paham dan tahu cara-cara memilih bahan mentah yang baik, cara penyimpanan, penyajian, dan juga cara pengolahannya apakah sesuai dengan gizi yang dibutuhkan.

Penerapan upaya kesehatan lingkungan di hotel didukung oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor : 80 / Menkes / PER / II /1990 yang menyatakan bahwa hotel berbintang maupun hotel kelas melati harus memenuhi persyaratan kesehatan yang dibuktikan dengan surat keterangan Laik Sehat yang diperoleh dari kepala Dinas Kesehatan.

Atas dasar pada latar belakang seperti di atas, maka dalam penelitian ini diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

2. Perumusan Masalah :

1. Apakah persyaratan kesehatan hotel dalam Peraturan Menteri Kesehatan No : 80/MENKES/PER/II/1990 telah melindungi hak-hak tamu hotel selaku konsumen dalam rangka perlindungan konsumen ?

2. Bagaimanakah upaya-upaya penegakan hak-hak konsumen terhadap pelanggaran persyaratan kesehatan hotel dan penyelesaian sengketa konsumen ?

3. Penjelasan Judul

Untuk menghindari terjadinya kesalahan penafsiran terhadap judul skripsi ini, berikut ini akan disampaikan penjelasan tentang beberapa konsep yang ada pada judul tersebut.

Pengertian “Penegakan Hak-Hak Konsumen” adalah segala upaya untuk menegakkan hak-hak konsumen dalam rangka memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengertian “Persyaratan Kesehatan (Persyaratan hygiene)” menurut Pasal 1 angka (1) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.80 / MENKES / PER / II /1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel adalah ketentuan-ketentuan yang bersifat teknis kesehatan yang harus dipenuhi untuk melindungi, memelihara dan mempertinggi derajat kesehatan masyarakat.

Pengertian “Hotel” menurut Pasal 1 angka (2) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.80 / MENKES / PER / II /1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel : “Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dikelola secara komersial yang meliputi hotel berbintang dan hotel melati”.

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PW.10 / PW.301 / PHB / 77 mengatakan bahwa hotel adalah :

“Bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum”.

Menurut Keputusan Menteri Parpostel,MPPT No. 37 / 304 mengatakan bahwa hotel adalah :

"Wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya”.

Dalam skripsi ini hotel yang akan dibahas adalah hotel yang hanya menyediakan pelayanan penginapan atau kamar berikut pelayanan makan dan minum yaitu berupa restoran hotel, karena pelayanan penginapan dan pelayanan makan dan minum merupakan bagian utama dari pelayanan jasa usaha perhotelan. Hotel yang dimaksud terutama adalah hotel kelas melati dan hotel berbintang 1, 2, dan 3, karena pada hotel-hotel tersebut pada umumnya tidak menyediakan fasilitas penunjang lainnya seperti kolam renang, hotel-hotel ini biasanya hanya menyediakan fasilitas penginapan dan restoran (makan dan minum). Fasilitas hotel seperti kolam renang biasanya hanya terdapat pada hotel berbintang 4 dan 5. Oleh karena itu dalam skripsi ini hanya akan membahas fasilitas atau pelayanan hotel pada umumnya yang paling sering dimanfaatkan oleh konsumen atau tamu hotel, terutama yang menyangkut kesehatan kamar hotel dan kesehatan restoran hotel.

Pengertian “Perlindungan Konsumen” berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Pengertian “Konsumen” berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berarti “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Secara keseluruhan, yang dimaksud dengan “Upaya Penegakan Hak-Hak Konsumen Terhadap Pelanggaran Persyaratan Kesehatan Hotel Dalam Rangka Perlindungan Konsumen” adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen terhadap pelanggaran ketentuan-ketentuan yang bersifat teknis kesehatan yang harus dipenuhi oleh hotel untuk melindungi hak-hak konsumen, dalam hal ini adalah tamu hotel.

4. Alasan Pemilihan Judul

Dengan semakin banyaknya hotel di Indonesia dewasa ini, baik hotel berbintang maupun hotel melati, perlu mendapat perhatian yang cukup, karena hotel-hotel tersebut disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (konsumen) dalam hal kebutuhan tempat penginapan. Namun, cukup banyak hotel-hotel yang belum memenuhi standar (persyaratan) kesehatan hotel atau tidak mentaati ketentuan-ketentuan kesehatan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, untuk mencegah kemungkinan timbulnya dampak yang negatif perlu dilakukan pencegahan terhadap suatu penyakit untuk mengurangi kemungkinan terjadinya penurunan atas tingkat kesehatan yang dapat menimbulkan bahaya-bahaya penularan, keracunan, dan sebagainya. Kesemuanya

ini harus dilakukan dan dilaksanakan sebaik-baiknya demi melindungi tamu hotel sebagai konsumen, dan kelangsungan dan kemajuan usaha dari perusahaan (hotel).

Sementara dalam realitas sosial kita masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang persyaratan kesehatan hotel, sehingga masyarakat tidak begitu mengetahui mana hotel yang termasuk dalam laik sehat hotel (kondisi hotel yang memenuhi persyaratan kesehatan). Sehingga masyarakat yang menggunakan jasa hotel tidak menyadari apakah hotel yang mereka datang atau singgahi telah memenuhi persyaratan kesehatan hotel ataukah tidak. Hal ini dapat mengakibatkan masyarakat yang menggunakan jasa hotel menderita sakit, karena tidak terpenuhinya kesehatan hotel. Akibatnya masyarakat yang ingin merasa nyaman menginap di hotel, malah menjadi kecewa karena tidak terpenuhinya hak-hak mereka sebagai konsumen terutama dalam hal kesehatan.

Adanya kondisi seperti inilah, dimana masih cukup banyak hotel yang tidak memenuhi persyaratan kesehatan hotel, sementara masyarakat juga masih cukup banyak yang belum mengetahui tentang hotel yang layak dan sehat, maka pada akhirnya mendorong penulis untuk memilih judul tentang “Upaya Penegakan Hak-Hak Konsumen Terhadap Pelanggaran Persyaratan Kesehatan Hotel Dalam Rangka Perlindungan Konsumen”, dalam rangka penulisan skripsi ini.

5. Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi ini diharapkan mampu memberikan sumbangan berupa pengetahuan kepada masyarakat mengenai bagaimana persyaratan kesehatan hotel, sehingga masyarakat dapat mengetahui hotel yang layak dan sehat untuk mereka singgahi.
2. Melalui penulisan skripsi ini diharapkan bagi pelaku usaha (pihak hotel) untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen atau tamu hotel (terutama dalam hal kesehatan) dengan jalan memenuhi persyaratan kesehatan hotel yang telah ditetapkan, sehingga hotel tersebut dapat menjadi hotel yang layak dan sehat.

6. Metodologi

6.1. Pendekatan Masalah

Pemilihan pendekatan dalam menyelesaikan masalah penelitian sangat ditentukan oleh rumusan masalah yang ada. Sehubungan dengan rumusan masalah seperti tersebut di atas yang memerlukan jawaban-jawaban yang bersifat normatif, maka dalam penelitian ini digunakan pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach).

6.2. Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian ini digunakan sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder. Sumber bahan hukum primer diperoleh dengan mengkaji peraturan perundangan tentang Perlindungan Konsumen dan

Perhotelan berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan menteri serta peraturan pelaksanaan lainnya. Sedangkan sumber bahan hukum sekunder diperoleh dengan mengkaji literatur di bidang hukum, laporan penelitian dan kegiatan ilmiah lainnya yang sesuai dengan permasalahan yang sedang dibahas.

6.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan untuk penulisan skripsi ini dilakukan dengan cara menginventarisir peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pengaturan Perlindungan Konsumen dan Perhotelan. Selain itu juga dilakukan proses inventarisasi dan seleksi terhadap literatur di bidang hukum, laporan penelitian dan kegiatan ilmiah lain yang membahas tentang persoalan seputar pengaturan dan pelaksanaan Perlindungan Konsumen dan Perhotelan di Indonesia.

6.4. Analisis Bahan Hukum

Bahan yang telah diperoleh dikelompok-kelompokkan sesuai dengan klasifikasi yang telah dibuat, selanjutnya dilakukan interpretasi dengan menggunakan metode deskriptif analitik, sehingga nantinya mampu memberikan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang ada.

7. Pertanggungjawaban Sistematika

Skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I berisi tentang Pendahuluan, di dalamnya akan dipaparkan apa yang melatarbelakangi dilaksanakannya penelitian ini serta bagaimana proses

pelaksanaannya, oleh karena itu dalam bab ini dibahas tentang : latar belakang masalah dan perumusannya, penjelasan judul, alasan pemilihan judul, tujuan penulisan, metodologi serta pertanggungjawaban sistematika.

Bab II berisi tentang Persyaratan Kesehatan Hotel Berkaitan Dengan Hak-Hak Konsumen. Dalam bab ini akan dipaparkan tentang hak-hak konsumen yang dikaitkan dengan persyaratan kesehatan hotel yang meliputi : Hak Konsumen Berkaitan Dengan Kesehatan Tempat Penginapan atau Kamar dan Hak Konsumen Berkaitan Dengan Kesehatan Restoran Hotel.

Bab III berisi tentang Upaya-Upaya Penegakan Hak-Hak Konsumen Terhadap Pelanggaran Persyaratan Kesehatan Hotel Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam bab ini akan dipaparkan tentang bagaimana sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada hotel apabila melanggar persyaratan kesehatan hotel, bagaimana tata cara pembinaan dan pengawasan kesehatan hotel, dan bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan apabila terjadi pengaduan (klaim) oleh konsumen atau terjadi sengketa konsumen.

Bab IV berisi tentang Penutup. Pada bab ini akan dipaparkan tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan pada bab-bab di atas, selanjutnya disampaikan saran-saran sebagai masukan dalam rangka pemberian perlindungan hukum terhadap konsumen yang menggunakan jasa perhotelan.

BAB II

PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL

BERKAITAN DENGAN HAK-HAK

KONSUMEN

BAB II

PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL BERKAITAN DENGAN HAK-HAK KONSUMEN

1. Hak Konsumen Berkaitan Dengan Kesehatan Tempat Penginapan Atau Kamar

Supaya para tamu hotel dapat terpenuhi kebutuhannya untuk datang atau menginap di hotel, terutama kebutuhan relax (istirahat), comfort (kesenangan/kenyamanan), dan safety (perlindungan), maka hotel sebagai tempat tinggal baik sementara atau dalam waktu yang lama, harus memberi⁶ :

- a. perlindungan terhadap terik matahari, hujan, angin dan gangguan hewan.
- b. tempat istirahat yang baik.
- c. Kesenangan dan ketentraman hidup bagi penghuninya.
- d. Jaminan tidak akan terjadi penularan penyakit, yang disebabkan oleh:
 - alat-alat dan fasilitas, yang tak memenuhi syarat-syarat kesehatan.
 - Over crowding (melebihi kapasitas).
 - Makanan dan minuman yang kurang memenuhi syarat-syarat food sanitation, dll.

Tujuan dari setiap usaha perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan/atau menjual pelayanan kepada para tamunya,

⁶ Suparlan M.Sc, *op. cit.*, h. 57.

berdasarkan pada pengertian hotel, maka pengusaha hotel dalam menjalankan usahanya selalu melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- Penyewaan kamar;
- Penjualan makanan dan minuman (Restoran);
- Penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial, seperti: kolam renang (bila tersedia).

Pengelola hotel selaku pelaku usaha harus memperhatikan kesehatan lingkungan hotel agar tamu hotel selaku konsumen yang menggunakan jasa perhotelannya tidak mengalami kerugian seperti tertular penyakit. Kesehatan lingkungan hotel yang harus mendapat perhatian dari pelaku usaha adalah lingkungan yang berhubungan langsung dengan tamu hotel seperti kamar hotel, restoran hotel, dan fasilitas hotel yang terdiri dari kolam renang, taman, tempat parkir, dan lain-lain.

Dalam bab ini hanya akan dibahas mengenai kesehatan kamar hotel dan restoran, sedangkan mengenai kesehatan fasilitas hotel seperti kolam renang tidak dibahas. Hal ini dikarenakan tidak semua hotel memiliki fasilitas seperti kolam renang maupun lainnya (terutama hotel kelas melati). Pada umumnya hotel hanya memiliki tempat penginapan atau kamar dan restoran sebagai tempat makan dan minum. Selain itu, tamu hotel yang menginap di hotel biasanya paling sering memanfaatkan jasa pelayanan penginapan dan konsumsi (makan). Sehingga dalam bab ini hanya dibahas mengenai pelayanan dalam hotel yang terdiri dari House keeping Departement meliputi : Room (Kamar) dan Food and beverage Departement meliputi : Restoran.

Resiko yang terjadi pada Hotel adalah :

1. Penularan penyakit/penyakit perut (gangguan saluran pencernaan) yang disebabkan oleh faktor keadaan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan makanan, penyimpanan makanan masak, pengangkutan dan penyajian makanan, keberadaan lalat.
2. Penyakit ISPA yang disebabkan oleh : Ventilasi, debu.

Estetika yang disebabkan oleh : sampah, tanaman.

Kenyamanan yang disebabkan oleh : suhu, penerangan, kebisingan, bau, asap, ergonomis.

Sanitasi kamar hotel pada umumnya terdiri atas beberapa bagian ruangan yaitu : kamar tidur dengan tempat tidur, furniture, lemari, mini bar, kamar mandi dengan bath tub (bak mandi), toilet (water closet), urinoir, dan wash tafel/washbasin. Pengotoran kamar tamu dapat disebabkan karena beberapa hal, yaitu⁷ :

- Debu, sampah, sisa makanan, dan lain-lain.

Debu-debu, benda-benda dan zat-zat pengotor dapat masuk ke dalam ruangan karena terbawa oleh tamu, terbawa angin, sepatu, pakaian, dan lain-lain. Pencegahannya dapat dilakukan dengan cara :

- Pintu dan jendela agar selalu tertutup dan kalau boleh adalah yang dapat menutup sendiri (secara otomatis).

⁷ Richard Sihite, S.Sos, *op. cit.*, h. 36-38.

- Ruang harus terjaga dan senantiasa tertutup dengan penghawaan menggunakan kipas (fan), penyedot (exhaust) atau mesin pengatur udara (Air Condition).
- Menyediakan keranjang/tong-tong sampah di setiap ruangan.
- Menyediakan kesed sebelum masuk ruangan.
- Menyediakan asbak-asbak di setiap ruangan, terkecuali di ruangan yang memang ditentukan sebagai daerah dilarang merokok.

Upaya penanggulangannya dapat dilakukan dengan membersihkannya menggunakan peralatan atau perlengkapan pembersihan dengan chemical pembersih yang dibutuhkan sesuai keadaan dan kondisinya

▪ Karena bakteri/kuman

Pengotoran karena bakteri/kuman pada umumnya terjadi karena ludah, dahak, air seni, kotoran manusia, dan kotoran hewan, luka pada kulit, termasuk di dalamnya kurap, kudis, eksim, dan sejenisnya dari para tamu hotel ataupun dari karyawan hotel itu sendiri.

Pencegahan :

- Tidak memperbolehkan karyawan yang sakit (termasuk sakit kulit) untuk bekerja di dalam kamar terutama yang berhubungan langsung (direct contact) melayani tamu-tamu.
- Tamu hotel yang sakit harus segera menghubungi dokter perusahaan dan kalau perlu segera mengirimkannya ke rumah sakit.

Cara menanggulangi lantai seluruh kamar perlu didesinfeksi, termasuk marmer, porcelain, formika, vinyl, dan carpet. Dan bahan-bahan linen,

seperti: spreng, sarung bantal, selimut, handuk, dan lain-lain harus diproses di Laundry secara kimia menggunakan air panas untuk mematikan bakteri dan kuman-kuman yang ada terlepas dan tidak melekat lagi karena bahan-bahan tersebut akan digunakan oleh tamu lain.

- Pengotoran Zat Kimia

Pengotoran zat kimia dalam kamar tamu dapat terjadi karena tertumpahnya insectisida, desinfectans, makanan, minuman dan terutama udara ruangan yang mengandung bahan kimia sehabis dilakukan pembersihan yang menggunakan masker pada saat pembersihannya.

Upaya pencegahannya adalah dengan cara membersihkan dan menjaga agar setiap tumpahan bahan-bahan chemical (kimia) segera dibersihkan dengan baik dan tidak membiarkannya, demikian juga udara ruangan sudah bersih (segar) dan untuk mencegah/menghindarkan pencemaran udara ruangan adalah dengan cara membuka pintu dan jendela terutama pada saat pembersihan/pemeliharaan ruangan untuk membiarkan masuknya udara luar (pergantian udara).

- Pengotoran karena Lumut atau Cendawan

Lumut atau cendawan tumbuh dan hidup subur di tempat-tempat atau pada dinding yang berbatasan dengan kamar mandi atau pada dinding yang kamarnya menggunakan AC dengan kelembaban yang tinggi (melebihi 70%). Kelembaban yang normal dan memenuhi syarat kesehatan berdasarkan PERMENKES No. 80 Tahun 1990 adalah 40% - 70%. Akibat-akibat dari lumut atau cendawan adalah :

- Dinding dan lantai berbintik/ke hitam-hitaman, dan menjadi kotor serta sulit dibersihkan, menimbulkan kerusakan pada dinding (plesteran dan cat) serta pemandangan menjadi buruk dan jelek.
- Mengeluarkan bau apek dan tidak enak serta memualkan atau memabukkan.

Upaya penanggulangan dengan cara menggosok tempat-tempat di mana terdapat lumut atau cendawan dengan larutan (zat chlor).

Agar asas dan tujuan perlindungan konsumen dapat terwujud seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), pengelola hotel dalam menjalankan usahanya harus juga memperhatikan persyaratan kesehatan hotel seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel terutama yang menyangkut kesehatan kamar/ruang hotel, karena berhubungan langsung dengan tamu hotel selaku konsumen.

Dalam rangka terwujudnya perlindungan konsumen, maka usaha perhotelan harus berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum sesuai pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Asas manfaat dimaksudkan untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan agar konsumen yang menggunakan jasa perhotelan dapat memperoleh manfaat dari hotel tersebut sesuai hak-haknya seperti kenyamanan, sehingga tidak hanya pelaku usaha saja

yang memperoleh manfaat dari jasa perhotelan tersebut yaitu keuntungan yang diterima.

Asas keadilan dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, tamu hotel dapat memperoleh kenyamanan ketika menginap di hotel dan pengelola hotel berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, konsumen dapat memperoleh haknya (kenyamanan), pelaku usaha dapat memperoleh haknya (pembayaran), dan pemerintah juga dapat memperoleh pemasukan dari pembayaran pajak atas jasa perhotelan.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, dalam hal ini pengelola hotel harus menjamin keamanan terhadap barang-barang milik tamu hotel dan keselamatan para tamu hotel dengan cara memperhatikan kesehatan lingkungan hotel dan makanan yang disajikan kepada tamu hotel.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum, pengelola hotel dalam menjalankan usaha perhotelannya harus menaati hukum yang mengatur

persyaratan kesehatan hotel sehingga konsumen dapat terpenuhi hak-haknya, begitupun konsumen juga harus menaati hukum yang mengatur tentang perhotelan dengan jalan melaksanakan kewajibannya, sehingga dapat tercipta keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta konsumen maupun pelaku usaha juga dapat memperoleh jaminan kepastian hukum dari negara apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Pengelola hotel selaku pelaku usaha dalam menjalankan usahanya juga harus memperhatikan tujuan perlindungan konsumen (pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) terutama yang berkaitan dengan kesehatan hotel agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi dan terlindungi, yaitu :

- a. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa (pasal 3 huruf b). Pengelola hotel harus memperhatikan kesehatan lingkungan hotel dan makanan yang disajikan kepada tamu hotel sehingga para tamu hotel dapat terhindar dari dampak negatif yang mungkin terjadi seperti tertularnya penyakit atau keracunan makanan.
- b. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha (pasal 3 huruf e). Persyaratan kesehatan hotel dibuat oleh pemerintah agar para pelaku usaha perhotelan memperhatikan kepentingan konsumen terutama yang berhubungan dengan kesehatan dan pelaku usaha dapat bersikap jujur

dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya dengan cara memperhatikan kesehatan lingkungan hotel dan makanan hotel.

- c. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (pasal 3 huruf f).
Pengelola hotel harus meningkatkan kualitas jasa perhotelannya dengan memelihara kesehatan lingkungan hotel dan makanan hotel, sehingga kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen yang menggunakan jasa perhotelannya dapat terpenuhi dan terlindungi.

Persyaratan kesehatan hotel juga berfungsi agar pelaku usaha perhotelan dalam menjalankan usahanya juga memperhatikan kewajiban pelaku usaha (pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang berkaitan dengan kesehatan hotel, yaitu menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku (pasal 7 huruf d), dalam hal ini pengelola hotel harus dapat menjamin mutu hotel dan makanan yang disajikan dengan berdasarkan persyaratan kesehatan yang ditentukan (ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa). Kewajiban pelaku usaha lainnya yang harus ditaati adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (pasal 7 huruf a), pengelola hotel harus mempunyai itikad baik untuk melaksanakan persyaratan kesehatan hotel sehingga konsumen dapat terpenuhi hak-haknya.

Berdasarkan pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (1) huruf a, maka pelaku usaha perhotelan dilarang untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini pelaku usaha perhotelan dilarang untuk melakukan kegiatan usahanya yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan yaitu standar atau persyaratan kesehatan hotel.

Konsumen (dalam hal ini tamu hotel) yang menggunakan jasa perhotelan berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki hak yang berkaitan dengan kesehatan hotel yaitu :

- hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (pasal 4 huruf a). Konsumen berhak atas kenyamanan selama menginap di hotel, karena itulah pengelola hotel harus memperhatikan kesehatan dan kebersihan lingkungan hotel agar para tamu hotel merasa nyaman, selain itu konsumen juga berhak atas keamanan terhadap barang-barang miliknya dan keselamatan dalam mengkonsumsi makanan yang disajikan di hotel, untuk itu pengelola hotel juga harus menjaga kesehatan dari makanan yang akan disajikan kepada tamunya dengan memenuhi dan sesuai dengan standar atau persyaratan yang ditentukan.
- hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan (pasal 4 huruf b). Konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan

memuaskan selama menginap di hotel sesuai dengan nilai tukar yang telah dibayarkan konsumen kepada pelaku usaha (pengelola hotel) serta makanan yang layak dan sehat untuk dikonsumsi, karena itu pengelola hotel harus meningkatkan dan menjaga pelayanannya salah satunya dengan cara menjaga kesehatan lingkungan hotel agar para tamu hotel merasa nyaman dan menjaga kesehatan makanan hotel sehingga para tamu hotel terjamin keselamatan dan kesehatannya.

Persyaratan kesehatan hotel terutama persyaratan kesehatan kamar atau ruang hotel diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 pasal 3 yang menyatakan bahwa “Lingkungan dan bangunan hotel termasuk kamar / ruang dan fasilitas sanitasinya harus memenuhi persyaratan kesehatan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini”. Untuk itu pengelola hotel dalam menjalankan kegiatan usahanya harus berdasarkan ketentuan dalam peraturan tersebut, yang diatur lebih lanjut dalam Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 huruf B, yaitu :

B. PERSYARATAN KESEHATAN KAMAR/RUANG HOTEL

1. UMUM :

Setiap kamar/ruang di hotel harus :

- a. Selalu dalam keadaan bersih.

Kamar hotel harus selalu dalam keadaan bersih, karena konsumen berhak atas kenyamanan dalam memanfaatkan pelayanan jasa penginapan selama menginap di hotel. Hal ini berdasarkan dari hak

konsumen dan tujuan dari perlindungan konsumen yang mengatur mengenai kenyamanan konsumen dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

b. Tersedia tempat sampah yang cukup.

Tempat sampah yang cukup dalam kamar hotel bertujuan untuk menjamin kesehatan tamu hotel selama berada di dalam kamar. Sampah juga dapat menyebabkan nilai estetika dari hotel tersebut menjadi turun. Dengan adanya tempat sampah yang cukup dalam kamar hotel, maka sampah-sampah dari tamu hotel dapat terkumpul dalam satu tempat dan tidak tersebar dalam ruangan. Hal ini dapat mencegah timbulnya suatu penyakit atau penularan penyakit. Jaminan kesehatan konsumen ini merupakan salah satu dari tujuan perlindungan konsumen.

c. Bebas dari gangguan serangga dan tikus.

Serangga dan tikus merupakan hewan pembawa kuman atau perantara dari suatu penyakit. Serangga dan tikus dapat menyebabkan resiko penularan penyakit kepada tamu hotel. Oleh karena itu kamar hotel harus terbebas dari gangguan serangga dan tikus, karena konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam memanfaatkan jasa penginapan dari hotel tersebut. Hal ini juga berkaitan dengan asas perlindungan konsumen yaitu asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam

pemanfaatan jasa penginapan tersebut, terutama berkaitan dengan jaminan keamanan dari tertularnya penyakit. Selain itu juga berkaitan dengan tujuan dari perlindungan konsumen yaitu untuk menghindarkan konsumen dari ekses negatif (penularan penyakit) pemakaian jasa dan menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

d. Udara di dalam kamar/ruang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- Tidak berbau (terutama untuk H₂S dan amoniak).
- Tidak berdebu/berasap (kadar debu kurang dari 0,26 mg/m³).
- Mempunyai suhu 18 – 28 derajat Celsius.
- Mempunyai kelembaban 40 – 70 persen.
- Tidak terdapat kuman alpha streptococcus haemolyticus dan kuman pathogen.
- Kadar gas beracun tidak melebihi nilai ambang batas.

Udara di dalam kamar/ruang harus memenuhi persyaratan di atas, hal ini bertujuan untuk mewujudkan asas keamanan dan keselamatan konsumen, mewujudkan tujuan perlindungan konsumen yaitu menghindarkan konsumen dari ekses negatif pemakaian jasa dan menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, dan juga untuk memenuhi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam memanfaatkan jasa. Bau dan asap dapat mengganggu kenyamanan tamu hotel selama berada di dalam

kamar. Begitupun suhu yang berada di bawah 18 derajat Celcius atau di atas 28 derajat Celcius juga dapat mengganggu kenyamanan tamu hotel, karena hawa dalam kamar yang terlalu dingin atau terlalu panas (18 – 28 derajat Celcius adalah suhu normal dalam suatu ruangan). Udara dalam kamar yang mempunyai kelembaban lebih dari 70 persen juga dapat mengganggu kenyamanan tamu hotel dan mengurangi nilai estetika dari kamar tersebut, karena kelembaban yang melebihi 70 persen dalam suatu ruangan dapat menyebabkan timbulnya jamur atau lumut. Sedangkan udara di dalam kamar/ruang yang berdebu atau terdapat kuman alpha streptococcus haemoliticus dan kuman pathogen dapat mengganggu kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta dapat menimbulkan eksese negatif bagi konsumen, karena debu dan kuman tersebut dapat menyebabkan penyakit Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) bagi orang yang menghirup udara tersebut. Kadar gas beracun yang melebihi nilai ambang batas dalam udara kamar/ruang juga dapat menyebabkan tidak terpenuhinya asas, tujuan, dan hak konsumen yang berkaitan dengan kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen, karena dapat menimbulkan pencemaran yang membahayakan kesehatan dan keselamatan tamu hotel yang berada dalam kamar tersebut.

- e. Tingkat kebisingan di setiap kamar/ruang harus memenuhi persyaratan sesuai dengan jenis kegiatan, sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

NO.	JENIS KEGIATAN	TINGKAT KEBISINGAN (d B A)	KETERANGAN
1.	Tidur	Kurang dari 40	--
2.	Kantor	Kurang dari 75	--
3.	Dapur	Kurang dari 80	--
4.	Pertunjukan	Kurang dari 90	maksimal pemaparan 8 jam

Tingkat kebisingan di dalam kamar/ruang hotel harus memenuhi persyaratan seperti di atas, terutama yang berkaitan dengan kamar/ruang tidur karena berhubungan langsung dengan konsumen. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen dan tujuan perlindungan konsumen yang menyangkut hak dan jaminan konsumen atas kenyamanan dalam memanfaatkan jasa. Apabila tingkat kebisingan di dalam kamar/ruang tidur melebihi 40 Desibel Ampere (dBA = satuan untuk tingkat kebisingan), maka hal tersebut dapat mengakibatkan tamu hotel yang beristirahat di dalam kamar/ruang tidur tersebut tidak dapat beristirahat dengan nyaman atau terganggu kenyamanannya, karena adanya suara yang bising atau ramai. Selain menyangkut kenyamanan konsumen, kebisingan atau kegaduhan juga dapat mengganggu kesehatan konsumen. Kegaduhan merupakan suatu gangguan yang menyebabkan seseorang terganggu kesehatannya baik secara langsung atau spontan maupun tidak langsung atau dalam waktu relatif lama yang bisa terjadi berupa⁸ :

⁸ Richard Sihite, S.Sos, *Ibid*, h. 13.

- Gangguan fisik, yaitu kerusakan alat pendengaran akibat suara seketika misalnya ledakan atau karena gangguan terus menerus misalnya suara mesin-mesin di pabrik atau industri lainnya.
- Gangguan mental, dapat menyebabkan mudah emosi atau marah (emosional/menjadi apatis dan dapat terganggu pikiran dan akalunya).
- Gangguan kesehatan lainnya, yaitu salah satu akibat dari emosional, kurang mendapat istirahat yang cukup menyebabkan mudah terserang sakit, karena kondisi badan yang tidak baik (stress).

2. KHUSUS

2.1. Kamar Tidur

- a. Dinding, pintu, dan jendela kamar tidur yang tembus pandang harus dilengkapi dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.

Hal tersebut berkaitan dengan hak konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen mengenai keamanan dan keselamatan konsumen, karena tamu hotel berhak atas keamanan dan keselamatan selama berada di dalam kamar. Hal ini untuk mencegah agar orang di luar kamar hotel tidak dapat melihat ke dalam kamar hotel, sehingga keamanan barang-barang tamu hotel dapat terjaga dari tindak pidana pencurian dan keselamatan tamu hotel yang berada dalam kamar dapat terlindungi dari tindak pidana lainnya. Selain itu, persyaratan ini juga bertujuan untuk memenuhi hak dan tujuan perlindungan konsumen yang berkaitan dengan kenyamanan konsumen, karena dengan ditutupnya jendela kamar

dengan tirai maka dapat mencegah masuknya sinar matahari dari luar, sehingga tamu hotel yang berada di dalam kamar tidak merasa panas dan dapat merasa nyaman (teduh). Tujuan perlindungan konsumen lain yang dapat terpenuhi dengan adanya persyaratan ini yaitu untuk menghindarkan konsumen dari ekses negatif pemakaian jasa dan jaminan kesehatan konsumen. Ekses negatif yang dimaksud dapat berupa tindak pidana seperti pencurian maupun berupa gangguan kesehatan yang dialami konsumen. Gangguan kesehatan tersebut dapat diakibatkan sinar matahari dari luar yang dapat menyebabkan tamu hotel mengalami penyakit kulit seperti kanker kulit, kulit kering, kulit bersisik, dan lain-lain. Untuk itu diperlukan tirai yang menutup dinding, pintu, dan jendela kamar agar tamu hotel tidak terkena ekses negatif maupun mengalami gangguan kesehatan.

- b. Perbandingan jumlah tempat tidur “single” (untuk satu orang) dengan luas lantai kamar tidur, sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

NO.	JUMLAH TEMPAT TIDUR	LUAS LANTAI MINIMAL (m2)
	1	4,5
	2	8
	3	12
	4	17
	5	20
Setiap penambahan satu tempat tidur harus ditambah 5 m2		

Perbandingan jumlah tempat tidur harus disesuaikan dengan luas lantai kamar tidur, hal ini dikarenakan agar tujuan dari perlindungan konsumen dan hak konsumen berkaitan dengan kenyamanan dapat terpenuhi. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan selama menginap atau beristirahat di dalam kamar hotel, salah satunya dengan tersedianya ruang yang lapang dan tidak sesak dalam kamar. Hal tersebut dapat terwujud jika jumlah tempat tidur semakin bertambah, maka luas lantai kamar (sekaligus luas kamar hotel) harus diperluas, sehingga antara tempat tidur yang satu dengan yang lain tidak saling berhimpitan atau terlalu dekat (tersedia cukup ruang) yang berakibat tamu hotel merasa nyaman dan tidak merasa sesak karena kamar yang sempit.

Persyaratan-persyaratan kesehatan kamar/ruang hotel di atas juga bertujuan untuk memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan jasa sesuai dengan nilai tukar. Dengan pembayaran yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha, maka

konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan penginapan yang layak dari pelaku usaha (pengelola hotel). Pelayanan tersebut berupa jaminan atas kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, dan juga terhindar dari akses negatif pemanfaatan jasa perhotelan. Untuk itu maka menjadi kewajiban pelaku usaha (pengelola hotel) untuk menaati persyaratan kesehatan kamar./ruang hotel sebagai konsekuensi diterimanya pembayaran dari konsumen atas jasanya. Sehingga konsumen dapat memanfaatkan kamar hotel tersebut sesuai dengan nilai tukarnya dengan kamar yang nyaman, bersih, sehat, dan aman dari penularan penyakit maupun akses negatif lainnya.

2. Hak Konsumen Berkaitan Dengan Kesehatan Restoran

Restoran adalah suatu tempat di mana orang/masyarakat dapat membeli makanan dan minuman yang dapat dimakan/diminum di tempat tersebut. Restoran penting sekali dipandang dari sudut kesehatan karena dari restoran tersebut dapat ditimbulkan berbagai macam masalah di antaranya : keracunan-keracunan makanan dan penyakit infeksi yang ada pada hakekatnya membahayakan kesehatan umum. Banyak sekali terjadi wabah-wabah penyakit perut justru karena kelalaian dari pengusaha restoran tersebut karena soal kurang bersihnya cara menyelenggarakan makanan dan minuman. Umumnya pengusaha restoran itu menyelenggarakan usahanya hanya dipandang dari komersial (sudut keuangan). Oleh karena itu tentang syarat-syarat termasuk dalam peraturan restoran seperti yang telah ditetapkan oleh pihak kesehatan itu dipandang merupakan suatu beban dari pengusaha. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang

terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan-kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman

Untuk melindungi hak-hak tamu hotel selaku konsumen, maka pengelola hotel juga harus memperhatikan kebersihan/kesehatan makanan yang akan disajikan kepada tamu hotel, yaitu dengan memperhatikan hygiene makanan. Hygiene makanan adalah suatu usaha pencegahan penyakit yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kebersihan/kesehatan dan keutuhan makanan itu sendiri. Hygiene makanan dalam hal ini membahas keutuhan dari makanan atau yang menyangkut tentang kualitas makanan. Yang dimaksud dengan kualitas makanan adalah segala sesuatu yang ada hubungannya langsung dengan nilai atau mutu daripada makanan. Mutu atau kualitas makanan harus baik dan mengandung protein, yang bermanfaat bagi tubuh manusia serta makanan tersebut adalah makanan yang dapat dikonsumsi, dengan syarat-syarat⁹ :

- Mempunyai nilai gizi yang baik.
- Tidak berbahaya bagi kesehatan (yang tidak mengandung kuman-kuman penyakit) atau tidak beracun serta tidak busuk.

⁹ Richard Sihite, S.Sos, *Ibid*, h. 52.

Makanan yang dihasilkan oleh setiap pengusaha makanan harus selalu sehat dan aman bagi konsumen yaitu tidak busuk atau rusak, bersih, tidak kecemaran kuman-kuman atau bahan-bahan yang membahayakan kesehatan. Keadaan ini dapat dicapai melalui pemilihan bahan-bahan yang baik dan cara pengolahan, penyimpanan dan penghidangan yang higienis. Makanan terutama yang mengandung protein hewani, dapat merupakan media berkembang biaknya kuman-kuman pathogen yang sangat baik pada suhu kamar dengan akibat dapat menimbulkan infeksi bakteriil ataupun keracunan bagi konsumennya. Pemilihan bahan mentah hendaknya selalu terhadap bahan-bahan yang berkualitas baik, berasal dari sumber penjualan yang resmi/yang diawasi oleh pemerintah misalnya daging dan susu yang telah diperiksa oleh kantor kesehatan.

Makanan yang tidak bersih/tidak sehat dapat menimbulkan penyakit bagi konsumennya. Penyakit yang ditimbulkan karena makanan disebut food borne disease. Terjadinya food borne disease pada umumnya adalah disebabkan oleh pengotoran yang terjadi terhadap makanan (food contamination) itu sendiri. Yang dimaksud dengan pengotoran makanan atau food contamination ialah segala sesuatu atau segala faktor, baik yang terdapat dalam makanan itu sendiri maupun yang diperoleh dari luar makanan, sehingga dapat membahayakan kesehatan manusia. Yang dimaksud dengan kebersihan makanan dipandang dari segi sanitasi makanan ialah bahwa makanan tersebut harus dijaga dan juga dipelihara kebersihannya, yang bebas dari faktor-faktor lingkungan yang dapat menyebabkan terjadi pengotoran.

Faktor-faktor lingkungan di luar makanan yang dapat mengotori makanan adalah¹⁰ :

- a. Debu
- b. Pembungkus atau alat-alat yang digunakan dalam mengkonsumsi atau dalam memproses makanan tersebut kotor.
- c. Tempat pengolahan yang kotor atau alat penampung/penyimpan/tempat makanan yang kotor.
- d. Proses pengolahan yang keliru atau proses pengolahan makanan yang salah dan tidak bersih.
- e. Tempat penyimpanan yang kotor.

Penyimpanan makanan yang kurang memenuhi syarat akan lekas busuk, terutama makanan yang telah mendapat pengotoran oleh bakteri maka dengan tidak atau kurang diperhatikannya cara penyimpanan akan mengakibatkan lebih pesatnya pertumbuhan dan perkembangan kuman-kuman penyakit tersebut.

- f. Alat-alat yang kotor.

Alat-alat makanan dan minuman yang tidak atau kurang mendapat perhatian tentang kebersihannya dapat pula menimbulkan penyakit dan menularkan penyakit dari satu orang (tamu) ke orang yang lain.

- g. Penjamah makanan yang sakit ataupun pengolah makanan (koki/cook) yang tidak sehat.

¹⁰ Richard Sihite, S.Sos, *Ibid*, h. 53.

- h. Penjamahan yang salah dan lain-lain atau penjamahan makanan yang tidak sehat, tidak hati-hati sehingga makanan menjadi kotor, dan kesalahan lainnya.

Penjamah makanan atau food handler, adalah orang-orang atau tenaga yang bertugas mengurus makanan dan minuman serta mempunyai hubungan erat dengan makanan dan minuman. Termasuk penjamah makanan adalah tenaga-tenaga yang mempersiapkan, mengolah, menyimpan, mengangkut dan yang menyajikan makanan dan minuman. Cara penjamahan makanan yang baik mempunyai peranan yang penting sekali, yaitu¹¹ :

- Mencegah pengotoran makanan.
- Mencegah terjadinya penyakit-penyakit sebagai akibat dari penjamahan makanan yang keliru.
- Mencegah terjadinya suatu pemandangan menjijikkan dan memualkan (tidak sedap dipandang mata).

Banyak sekali terjadi penyakit-penyakit dan gangguan-gangguan lain terhadap kesehatan sebagai akibat dari cara penjamahan makanan yang keliru. Penjamahan yang salah akan dapat mengotori makanan (food contamination) atau mengotori alat-alat makan dan minum.

Keracunan makanan dapat terjadi di mana-mana, bahkan di suatu hotel hal itu bisa saja terjadi oleh sebab makanan yang diterima dan diolah mengandung racun atau pengotoran. Sebagaimana kejadian tanggal 16 Mei 2000 di salah satu hotel di Jakarta Selatan (Ibukota), yang mengakibatkan puluhan tamu-tamu

¹¹ Richard Sihite, S.Sos, *Ibid*, h. 55.

penting mengalami keracunan (food borne disease), yang terpaksa diangkut ke Rumah sakit terdekat, bahkan beberapa di antara karyawan hotel tersebut juga ikut terkena keracunan makanan tersebut. Untung terjadinya di Ibukota yang nota bene cukup banyak dokter-dokter ahli serta rumah sakit yang cukup dekat dengan kejadian. Kejadian keracunan makanan dalam hotel adalah sensitive sekali karena:

- Tamu dapat atau berhak menuntut kerugian sejumlah uang tertentu.
- Bukan merupakan propaganda yang baik bagi perusahaan.
- Perusahaan dapat ditutup, salah satu sanksi hukum bagi sebuah tempat umum/public place.

Pada saat itu hotel tempat kejadian keracunan tersebut dalam proses pemeriksaan aparat pemerintah termasuk team kesehatan untuk meneliti awal terjadinya kontaminasi. Hal tersebut akan mengakibatkan kejadian yang sangat fatal, bahkan bisa menjatuhkan martabat bangsa dan negara (bila kejadiannya mengenai orang-orang (tamu) asing yang datang untuk berkunjung (wisatawan)).

Oleh karena itu untuk melindungi para konsumen perhotelan, maka pemerintah menetapkan syarat-syarat kesehatan hotel dan restoran yang didalamnya juga mengatur tentang syarat-syarat kesehatan makanan agar layak untuk dikonsumsi. Persyaratan Kesehatan Restoran mengatur mengenai persyaratan ruang makan, persyaratan bahan makanan dan makanan jadi, persyaratan pengolahan makanan, persyaratan penyimpanan dan penyajian makanan.

Persyaratan Kesehatan Restoran berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 304/MENKES/PER/IV/1989 pasal 4 lampiran huruf C angka 2 tentang persyaratan ruang makan, yaitu :

- a. Setiap kursi tersedia ruangan minimal 0,85 m².
- b. Pintu yang berhubungan dengan halaman dibuat rangkap, pintu bagian luar membuka ke arah luar.
- c. Meja, kursi dan taplak meja harus dalam keadaan bersih.
- d. Tempat untuk menyediakan/peragaan makanan jadi harus dibuat fasilitas khusus yang menjamin tidak tercemarnya makanan.
- e. Rumah makan dan restoran yang tidak mempunyai dinding harus terhindar dari pencemaran.
- f. Tidak boleh mengandung gas-gas beracun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Tidak boleh mengandung angka kuman lebih dari 5 juta/gram.
- h. Tidak boleh berhubungan langsung dengan jamban/WC, peturasan, urinoir, kamar mandi dan tempat tinggal.
- i. Harus bebas dari serangga, tikus dan hewan lainnya.
- j. Lantai, dinding dan langit-langit harus selalu bersih, warna terang.
- k. Perlengkapan set kursi harus bersih.
- l. Perlengkapan set kursi tidak boleh mengandung kutu busuk/kepinding dan insect pengganggu lainnya.

Persyaratan kesehatan ruang makan ini diatur untuk mewujudkan asas dan tujuan perlindungan konsumen dan memenuhi hak konsumen. Asas yang

dimaksud adalah asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan tujuan perlindungan konsumen yang ingin dicapai adalah menghindarkan konsumen dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa dan menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Persyaratan kesehatan ruang makan juga bertujuan untuk memenuhi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar.

Kenyamanan konsumen dalam ruang makan diatur bahwa setiap kursi tersedia ruangan minimal 0,85 m², hal ini bertujuan agar tersedia ruang yang lapang bagi konsumen. Selain itu meja, kursi, taplak meja, perlengkapan set kursi, lantai, dinding, dan langit-langit harus bersih dan berwarna terang, hal ini bertujuan agar konsumen merasa nyaman dan senang atau betah melihat warna yang cerah dan bersih (berkaitan dengan estetika).

Sedangkan mengenai kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen maupun eksese negatif lainnya mengatur bahwa ruang makan tidak boleh mengandung gas-gas beracun, angka kuman yang melebihi 5 juta/gram, dan tidak boleh berhubungan langsung dengan jamban/WC, peturasan/urinoir, karena hal-hal tersebut dapat mengakibatkan konsumen mengalami keracunan, terkena penyakit maupun tertular penyakit yang disebabkan dari jumlah kuman yang melebihi ambang batas atau kuman yang berasal dari WC atau urinoir yang keduanya merupakan sumber penyakit. Ruang makan juga harus terbebas dari serangga, tikus dan hewan lainnya, karena hewan-hewan tersebut dapat menimbulkan penyakit, menularkan penyakit atau sebagai perantara penyakit,

sehingga konsumen dapat terganggu kesehatannya. Perlengkapan set kursi dalam ruang makan juga tidak boleh mengandung kutu busuk/kepinding, karena hewan ini dapat mengakibatkan penyakit kulit (gatal-gatal) bagi konsumen. Oleh karena itu konsumen berhak mendapatkan ruang makan yang layak dari pelaku usaha yang sehat, bersih, dan nyaman sesuai dengan nilai tukar yang telah dibayarkannya.

Persyaratan Kesehatan Bahan Makanan Dan Makanan Jadi berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 pasal 5 lampiran huruf D, yaitu :

1. Bahan Makanan

- a. Bahan makanan dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak membusuk.
- b. Bahan makanan berasal dari sumber resmi yang terawasi.
- c. Bahan makanan kemasan, bahan tambahan makanan dan bahan penolong memenuhi persyaratan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

2. Makanan Jadi

- a. Makanan jadi dalam kondisi baik, tidak rusak dan tidak busuk, makanan dalam kaleng harus tidak boleh menunjukkan adanya penggembungan, cekung dan kebocoran.
- b. Angka kuman E. coli pada makanan 0 per gram contoh makanan.
- c. Angka kuman E. coli pada minuman 0 per 100 ml contoh minuman.

- d. Jumlah kandungan logam berat dan residu pestisida dan cemaran lainnya tidak boleh melebihi ambang batas yang diperkenankan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Buah-buahan dicuci bersih dengan air yang memenuhi persyaratan Khusus untuk sayuran yang dimakan mentah dicuci dengan air dengan larutan Kalium Permanganat 0,02% atau dimasukkan dalam air mendidih untuk beberapa detik.

Persyaratan bahan makanan dan makanan jadi bertujuan untuk mewujudkan asas dan tujuan perlindungan konsumen dan memenuhi hak konsumen berkaitan dengan keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Persyaratan kesehatan bahan makanan dan makanan jadi ini untuk menciptakan perlindungan konsumen yang bertujuan menghindarkan konsumen dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa dan menjamin kesehatan konsumen. Eksese negatif tersebut dapat berupa resiko yang mungkin terjadi pada konsumen yang mengkonsumsi makanan tersebut yaitu penularan penyakit/penyakit perut (gangguan saluran pencernaan) yang disebabkan oleh faktor keadaan bahan makanan. Untuk itu bahan makanan dan makanan jadi yang akan disajikan kepada konsumen harus memenuhi persyaratan di atas, agar konsumen terjamin kesehatan, keamanan, dan keselamatannya dalam mengkonsumsi makanan tersebut.

Makanan dalam kaleng tidak boleh menunjukkan adanya pengembungan, cekung dan kebocoran, karena hal tersebut dapat menimbulkan munculnya kuman penyakit. Tidak boleh ada kuman *E. coli* pada makanan dan minuman (harus 0),

karena kuman ini dapat menyebabkan penyakit perut atau muntaber atau diare. Jumlah kandungan logam berat dan residu pestisida tidak boleh melebihi ambang batas, karena dapat menyebabkan keracunan bagi yang mengkonsumsinya. Buah-buahan dan sayuran harus dicuci bersih dengan air untuk membunuh atau mematikan kuman-kuman yang berada pada buah dan sayur tersebut.

Hak konsumen lain yang harus juga terpenuhi adalah hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar. Konsumen berhak untuk mendapatkan makanan yang bersih, sehat, aman, dan layak untuk dikonsumsi sesuai dengan nilai pembayaran yang telah diberikannya kepada pelaku usaha.

Persyaratan Pengolahan Makanan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 pasal 6 lampiran huruf E, yaitu:

1. Semua kegiatan pengolahan makanan harus dilakukan dengan cara terlindung dari kontak langsung dengan tubuh.
2. Perlindungan kontak langsung dengan makanan jadi dilakukan dengan :
 - a) Sarung tangan plastik
 - b) Penjepit makanan
 - c) Sendok garpu dan sejenisnya
3. Setiap tenaga pengolah makanan pada saat bekerja harus memakai :
 - a) Celemek/apron
 - b) Tutup rambut

c) Sepatu dapur

d) Berperilaku

1) Tidak merokok

2) Tidak makan atau mengunyah

3) Tidak memakai perhiasan kecuali cincin kawin yang tidak berhias

4) Tidak menggunakan peralatan dan fasilitas yang bukan untuk keperluan.

5) Selalu mencuci tangan sebelum bekerja.

6) Selalu mencuci tangan sebelum bekerja dan setelah keluar dari kamar mandi.

7) Selalu memakai pakaian kerja yang bersih yang tidak dipakai di luar tempat rumah makan atau restoran.

4. Tenaga pengolah makanan harus memiliki sertifikat vaksinasi chotyfa dan buku kesehatan yang berlaku.

Resiko yang dapat terjadi sebagai akibat dari pengolahan makanan yang tidak memenuhi persyaratan kesehatan adalah penularan penyakit. Oleh karena itu untuk melindungi konsumen, dalam pengolahan makanan harus memperhatikan hak konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen. Hak konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen yang harus diperhatikan adalah berkaitan dengan jaminan kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan terhindar dari akses negatif dalam mengkonsumsi barang atau makanan. Hal tersebut dapat

terwujud dengan menjaga kebersihan dan kesehatan tempat pengolahan, alat dan proses pengolahan.

Dalam persyaratan pengolahan makanan diatur bahwa semua kegiatan pengolahan makanan harus dilakukan dengan cara terlindung dari kontak langsung dengan tubuh, pengolahan makanan tersebut harus dilakukan dengan menggunakan alat, dan setiap tenaga pengolah makanan pada saat bekerja juga harus menggunakan peralatan pelindung dan berperilaku sehat. Hal-hal tersebut bertujuan agar makanan yang diolah tidak tercemar suatu kuman penyakit yang dapat berasal dari tubuh tenaga pengolah, tangan yang kotor, atau dari rambut (yang kotor) yang jatuh (rontok) ke dalam makanan, sehingga setiap pengolahan makanan harus menggunakan alat dan tutup rambut untuk menghindari hal-hal tersebut.

Selain itu tenaga pengolah juga harus berperilaku sehat seperti tidak merokok (karena abu rokok dapat jatuh ke dalam makanan), tidak makan atau mengunyah (karena serpihan makanan atau air ludah dapat jatuh ke makanan), tidak memakai perhiasan kecuali cincin kawin yang tidak berhias (karena perhiasan atau cincin kawin yang berhias dapat menjadi tempat bersarangnya kuman penyakit terutama pada lekukan-lekukan hiasannya), dan selalu mencuci tangan sebelum bekerja (karena untuk membunuh atau mematikan kuman penyakit yang terdapat di tangan sehingga tidak mencemari makanan).

Tenaga pengolah makanan juga harus memiliki sertifikat vaksinasi chotypa dan buku kesehatan yang berlaku, karena dengan sertifikat tersebut berarti tenaga pengolah makanan itu telah memenuhi kriteria atau persyaratan yang ditentukan

untuk menjadi tenaga pengolah makanan yang sehat, dan dapat mengolah makanan yang sesuai dengan persyaratan kesehatan yang berlaku. Sehingga dengan adanya persyaratan pengolahan makanan seperti di atas, konsumen yang akan mengkonsumsi makanan tersebut dapat terjamin kesehatan, keamanan dan keselamatannya, terhindar dari eksese negatif seperti penularan penyakit/penyakit perut (gangguan saluran pencernaan), dan terpenuhi haknya untuk mendapatkan barang atau makanan yang sehat, bersih, dan aman sesuai dengan nilai tukar atau pembayaran yang telah dikeluarkannya.

Persyaratan Tempat Penyimpanan Bahan Makanan Dan Makanan Jadi berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 pasal 7 lampiran huruf F, yaitu :

1. Penyimpanan bahan makanan.

- a. Tempat penyimpanan bahan makanan selalu terpelihara dan dalam keadaan bersih.
- b. Penempatan terpisah dengan makanan jadi.
- c. Penyimpanan bahan makanan diperlukan untuk setiap jenis bahan makanan :
 - 1) Dalam suhu yang sesuai.
 - 2) Ketebalan bahan makanan dapat tidak lebih dari 10 cm.
 - 3) Kelembaban penyimpanan dalam ruangan 80% - 90%.
- d. Bila bahan makanan disimpan di gudang, cara penyimpanannya tidak menempel pada lantai, dinding atau langit-langit dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jarak makanan dengan lantai 15 cm
 - Jarak makanan dengan dinding 5 cm
 - Jarak makanan dengan langit-langit 60 cm
- e. Bahan makanan disimpan dalam aturan sejenis, disusun dalam rak-rak sedemikian rupa sehingga tidak mengakibatkan rusaknya bahan makanan, bahan makanan yang masuknya lebih dahulu dikeluarkan duluan sedangkan bahan makanan yang masuk belakangan dikeluarkan belakangan (First in first out).

2. Penyimpanan makanan jadi.

- a. Terlindung dari debu, bahan kimia berbahaya, serangga dan hewan.
- b. Makanan cepat busuk disimpan dalam suhu panas 65,5 derajat Celcius atau lebih, atau disimpan dalam suhu dingin 4 derajat Celcius atau kurang.
- c. Makanan cepat busuk untuk penggunaan dalam waktu lama (lebih dari 6 jam) disimpan dalam suhu -5 derajat Celcius sampai -1 derajat Celcius.

Seperti pada persyaratan pemilihan bahan makanan dan persyaratan pengolahan makanan, maka untuk melindungi konsumen yang akan mengkonsumsi makanan diperlukan juga persyaratan tempat penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi. Dalam proses penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi harus juga memperhatikan hak konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen. Hak konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen yang harus diperhatikan adalah berkaitan dengan jaminan kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan terhindar dari akses negatif dalam mengkonsumsi barang atau makanan. Resiko atau akses negatif yang dapat terjadi sebagai akibat

dari penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi yang tidak memenuhi persyaratan kesehatan adalah penularan penyakit dan keracunan.

Penularan penyakit dan keracunan tersebut dapat terjadi karena adanya kontaminasi atau pencemaran, pengelompokan bahan yang tidak sesuai jenisnya (bahan makanan dan makanan jadi tidak ditempatkan terpisah), dan tempat penyimpanan yang tidak bersih atau kotor. Tempat penyimpanan bahan makanan harus selalu dalam keadaan bersih dan terpisah dengan makanan jadi (pengelompokan bahan menurut jenisnya), hal tersebut bertujuan agar bahan makanan tidak tercemar kotoran atau kuman penyakit dan makanan jadi tidak tercemar kuman penyakit dari bahan makanan yang masih mentah (karena bahan makanan yang masih mentah ada kemungkinan masih mengandung kuman). Bahan makanan harus disimpan dalam ruangan dengan kelembaban 80% - 90%, hal ini untuk mencegah timbulnya jamur karena dapat menyebabkan keracunan apabila makanan tersebut nantinya dikonsumsi. Bahan makanan disimpan di gudang dengan tidak menempel pada lantai, dinding atau langit-langit, karena dapat menyebabkan bahan makanan tercemar kotoran atau kuman penyakit yang menempel pada lantai, dinding atau langit-langit tersebut. Penyimpanan bahan makanan juga harus menggunakan prinsip "First in first out" agar bahan makanan yang masuk lebih dahulu atau lebih lama disimpan di gudang dapat dimasak lebih dahulu, sehingga bahan makanan tersebut tidak keburu busuk yang dapat mengakibatkan konsumen yang mengkonsumsinya sakit, tertular penyakit, atau keracunan.

Begitupun dengan penyimpanan makanan jadi yang harus terlindung dari debu, bahan kimia berbahaya, serangga dan hewan. Hal ini juga bertujuan untuk mencegah makanan jadi agar tidak terkontaminasi racun dari bahan kimia atau penyakit dari debu dan yang dibawa atau disebabkan oleh serangga atau hewan pengganggu lainnya. Sedangkan makanan cepat busuk harus disimpan dalam suhu yang telah ditentukan, dengan tujuan untuk mencegah agar tidak cepat basi, bau, dan tidak timbul jamur (disimpan dalam suhu panas atau disimpan dalam suhu dingin). Sehingga untuk menjamin kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen, menghindarkan konsumen dari eksese negatif penularan penyakit dan keracunan makanan, dan memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar, maka pengelola hotel dan restoran harus memperhatikan persyaratan tempat penyimpanan bahan makanan dan makanan jadi seperti di atas, karena konsumen telah memberikan pembayaran untuk mendapatkan makanan yang sehat dan aman untuk dikonsumsi.

Persyaratan Penyajian Makanan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 pasal 8 lampiran huruf G, yaitu :

1. Cara penyajian makanan harus terhindar dari pencemaran.
2. Peralatan yang digunakan untuk menyajikan harus terjaga kebersihannya.
3. Makanan jadi yang siap disajikan harus diwadahi dan dijamah dengan peralatan yang bersih.

4. Makanan jadi yang disajikan dalam keadaan hangat ditempatkan pada fasilitas penghangat makanan dengan suhu minimal 60 derajat Celcius.
5. Penyajian dilakukan dengan perilaku yang sehat dan perilaku yang bersih.
6. Penyajian makanan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :
 - a. Di tempat yang bersih
 - b. Meja dimana makanan disajikan harus tertutup kain putih atau tutup plastik berwarna menarik kecuali bila meja dibuat dari formica, taplak tidak mutlak ada.
 - c. Tempat-tempat bumbu/merica, garam, cuka, tomato souce, kecap, sambal dan lain-lain perlu dijaga kebersihannya terutama mulut-mulutnya.
 - d. Asbak tempat abu rokok yang tersedia di atas meja makan setiap saat dibersihkan.
 - e. Peralatan makan dan minum yang telah dipakai paling lambat 5 menit sudah harus dicuci.

Untuk mewujudkan asas keamanan dan keselamatan konsumen, tujuan perlindungan konsumen yang berkaitan dengan menghindarkan konsumen dari akses negatif dan menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, dan untuk memenuhi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, maka dalam penyajian makanan perlu diperhatikan persyaratan penyajian makanan seperti yang telah

ditetapkan. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar.

Penularan penyakit dalam penyajian makanan dapat terjadi karena adanya pencemaran atau peralatan yang digunakan untuk menyajikan atau menjamah makanan tidak bersih, sehingga makanan atau peralatan makan tersebut mengandung kuman penyakit yang dapat menimbulkan atau menularkan penyakit bagi konsumen yang mengkonsumsinya. Penularan penyakit dapat juga disebabkan karena makanan yang disajikan telah busuk atau perilaku penyajian yang tidak sehat dan tidak bersih. Karena itu makanan jadi yang disajikan dalam keadaan hangat tidak boleh ditempatkan pada suhu di bawah 60 derajat Celcius dan perilaku tenaga penyaji yang harus selalu menjaga kesehatan dan kebersihannya. Selain itu penyajian makanan juga harus menjaga kebersihan tempat-tempat bumbu/merica, garam, cuka, tomato sauce, kecap, sambal dan lain-lain (terutama mulut-mulutnya), karena mulut-mulut tempat-tempat tersebut merupakan jalan keluar bagi bumbu-bumbu tersebut, sehingga apabila tidak bersih atau kotor, maka dapat terdapat kuman penyakit yang bisa ikut masuk kedalam makanan bersamaan dengan bumbu tersebut dan dapat mengakibatkan timbulnya penyakit. Asbak tempat abu rokok yang berada di atas meja makan juga harus selalu dijaga kebersihannya, karena abu rokok tersebut dapat masuk ke dalam makanan akibat terbawa angin yang juga dapat menimbulkan penyakit. Peralatan makan dan minum yang telah dipakai paling lambat 5 menit sudah harus dicuci agar kuman yang menempel pada sisa-sisa makanan pada peralatan tersebut dapat segera dibunuh atau dimatikan dan kuman tersebut tidak berkembang biak atau

menempel pada peralatan dan susah dihilangkan. Persyaratan penyajian makanan tersebut berkaitan erat dengan kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen, sehingga konsumen yang mengkonsumsi makanan tersebut dapat terjaga kesehatan dan keamanannya serta terhindar dari eksek negatif yaitu penularan penyakit sebagai akibat penyajian makanan yang tidak sehat dan tidak bersih.

Penyajian makanan juga berkaitan dengan kenyamanan konsumen, untuk itu selain restoran harus dijaga kebersihannya, perlu juga diperhatikan bahwa meja di mana makanan disajikan harus tertutup kain putih atau tutup plastik berwarna menarik, hal ini bertujuan agar konsumen merasa senang, nyaman, dan betah selama berada di dalam restoran dan untuk menarik konsumen lain agar mendatangi restoran tersebut, sekaligus meningkatkan nilai estetika (keindahan) dari restoran itu. Semua persyaratan-persyaratan penyajian makanan di atas diatur agar konsumen dapat terpenuhi haknya untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang telah dibayarkan kepada pelaku usaha, yaitu makanan yang sehat, bersih, dan layak untuk dikonsumsi, perilaku penyajian yang sehat dan bersih (memuaskan), maupun kenyamanan konsumen yang ingin diperoleh dari restoran tersebut.

BAB III

**UPAYA-UPAYA PENEGAKAN HAK-HAK
KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN
PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL
DAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN**

BAB III

UPAYA-UPAYA PENEGAKAN HAK-HAK KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN PERSYARATAN KESEHATAN HOTEL DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

1. Penanganan Melalui Pemberian Sanksi-Sanksi.

Upaya penegakan hukum melalui pemberian sanksi-sanksi yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha perhotelan sebagai akibat pelanggaran terhadap persyaratan kesehatan hotel, dengan tujuan untuk melindungi hak-hak konsumen atau tamu hotel, berdasarkan berbagai ketentuan peraturan-peraturan yang berlaku dipaparkan sebagai berikut :

Bagi pelaku usaha perhotelan yang melanggar ketentuan mengenai persyaratan kesehatan kamar/ruang hotel seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 80/MENKES/PER/II/1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel, maka dapat dikenakan sanksi berupa sanksi pidana dan sanksi administratif, yang diatur dalam pasal 12 peraturan tersebut. Sanksi pidana diatur dalam pasal 12 ayat 1 yang menyatakan bahwa "Pelanggaran terhadap ketentuan pasal-pasal 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 dan 9 sehingga merugikan kesehatan masyarakat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1962 tentang Hygiene untuk Usaha-Usaha Bagi Umum dan Undang-Undang Nomor 4

Tahun 1984 tentang Wabah penyakit Menular serta Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Undang-Undang lain yang berlaku”. Dalam hal ini yang dilanggar adalah pasal 3, yaitu “Lingkungan dan bangunan hotel termasuk kamar / ruang dan fasilitas sanitasinya harus memenuhi persyaratan kesehatan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini”.

Sedangkan bagi pelaku usaha perhotelan yang melanggar ketentuan mengenai persyaratan kesehatan restoran seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 304/MENKES/PER/IV/1989 tentang Persyaratan Kesehatan Rumah Makan Dan Restoran, maka dapat dikenakan sanksi berupa sanksi pidana dan sanksi administratif, yang diatur dalam pasal 18 peraturan tersebut. Sanksi pidana diatur dalam pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa “Pelanggaran terhadap ketentuan pasal-pasal 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, sehingga merugikan kesehatan masyarakat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1962 tentang Hygiene untuk Usaha-Usaha Bagi Umum, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah penyakit Menular dan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana”. Pelanggaran yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha perhotelan terhadap persyaratan kesehatan restoran yaitu pelanggaran terhadap persyaratan kesehatan ruang makan (pasal 4), pelanggaran terhadap persyaratan kesehatan bahan makanan dan makanan jadi (pasal 5), pelanggaran terhadap persyaratan kesehatan pengolahan makanan (pasal 6), pelanggaran terhadap persyaratan kesehatan penyimpanan (pasal 7) dan penyajian makanan (pasal 8).

Sanksi pidana yang diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 1962 tentang Hygiene untuk Usaha-Usaha Bagi Umum sudah tidak dapat diterapkan lagi sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan yaitu pada tanggal 17 September 1992, karena Undang-Undang No. 11 Tahun 1962 dinyatakan tidak berlaku lagi, hal tersebut diatur dalam pasal 89 angka 4 Undang-Undang No. 23 tahun 1992. Sehingga dengan berlakunya Undang-Undang Kesehatan tersebut, pelaku usaha perhotelan tidak dapat lagi dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 1962.

Dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular, sanksi pidana yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan kamar/ruang hotel diatur dalam pasal 14 ayat 1 dan 2, yaitu :

“(1) Barang siapa dengan sengaja menghalangi pelaksanaan penanggulangan wabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, diancam dengan pidana penjara selama-lamanya 1 (satu) tahun dan/atau denda setinggi-tingginya Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)”.

“(2) Barang siapa karena kealpaannya mengakibatkan terhalangnya pelaksanaan penanggulangan wabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, diancam dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan dan/atau denda setinggi-tingginya Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah)”.

Pelaku usaha perhotelan dapat dikenakan sanksi berdasarkan Undang-Undang ini, karena mereka mempunyai tanggung jawab dalam lingkungan hotel untuk melaksanakan penanggulangan wabah dengan memperhatikan kelestarian

lingkungan hidup, salah satunya dengan menjaga kebersihan dan kesehatan kamar/ruang hotel agar para tamu hotel tidak terjangkit suatu penyakit ketika menggunakan jasa perhotelan tersebut. Sedangkan bagi pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan restoran, maka dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular pasal 15 ayat 1, 2, dan 3, yaitu :

“(1) Barang siapa dengan sengaja mengelola secara tidak banar bahan-bahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini sehingga dapat menimbulkan wabah, diancam dengan pidana penjara selama-lamanya 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda setinggi-tingginya Rp 100.000.000,- (seratus juta rupiah)”.

“(2) Barang siapa karena kealpaannya mengelola secara tidak benar bahan-bahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini sehingga dapat menimbulkan wabah, diancam dengan pidana kurungan selama-lamanya 1 (satu) tahun dan/atau denda setinggi-tingginya Rp 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)”.

“(3) Apabila tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan oleh suatu badan hukum, diancam dengan pidana tambahan berupa pencabutan izin usaha”.

Pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan restoran dapat dikenakan sanksi berdasarkan Undang-Undang ini, karena mereka juga mempunyai tanggung jawab terhadap restoran hotel yang termasuk dalam lingkungan hotel tersebut. Mereka harus bertanggung jawab terhadap pengelolaan bahan-bahan makanan yang akan disajikan kepada tamu hotel agar makanan

tersebut aman untuk dikonsumsi dan tidak mengandung penyakit atau dapat menimbulkan wabah.

Sanksi pidana yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan kamar/ruang hotel dan restoran hotel antara lain adalah pasal 360 ayat 2 KUHP yaitu “Barangsiapa karena kealpaannya menyebabkan orang lain luka-luka sedemikian rupa sehingga timbul penyakit atau halangan menjalankan pekerjaan jabatan atau pencarian selama waktu tertentu, diancam dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau kurungan paling lama enam bulan atau denda paling tinggi tiga ratus rupiah”. Selain itu juga dapat dikenakan pasal 204 KUHP, yaitu “Barangsiapa menjual, menawarkan, menyerahkan atau membagi-bagikan barang, yang diketahui bahwa membahayakan nyawa atau kesehatan orang, padahal sifat berbahaya itu tidak diberitahukan, diancam dengan pidana penjara paling lama lima belas tahun”, dan pasal 205 KUHP, yaitu “Barangsiapa karena kealpaannya menyebabkan bahwa barang-barang yang berbahaya bagi nyawa atau kesehatan orang, dijual, diserahkan atau dibagi-bagikan, tanpa diketahui sifat berbahayanya oleh yang membeli atau yang memperoleh, diancam dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau kurungan paling lama enam bulan atau denda paling banyak tiga ratus rupiah”. Kamar/ruang hotel yang tidak memenuhi persyaratan kesehatan hotel dapat menyebabkan tamu hotel yang menggunakan jasa perhotelan tersebut terjangkit suatu penyakit dan terganggu kesehatannya, begitu pula makanan yang dikonsumsi oleh tamu hotel apabila tidak memenuhi persyaratan kesehatan seperti

yang ditentukan, maka akan dapat menyebabkan orang yang mengkonsumsinya menderita suatu penyakit dan mengalami keracunan makanan. Oleh karena itu pelaku usaha perhotelan dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan pasal-pasal KUHP tersebut. Selain sanksi pidana pokok tersebut, KUHP juga mengatur sanksi pidana tambahan yang dapat dikenakan terhadap pelanggaran-pelanggaran tersebut yaitu berupa pencabutan hak untuk menjalankan pencarian yang dijalankan ketika melakukan kejahatan tersebut dan Hakim dapat memerintahkan supaya putusannya diumumkan.

Sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang lain yang juga dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan seperti yang telah ditentukan adalah sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bagi pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan restoran dapat juga dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan.

Sanksi pidana yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan kamar/ruang hotel dan restoran berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan pasal 84 angka 2, yaitu "Barangsiapa menyelenggarakan tempat atau sarana pelayanan umum yang tidak memenuhi ketentuan standar dan atau persyaratan lingkungan yang sehat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 Ayat (4), dipidana dengan pidana kurungan paling lama 1 (satu) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 15.000.000,00 (lima belas juta rupiah)". Dalam pasal 22 ayat 4 dijelaskan bahwa

“Setiap tempat atau sarana pelayanan umum wajib memelihara dan meningkatkan lingkungan yang sehat sesuai dengan standar dan persyaratan”. Hotel merupakan salah satu tempat atau sarana pelayanan umum, sehingga bagi pelaku usaha perhotelan yang tidak memenuhi ketentuan standar dan atau persyaratan lingkungan yang sehat seperti yang telah diatur, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang ini.

Selain itu, pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan restoran, dalam hal ini yang berkaitan dengan kesehatan makanan, dapat juga dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan pasal 80 ayat 4 huruf a, yaitu “Barangsiapa dengan sengaja mengedarkan makanan dan atau minuman yang tidak memenuhi standar dan atau persyaratan dan atau membahayakan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Ayat (3), dipidana dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah)”. Dalam pasal 21 ayat 3 diatur bahwa makanan dan minuman yang tidak memenuhi ketentuan standar dan atau persyaratan kesehatan dan atau membahayakan kesehatan dilarang untuk diedarkan, ditarik dari peredaran, dan disita untuk dimusnahkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga bagi pelaku usaha perhotelan yang tidak menjaga kesehatan makanan yang akan disajikan kepada tamu hotel yang dapat mengakibatkan konsumen yang mengonsumsinya keracunan makanan atau terganggu kesehatannya, dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang ini.

Pelaku usaha perhotelan yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, juga dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi pidana yang dapat dikenakan tersebut terdiri dari sanksi pidana pokok dan sanksi pidana tambahan. Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha¹². Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Terhadap pelaku usaha perhotelan, rumusan pasal 62 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha dan/atau pengurusnya yang melakukan pelanggaran, dalam hal ini pelanggaran yang dilakukan adalah pelanggaran terhadap ketentuan pasal 8, mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda sebanyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian, maka akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum.

Selain sanksi pidana pokok tersebut, pelaku usaha perhotelan juga dapat dikenakan sanksi pidana tambahan. Ketentuan pasal 63 Undang-Undang tentang perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan pasal 62

¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, h. 84.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa :

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
- f. Pencabutan izin usaha.

Untuk melindungi hak-hak tamu hotel selaku konsumen (terutama hak yang berkaitan dengan kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam memanfaatkan atau mengkonsumsi barang dan/atau jasa), maka di antara sanksi-sanksi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk lebih memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang tidak memenuhi persyaratan kesehatan hotel yang telah ditetapkan dan yang melanggar hak-hak konsumen, sebaiknya digunakan sanksi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur sanksi yang lebih berat daripada Undang-Undang tentang Wabah Penyakit Menular dan Undang-Undang Kesehatan, misalnya mengenai sanksi pidana denda sebanyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah) yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha

yang melakukan pelanggaran mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, yang diatur dalam pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain sanksi pidana pokok yang lebih berat tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai sanksi pidana tambahan yang dapat dikenakan bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran yang diatur dalam pasal 63. Sanksi pidana tambahan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih banyak dan lebih lengkap daripada Undang-Undang tentang Wabah Penyakit Menular dan Undang-Undang Kesehatan, karena dalam Undang-Undang tentang Wabah Penyakit Menular hanya mengatur sanksi pidana tambahan berupa pencabutan izin usaha yang diatur dalam pasal 15 ayat (3), sedangkan Undang-Undang Kesehatan hanya mengatur sanksi pidana tambahan berupa kewajiban penarikan barang dari peredaran (makanan dan minuman yang tidak memenuhi ketentuan standar dan atau persyaratan kesehatan dan atau membahayakan kesehatan). Oleh karena itu, agar pelaku usaha perhotelan lebih memperhatikan hak-hak tamu hotel selaku konsumen dan mematuhi persyaratan kesehatan hotel yang telah ditetapkan, maka sebaiknya sanksi-sanksi (baik sanksi pidana pokok maupun sanksi pidana tambahan) yang diberlakukan atau dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan adalah sanksi-sanksi berdasarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

Selain sanksi-sanksi pidana seperti di atas, pelaku usaha yang melanggar persyaratan kesehatan restoran, terutama yang berkaitan dengan kesehatan makanan, maka juga dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang

Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan pasal 55 huruf a, pasal 56 huruf a, dan pasal 59 huruf a. Ketentuan dalam pasal 55 huruf a Undang-Undang Pangan mengatur bahwa “Barangsiapa dengan sengaja menyelenggarakan kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan, dan atau peredaran pangan dalam keadaan yang tidak memenuhi persyaratan sanitasi, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan atau denda paling banyak Rp 600.000.000,00 (enam ratus juta rupiah)”. Ketentuan dalam pasal 56 huruf a mengatur bahwa “Barangsiapa karena kelalaiannya menyelenggarakan kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan, dan atau peredaran pangan dalam keadaan yang tidak memenuhi persyaratan sanitasi, dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan atau denda paling banyak Rp 120.000.000,00 (seratus dua puluh juta rupiah)”. Ketentuan dalam pasal 59 huruf a mengatur bahwa “Barangsiapa tidak menyelenggarakan kegiatan atau proses produksi, penyimpanan, pengangkutan, dan atau peredaran pangan yang memenuhi persyaratan sanitasi, keamanan, dan atau keselamatan manusia atau tidak menyelenggarakan program pemantauan sanitasi secara berkala, atau tidak menyelenggarakan pengawasan atas pemenuhan persyaratan sanitasi, meskipun telah diperingatkan secara tertulis oleh Pemerintah, dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau denda paling banyak Rp 480.000.000,00 (empat ratus delapan puluh juta rupiah)”.

Selain sanksi-sanksi pidana, juga terdapat sanksi administratif yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen,

sanksi administratif diatur dalam satu pasal, yaitu pasal 60. Sanksi administratif ini, merupakan suatu “hak khusus” yang diberikan oleh Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas tugas dan/atau kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini kepada BPSK untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan¹³. Menurut ketentuan pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap para pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka:

1. tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen (pasal 19 ayat 2 dan ayat 3);
2. pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan pemberian jaminan yang telah ditetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Selain berdasarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan terhadap pelaku usaha perhotelan yang melakukan pelanggaran persyaratan kesehatan hotel, diatur dalam pasal 12 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 tentang

¹³ *Ibid.*, h. 83.

Persyaratan Kesehatan Hotel yang mengatur bahwa pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan dalam keputusan tersebut dapat dikenakan sanksi hukuman administratif yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap melalui teguran lisan, maupun teguran tertulis.

Sedangkan bagi pelaku usaha yang melanggar persyaratan kesehatan restoran, berdasarkan pasal 18 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 tentang Persyaratan Kesehatan Rumah Makan Dan Restoran, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan tindakan administratif apabila melakukan pelanggaran terhadap pasal 12. Pasal 12 menjelaskan bahwa penanggung jawab dan tenaga yang bekerja di rumah makan atau restoran harus memiliki pengetahuan di bidang penyehatan makanan, dan pengetahuan tersebut harus dibuktikan dengan sertifikat kursus penyehatan makanan. Tetapi dalam Peraturan Menteri Kesehatan ini tidak dijelaskan tindakan administratif apa yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut.

2. Penanganan Melalui Pembinaan Dan Pengawasan

Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk menegakkan hak-hak konsumen terhadap pelanggaran persyaratan kesehatan hotel, selain penanganan melalui pemberian sanksi-sanksi, perlu juga adanya penanganan melalui pembinaan dan pengawasan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelaku usaha perhotelan. Pengawasan Hotel adalah kegiatan yang meliputi pemeriksaan dan penyuluhan Kesehatan Hotel termasuk pemeriksaan Spesimen di Laboratorium.¹⁴

¹⁴ Pengertian pengawasan menurut Permenkes No. 80/MENKES/PER/II/1990 pasal 1 angka 8.

Adapun tujuan dilakukannya pengawasan Sanitasi Hotel ini adalah untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental bagi para pengunjung, untuk ini perlu adanya petunjuk teknis tentang Pengawasan Sanitasi Hotel. Pengawasan dan pembinaan juga perlu dilakukan agar asas dan tujuan dari perlindungan konsumen dapat terwujud, yaitu asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, dan juga agar dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang bertujuan :

- mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pengawasan perlu dilakukan terhadap :

- a. Manusia, sebagai pelaksana kegiatan
- b. Alat-alat dan bahan-bahan yang digunakan
- c. Tempat dan Lingkungannya di mana kegiatan tersebut dilakukan.

Pengawasan Higiene dan Sanitasi terhadap tempat dan hasil usaha yang tidak saniter serta manusia terutama pengelola yang tidak sehat badan dan cara

kerjanya akan dapat ditimbulkan serta ditularkan berbagai macam penyakit, oleh karena itu dalam usaha pengawasan perlu dilakukan kegiatan-kegiatan¹⁵ :

1. Mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap beberapa faktor lingkungan dari tempat-tempat umum dan pariwisata (hotel) dan faktor manusianya sendiri yang melakukan kegiatan meliputi keadaan kesehatan badan serta cara-cara kerjanya yang tidak memenuhi syarat.
2. Memberikan pengertian kepada masyarakat/wisatawan melalui pendidikan dan penyuluhan, sehingga masyarakat mengetahui dan menyadari akan bahaya-bahaya yang timbul dari pemanfaatan tempat-tempat umum dan wisata (hotel) yang tidak sehat.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel, pembinaan diatur dalam pasal 10 dan pengawasan diatur dalam pasal 11. Pasal 10 mengatur bahwa Kepala Kantor Wilayah bertanggung jawab atas pembinaan pelaksanaan pengawasan penyehatan hotel di wilayahnya. Sedangkan dalam pasal 11 diatur mengenai pengawasan, pasal 11 ayat (1) mengatur bahwa Pelaksanaan pengawasan terhadap kesehatan hotel dilaksanakan oleh Kepala Dinas setempat atau pejabat yang ditunjuknya dan memiliki pengetahuan di bidang kesehatan lingkungan usaha-usaha bagi umum, dan ayat (2) mengatur bahwa Kualifikasi tenaga pengawas dan tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

¹⁵ Suparlan M.Sc, *op.cit.*, h. 5.

Pengawasan untuk Daerah Tingkat I dilakukan oleh Kanwil Departemen Parpostel/Dinas Pariwisata, Dinas Kesehatan, Dinas Pekerjaan Umum (PU), dan Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI). Sedangkan untuk Daerah Tingkat II dilakukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diparda), Dinas Kesehatan, dan Dinas Pekerjaan Umum (PU).

Kualifikasi Tenaga Pengawas Dan Tata Cara Pengawasan Kesehatan Hotel diatur secara khusus dalam Keputusan Direktur Jenderal Pemberantasan Penyakit Menular Dan Penyehatan Lingkungan Pemukiman Nomor 96-I/PD.03.04.LP Tanggal 25 Mei 1991.

Pengaturan mengenai kualifikasi tenaga pengawas, yaitu :

- a. pelaksanaan terhadap pengawasan kesehatan hotel dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kesehatan Dati II atau pejabat yang ditunjuk dan memiliki pengetahuan di bidang kesehatan lingkungan usaha-usaha bagi umum.
- Untuk hotel berbintang 4 & 5, Kepala Dinas Kesehatan Dati II dalam melaksanakan tugasnya dapat menunjuk pejabat structural Dinas Kesehatan Dati II/Puskesmas. Apabila yang ditunjuk pejabat fungsional, harus memiliki ijazah serendah-rendahnya D4 atau S1 bidang kesehatan lingkungan.
- Untuk hotel berbintang 1, 2 dan 3, Kepala Dinas Kesehatan Dati II dapat menunjuk pejabat structural Dinas Kesehatan Dati II/Puskesmas. Apabila yang ditunjuk pejabat fungsional, harus memiliki ijazah serendah-rendahnya D3/S0 bidang kesehatan lingkungan.

- Untuk hotel melati 1, 2 dan 3, dilaksanakan oleh pejabat structural Dinas Kesehatan Dati II/Puskesmas atau pejabat fungsional yang memiliki ijazah serendah-rendahnya SPPH atau di bidang kesehatan lingkungan.
- b. Tenaga pengawas kesehatan hotel harus memiliki kartu pengawas yang dikeluarkan oleh instansi pemberi izin usaha.

Pengaturan mengenai Tata cara pengawasan kesehatan hotel berkala, yaitu:

1. pengawasan kesehatan hotel secara berkala dilaksanakan terhadap hotel yang sudah memperoleh Surat Keterangan Laik Sehat maupun yang belum dalam rangka pembinaan.
2. Persiapan.
 - a. Dinas Kesehatan Dati II atau yang setingkat melakukan inventarisasi dan pemetaan hotel di wilayahnya.
 - b. Dinas Kesehatan Dati II atau yang setingkat menyusun rencana kegiatan pengawasan kesehatan hotel yang berisi antara lain :
 - Tujuan
 - Sasaran
 - Jenis kegiatan yang akan dilaksanakan
 - Jadwal pelaksanaan
 - Tenaga pelaksana
 - Peralatan
 - Pembiayaan
 - Pelaporan

- Tindak lanjut

- c. Dinas Kesehatan Dati II atau yang setingkat dalam melaksanakan kegiatan pengawasan kesehatan hotel harus mengadakan koordinasi dengan Kanwil Pariwisata, Dinas Pariwisata, PHRI dan instansi terkait lainnya.
 - d. Dinas Kesehatan Dati II atau setingkat memberitahukan pimpinan hotel, tentang rencana kunjungan pemeriksaan dan penilaian kesehatan hotel, termasuk rencana pengambilan sample (air, udara, gas) dan specimen lainnya yang diperlukan.
3. Pelaksanaan
- a. Pemeriksaan dan penilaian kesehatan hotel dilakukan secara berkala, sekurang-kurangnya 1 kali setahun.
 - b. Pemeriksaan kesehatan hotel meliputi pemeriksaan Kesehatan Lingkungan dan Bangunan, Kesehatan kamar dan Ruang, kesehatan fasilitas sanitasi, kesehatan karyawan dan lain-lain yang dianggap perlu, baik secara fisik maupun laboratories. Pemeriksaan Kesehatan Hotel tersebut harus diketahui oleh Pimpinan Hotel.
 - c. Pejabat yang bertugas melaksanakan pengawasan kesehatan hotel harus dilengkapi dengan kartu pengenalan dan surat tugas dari Kepala Dinas Kesehatan Dati II.
 - d. Apabila terjadi penurunan kualitas dan fisik kesehatan hotel, maka Kepala Dinas Kesehatan Dati II memberikan petunjuk-petunjuk sampai dengan peringatan, baik secara lisan maupun tertulis.

e. Apabila penurunan kualitas dan fisik kesehatan hotel dinilai dapat membahayakan keselamatan dan kesehatan masyarakat, maka Kepala Dinas Kesehatan Dati II dapat mencabut Surat Keterangan Laik Sehat. Selanjutnya Kepala Kantor Wilayah Depkes harus memberikan informasi dan saran secara tertulis kepada instansi yang berwenang mengeluarkan izin usaha hotel, sehubungan dengan pencabutan Surat Keterangan Laik Sehat Hotel tersebut.

4. Pelaporan hasil pengawasan kesehatan hotel

Hasil pengawasan kesehatan hotel dilaporkan secara berkala dan berjenjang oleh Kepala Dinas Kesehatan Dati II dengan tembusan Kepala Direktur Jenderal.

Untuk melindungi hak-hak konsumen dan tercapainya asas dan tujuan perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai pembinaan dan pengawasan yang diatur dalam pasal 29 dan pasal 30. Pasal 29 mengatur pembinaan yang menyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen tersebut dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait, yang menteri tersebut melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan

konsumen. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh pemerintah meliputi upaya untuk :

- a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Sedangkan mengenai pengawasan diatur dalam pasal 30 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 30 mengatur bahwa Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh pemerintah dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait. Sedangkan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen yang diselenggarakan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Apabila hasil pengawasan yang diselenggarakan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar, ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan

konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada menteri dan menteri teknis.

3. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 tentang Persyaratan Kesehatan Hotel, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 tentang Persyaratan Kesehatan Rumah Makan Dan Restoran maupun peraturan-peraturan lainnya tidak diatur mengenai penyelesaian sengketa konsumen, sehingga untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul karena konsumen perhotelan yang merasa dirugikan akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, diperlukan adanya peraturan yang dapat digunakan sebagai landasan hukum untuk penyelesaian sengketa. Hal tersebut perlu dilakukan agar konsumen memperoleh kepastian hukum apabila suatu saat nanti terjadi sengketa konsumen. Kepastian hukum bagi konsumen ini sebagai perwujudan dari asas dan tujuan perlindungan konsumen, yaitu asas kepastian hukum yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta jaminan kepastian hukum dari negara, dan juga untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Untuk memberikan kepastian hukum tersebut bagi konsumen, maka dapat digunakan upaya penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini juga didasarkan pada pasal 4 huruf e Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Dalam upaya penyelesaian sengketa ini konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal tersebut diatur dalam pasal 4 huruf h Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini sesuai dengan pasal 7 huruf f dan huruf g Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (huruf f), atau apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian (huruf g).

Perbuatan pelaku usaha perhotelan yang melakukan pelanggaran terhadap persyaratan kesehatan hotel yang telah ditetapkan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum, yang mewajibkan kepada pelaku usaha tersebut untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan (konsumen). Hal ini didasarkan pada pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Begitupun apabila kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut terjadi akibat kelalaian, maka pelaku usaha

perhotelan (pengelola hotel atau manajer hotel) juga bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Pasal 1366 Kitab Undang-undang Hukum Perdata mengatur bahwa “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

Pengelola hotel atau manajer hotel juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh tamu hotel (konsumen) yang disebabkan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya atau pegawai-pegawai mereka. Dalam pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata diatur bahwa “Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”. Lebih khusus diatur dalam pasal 1367 ayat 3 Kitab Undang-undang Hukum Perdata bahwa “Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya”. Pengelola hotel atau manajer hotel selaku majikan, maka harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen (tamu hotel) sebagai akibat dari kesalahan pegawai-pegawai hotel yang merupakan bawahan-bawahan mereka.

Tamu hotel atau konsumen yang menderita kerugian sebagai akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha perhotelan dapat menuntut ganti rugi apabila kerugian tersebut menyebabkan konsumen menderita luka atau cacat.

Luka atau cacat yang dialami oleh tamu hotel tersebut dapat diakibatkan seperti adanya water heater (pemanas air) dalam kamar hotel yang meledak sehingga mengakibatkan tamu hotel yang berada dalam kamar tersebut terkena ledakan yang pada akhirnya menimbulkan luka-luka atau cacat pada anggota badan. Hak konsumen (korban) untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha tersebut (pihak yang menimbulkan kerugian), dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata diatur pada pasal 1371 yang menyatakan bahwa “Penyebab luka atau cacatnya sesuatu anggota badan dengan sengaja atau karena kurang hati-hati memberikan hak kepada si korban untuk, selain penggantian biaya-biaya penyembuhan, menuntut penggantian kerugian yang disebabkan oleh luka atau cacat tersebut”.

Apabila pelanggaran persyaratan kesehatan hotel yang dilakukan oleh pelaku usaha perhotelan mengakibatkan timbulnya kematian bagi tamu hotel atau konsumen yang memanfaatkan jasa perhotelan tersebut, maka keluarga si korban yang ditinggalkan yaitu suami, istri, anak atau orang tua si korban (yang lazimnya mendapat nafkah dari pekerjaan si korban), mempunyai hak untuk menuntut suatu ganti rugi. Hak menuntut ganti rugi yang diakibatkan adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menimbulkan kematian tersebut diatur dalam pasal 1370 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kematian yang dialami oleh tamu hotel atau konsumen dapat terjadi, misalnya karena pelaku usaha tidak memenuhi persyaratan kesehatan makanan hotel, sehingga tamu hotel yang mengkonsumsi makanan tersebut mengalami keracunan makanan yang

apabila keracunan tersebut dalam tingkat yang parah dapat mengakibatkan kematian bagi yang mengkonsumsinya.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 23 mengatakan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Di sini terlihat bahwa Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen. Dalam pasal 47 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Masalah penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari pasal 45 sampai dengan pasal 48.

Rumusan yang diberikan dalam pasal-pasal tersebut, dan beberapa ketentuan yang diatur dalam Bab XI Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang BPSK, ada dua hal pokok yang dapat dikemukakan, yaitu :

1. penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan *shock therapy* bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK, tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mengakomodasi kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen kepada BPSK-selaku lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan-Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha.

BPSK-sebagai suatu lembaga penyelesaian perselisihan di luar pengadilan-dalam memutuskan pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta keputusan dari pengadilan.

2. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK. Rumusan pasal 46 ayat (1) yang

menyatakan bahwa setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit;

Hal ini hanya merupakan aturan umum. Karena itu, dalam ketentuan pasal 46 ayat (2) ditentukan lebih lanjut bahwa gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah, sebagaimana dimaksud pada huruf b, huruf c, dan huruf d di atas, hanya dapat diajukan kepada peradilan umum. Lembaga penyelesaian di luar pengadilan, yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) ini memang dikhususkan bagi konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha.

Ketentuan tersebut sebenarnya hanya berupa penegasan kembali dari ketentuan pasal 45 ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang

dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 45 ayat (2) Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada umumnya dalam setiap tahap proses penyelesaian sengketa, selalu diupayakan untuk menyelesaikannya secara damai di antara kedua belah pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen¹⁶. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dapat juga disebut penyelesaian sengketa alternatif. Penyelesaian sengketa alternatif yang dapat dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha dengan cara arbitrase, konsiliasi, mediasi, dan negosiasi. Tujuan dari penyelesaian sengketa alternatif ini adalah :

- Mengurangi kemacetan di pengadilan, karena pengadilan sudah sarat beban (overloaded) dan agar tidak semua sengketa dibawa ke pengadilan;
- Meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa;

¹⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op.cit.*, h. 75.

- Memperlancar jalur keadilan;
- Memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan dapat diterima oleh semua pihak.

Untuk menyelesaikan sengketa konsumen perhotelan ini, cara yang lebih efisien adalah melalui negosiasi. Karena negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga penengah (dilakukan secara langsung (direct)), sehingga para pihak yang bersengketa dapat bertemu secara langsung.

Sedangkan dalam arbitrase, konsiliasi, dan mediasi tidak dapat dilakukan secara langsung, karena dibutuhkan pihak ketiga yang berfungsi sebagai fasilitator untuk memecahkan kebekuan-kebekuan atau kebuntuan-kebuntuan dalam penyelesaian sengketa dengan memberikan pendapat dan pemikirannya.

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda. Negosiasi merupakan cara yang pertama kali harus ditempuh dalam suatu penyelesaian sengketa, karena negosiasi memiliki kelebihan yaitu cepat dan murah, tidak banyak memerlukan waktu dan biaya, dan hasilnya memuaskan para pihak karena merupakan hasil kesepakatan bersama. Selain itu, negosiasi juga memiliki karakteristik adanya kemauan bersama dari para pihak untuk menyelesaikan masalah, adanya itikad baik atau kesukarelaan dari para pihak untuk melakukan negosiasi, dan proses negosiasi dikendalikan oleh pihak-pihak dalam negosiasi atau para pihak mempunyai wewenang mengambil keputusan (otonomi para pihak). Sehingga negosiasi

merupakan pilihan pertama untuk menyelesaikan sengketa dan pengadilan merupakan pilihan akhir dalam penyelesaian sengketa. Negosiasi merupakan jalan bagi terbukanya hubungan baik yang saling menguntungkan untuk ke depannya.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dalam Undang-Undang tentang perlindungan Konsumen diatur dalam pasal 48 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Sengketa konsumen yang terjadi dapat diselesaikan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, dan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang telah dipilih oleh para pihak dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

BAB IV
PENUTUP

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Persyaratan kesehatan hotel yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 80/MENKES/PER/II/1990 telah melindungi hak-hak tamu hotel selaku konsumen dalam rangka perlindungan konsumen karena dalam peraturan tersebut telah mengatur standar (persyaratan) kesehatan hotel agar hotel tersebut dapat menjadi hotel yang layak dan sehat, sehingga konsumen dapat terpenuhi hak-haknya terutama yang berkaitan dengan kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam pemanfaatan jasa perhotelan tersebut.
2. Upaya-upaya penegakan hak-hak konsumen terhadap pelanggaran persyaratan kesehatan hotel adalah penanganan melalui pemberian sanksi-sanksi dan melalui pengawasan kesehatan hotel. Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha perhotelan yang melanggar persyaratan kesehatan hotel berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 adalah sanksi pidana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular serta Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Undang-Undang lain yang berlaku. Sanksi-sanksi tersebut berupa sanksi pidana pokok yaitu pidana penjara dan pidana denda dan sanksi pidana tambahan berupa pencabutan

izin usaha. Untuk melindungi hak-hak konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha yang melakukan pelanggaran mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan, maka pelaku usaha tersebut dapat dikenakan sanksi pidana pokok (pidana penjara dan denda) dan pidana tambahan seperti yang diatur dalam pasal 63. Pembinaan dan pengawasan kepada pelaku usaha perhotelan harus dilakukan oleh departemen-departemen yang terkait, sehingga pelaku usaha lebih memperhatikan hak-hak konsumen atau tamu hotel (terutama dalam hal kesehatan) dengan jalan memenuhi persyaratan kesehatan hotel yang telah ditetapkan. Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau tanpa melalui pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dapat dilakukan secara damai yaitu salah satunya dengan cara melakukan negosiasi antara para pihak yang bersengketa (konsumen dan pelaku usaha).

2. Saran

1. Agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi seoptimal mungkin dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 80/MENKES/PER/II/1990 dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan adanya koordinasi antara departemen yang terkait seperti Departemen Kesehatan dan Departemen Pariwisata dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha perhotelan, agar pelaku usaha perhotelan dalam melakukan kegiatan usahanya selalu

mematuhi ketentuan-ketentuan persyaratan kesehatan hotel yang telah ditetapkan dan selalu memperhatikan hak-hak konsumen (tamu hotel) yang menggunakan jasanya yaitu salah satunya dengan menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan hotel, sehingga konsumen dapat merasa nyaman dan tidak mengalami kerugian (seperti tertular penyakit) pada saat memanfaatkan jasa perhotelan tersebut.

2. Dengan semakin berkembangnya cara-cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase, sebaiknya perkara yang muncul dalam kaitannya dengan masalah perhotelan juga diselesaikan dengan cara-cara tersebut, karena cara-cara tersebut lebih efisien daripada penyelesaian melalui pengadilan.

DAFTAR BACAAN

DAFTAR BACAAN

Buku

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003

Moeljatno, *Kitab Undang-undang Hukum Pidana*, Bumi Aksara, Jakarta, 1996

R. Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999

Richard Sihite, *Sanitation & Hygiene (Sanitasi dan Hygiene)*, SIC, Surabaya, 2000

Soebagio Reksosoebroto, *Sanitasi Perhotelan*, Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan Indonesia, Jakarta, 1991

Suparlan, *Pedoman Pengawasan Sanitasi Tempat-Tempat Umum Dan Tempat Wisata*, Instalasi Penerbitan PAM, Ujung Pandang, 1994

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 4 tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular

Undang-undang Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan

Undang-undang Nomor 7 tahun 1996 tentang Pangan

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/MENKES/PER/IV/1989 tentang
Persyaratan Kesehatan Rumah Makan Dan Restoran

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80/MENKES/PER/II/1990 tentang
Persyaratan Kesehatan Hotel