



Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Harga Hotel Di Mandalika Saat Event MotoGP

Consumer Protection Against Hotel Price Increases in Mandalika During the MotoGP Event

Seftian Nurafiat

Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: seftannurafiat@gmail.com

Diman Ade Mulada

Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: dimanademulada@unram.ac.id

Arief Rahman

Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: ariefrahman@unram.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan konsumen terhadap kenaikan harga hotel di Mandalika saat event MotoGP, serta mengidentifikasi tanggung jawab pelaku usaha yang melanggar regulasi yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih lemahnya perlindungan terhadap konsumen, terutama dalam konteks harga akomodasi yang melonjak tinggi setiap kali perhelatan MotoGP diselenggarakan. Oleh karena itu, penelitian ini menitikberatkan pada upaya evaluasi terhadap kebijakan serta mengkaji sejauh mana pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Jenis penelitian yang digunakan adalah Normatif-Empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologis. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Dinas Pariwisata Provinsi Nusa Tenggara Barat selaku pembina dan pengawas tarif kamar hotel, pelaku usaha perhotelan sebagai subjek hukum yang menjalankan praktik bisnis, dan konsumen atau wisatawan sebagai pihak yang dirugikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan sistem perlindungan konsumen di sektor pariwisata, khususnya dalam menghadapi event-event berskala internasional seperti MotoGP.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Mandalika, Hotel, Harga*

Abstract

This study aims to examine and understand the forms of consumer protection against hotel price increases in Mandalika during the MotoGP event, as well as to identify the legal responsibilities of business actors who violate established regulations. The research is motivated by the persistent weakness in consumer protection, particularly in the context of significantly inflated accommodation prices during MotoGP events. Accordingly, this study focuses on evaluating relevant policies and assessing the extent to which business actors can be held legally accountable. The research employs a normative-empirical method, using statutory, conceptual, and sociological approaches. Respondents in this study include the West Nusa Tenggara Provincial Tourism Office as the supervisory and regulatory body for hotel pricing, hotel business operators as legal subjects engaged in commercial activities, and consumers or tourists as the aggrieved parties. The findings of this study are expected to contribute to the strengthening of consumer protection



systems in the tourism sector, particularly in the context of hosting large-scale international events such as MotoGP.

Keywords: *Consumer Protection, Mandalika, Hotels, Pricing*

A. PENDAHULUAN

Pembangunan Sirkuit Mandalika atau dengan nama resmi *Pertamina Mandalika International Street Circuit* yang terletak di Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat diresmikan pada tanggal 12 November 2021 oleh Presiden Joko Widodo. Pembangunan sirkuit bertaraf Internasional ini adalah bentuk upaya pemerintah menjadikan *branding* pariwisata Lombok tidak hanya atas keindahan alam dan pantainya tetapi kepada pariwisata olahraga atau *sport tourism*.¹

Tiga tahun setelah diresmikannya *Pertamina Mandalika International Street Circuit* pengembangan infrastruktur terus dilakukan khususnya dalam menunjang pariwisata di kawasan Mandalika ini, sebagai destinasi wisata yang semakin populer, Lombok mengalami peningkatan permintaan akomodasi yang signifikan. Akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian, salah satu contoh akomodasi yang populer adalah hotel.²

Dalam penyelenggaraan ajang balap motor dunia MotoGP, lonjakan permintaan akomodasi yang meningkat ini sering dimanfaatkan oleh para penyedia akomodasi untuk menaikkan tarif secara drastis. Hak-hak konsumen rentan untuk dieksplorasi oleh para pelaku usaha sebab pelaku usaha mempunyai andil yang besar dalam penentuan harga barang/jasa yang ditawarkan.

Pemerintah Indonesia, melalui berbagai regulasi seperti Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Gubernur No. 9 tahun 2022, namun pelaksanaan regulasi ini sering kali menghadapi tantangan, terutama dalam mengontrol praktik-praktik yang tidak transparan atau eksplorasi harga oleh penyedia jasa hotel.

Terhadap prediksi jumlah pengunjung yang meningkat selama *event* ini, Undang Undang No. 8 tahun 1999 pasal 7 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewajiban bagi penyedia layanan hotel untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai harga dan fasilitas yang ditawarkan. Peraturan Gubernur No. 9 tahun 2022 juga memberikan pedoman bagi pelaku usaha perhotelan untuk menentukan harga kamar hotel per malam.

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui Peraturan Gubernur No. 9 tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Akomodasi mengatur harga layanan akomodasi berdasarkan zonasi, yakni zona 1, 2, dan 3. Pasal 7 menjelaskan tentang memperbolehkan menaikkan tarif kamar hotel sebanyak tiga kali lipat untuk hotel yang berada di Zona I (KEK Mandalika dan Lombok Tengah), lalu dua kali lipat untuk Zona

¹ Parhimpunan Simantupang, *Kinerja Ekonomi dan Pariwisata Paska Kawasan ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata Mandalika Lombok 2014-2023*, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi, Vol. 11 No.1 (Januari-April,2024), hlm 961.

² Akomodasi (Def.1) (n.d). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/akomodasi>, 9 Oktober 2024.

II (Kota Mataram dan Lombok Barat), dan satu kali lipat untuk Zona III (Senggigi, Tiga Gili dan Lombok Utara).³

Sementara pada prakteknya, ada beberapa oknum pelaku usaha perhotelan di Kuta Mandalika yang tidak mengindahkan aturan yang telah di sebutkan dan malah menaikan harga melebihi aturan yang telah ditetapkan. Sebagai salah satu contoh hotel yang berada di Kuta Mandalika, Lombok Tengah yaitu, Raja Hotel Kuta Mandalika memasang tarif hingga Rp 4,9 juta pada tanggal 24-29 September, sementara di luar *event* MotoGP misalnya pada 10 September 2024, tarif kamar berada di kisaran 735 ribu per malam. Masih di Kuta Mandalika, Lombok Tengah ada Sikara Hotel yang memasang tarif kisaran Rp 11 juta per malam pada tanggal 24-29 September. Sementara di luar *event* MotoGP misalnya pada 10 September 2024 tarif kamar berada di Rp 1,5 Juta per malam.⁴

Problema kenaikan harga hotel ini membuat konsumen sangat dirugikan sebab konsumen terpaksa harus membayar harga hotel per malam yang harganya telah naik tidak wajar pada saat *event* MotoGp ini. Pihak penyedia hotel memanfaatkan kondisi *abnormal* saat berlangsungnya MotoGp untuk mengambil banyak keuntungan dari konsumen yang dengan terpaksa harus membayar hotel per malam dengan harga sangat tinggi. Kondisi *abnormal* adalah kondisi dimana sesuatu terjadi tidak seperti biasanya.⁵ Kenaikan harga tidak wajar di kondisi abnormal sering dikaitkan dengan istilah *price gouging* (secara harfiah dalam bahasa indonesia disebut pencungkilan harga).⁶

Secara keseluruhan, sektor perhotelan di Lombok merupakan elemen penting dalam industri pariwisata dan berpotensi untuk memberikan manfaat ekonomi dan sosial yang signifikan. Dengan memastikan penetapan harga yang sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 9 tahun 2022 yang secara jelas diatur pada pasal 7 serta penerapan hak-hak konsumen dalam menetapkan tarif hotel per malam yang diatur melalui Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 yang secara jelas disebutkan pada pasal 4, sektor perhotelan dapat berkontribusi pada keberlanjutan pariwisata di Lombok, serta menciptakan pengalaman yang positif bagi setiap wisatawan yang berkunjung.

B. METODE

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif-Empiris yang di mana dalam metode penelitian hukum ini mengkaji mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan serta kaidah atau norma hukum dalam perundang undangan lainnya.

C. PEMBAHASAN

³ Validnws.id, “Jelang MotoGP, ITDC Imbau Hotel di Mandalika Tak Pasang Harga Selangit” (https://validnews.id/ekonomi/jelang-motogp-itdc-imbau-hotel-di-mandalika-takpasangg-harga-selangit?utm_source=it&utm_medium=twiter&utm_campaign=validnews). Diakses Pada 9 Oktober 2024.

⁴ I Wayan Sui Suadnyana dan Nathea Citra Suri, “Akomodasi di NTB Naik Gila-gilaan Jelang MotoGP, Ada Vila Rp 27 Juta Semalam”, detikbali, <https://www.detik.com/bali/bisnis/d-7534672/akomodasi-di-ntb-naik-gila-gilaan-jelang-motogpada-vila-rp-27-juta-semalam>. Diakses pada 9 Oktober 2024

⁵ Abnormal (Def.1) (n.d). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) Online. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/abnormal>, 9 November 2024

⁶ Luh Widya Saraswati et al, *Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Harga Barang Secara Tidak Wajar Akibat Pandemi Covid-19 Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Poros Hukum Padjajaran, Volume 4, Nomor 1, November 2022, hlm 80.

1. Kontruksi Hukum Pengaturan Batas Atas Harga Kamar Hotel Dalam Kerangka Perlindungan Konsumen

Dalam menilai efektivitas suatu peraturan hukum dalam kehidupan masyarakat, Lawrence M. Friedman, seorang pakar hukum terkemuka dari Amerika Serikat, memperkenalkan konsep bahwa sistem hukum terdiri dari tiga elemen utama yang tidak dapat dipisahkan: struktur hukum (legal structure), substansi hukum (legal substance), dan budaya hukum (legal culture).⁷ Ketiga elemen ini membentuk kerangka sistem hukum yang utuh dan saling berkaitan. Friedman menekankan bahwa hukum tidak akan berfungsi secara efektif apabila terdapat ketimpangan atau disfungsi dalam salah satu dari ketiga elemen tersebut. Dengan kata lain, hukum bisa saja hadir secara normatif dan formal, namun menjadi mandul secara praksis jika tidak ditopang oleh struktur dan budaya hukum yang memadai.⁸

Struktur hukum dalam teori Friedman merujuk pada lembaga dan aparat yang bertugas membuat, menerapkan, serta menegakkan hukum, seperti pemerintah daerah, aparat penegak hukum, dan lembaga pengawasan.⁹ Substansi hukum adalah isi dari hukum itu sendiri yakni norma, aturan, dan prinsip yang mengatur perilaku masyarakat.¹⁰ Sementara Budaya hukum mencerminkan tingkat kesadaran, kepatuhan, serta persepsi masyarakat terhadap hukum dan keadilan.¹¹ Friedman secara eksplisit menyatakan bahwa efektivitas hukum sangat ditentukan oleh keseimbangan dan harmonisasi dari ketiga elemen tersebut. Jika hanya satu elemen yang dominan, maka hukum kehilangan daya kerjanya yang sesungguhnya sebagai alat rekayasa sosial (*law as a tool of social engineering*).¹²

Dalam konteks Indonesia, telah terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai kerangka hukum umum. Namun, sebagaimana ditekankan Friedman dalam konteks substansi hukum, keberadaan norma hukum haruslah disertai ketegasan dalam sanksi dan mekanisme penegakan.¹³ UUPK bersifat general dan tidak cukup responsif terhadap fenomena lokal, seperti kenaikan tarif kamar hotel yang tidak wajar di Mandalika saat event MotoGP.

Penerbitan Peraturan Gubernur NTB No. 9 Tahun 2022 sebagai respon terhadap situasi tersebut patut diapresiasi. Akan tetapi, jika diuji menggunakan pendekatan teori Friedman, terlihat bahwa regulasi ini hanya mengisi aspek substansi hukum secara normatif, tanpa daya paksa, serta lemah dalam struktur dan budaya hukumnya. Misalnya, Pasal 7 memang mengatur batas atas tarif hotel berdasarkan zonasi saat event MotoGP, namun tidak mencantumkan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar. Ketidakhadiran struktur penegakan yang efektif menciptakan ruang bagi pelaku usaha untuk bertindak eksploratif terhadap konsumen. Lebih jauh lagi, budaya hukum masyarakat, sebagaimana ditekankan Friedman, juga turut memengaruhi ketidakpatuhan terhadap hukum.

⁷ CSA Teddy Lesmana, “*Pokok-Pokok Pikiran Lawrence Meir Friedman; Sistem Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial*”, nusaputra.ac.id, <https://nusaputra.ac.id/article/pokok-pokok-pikiran-lawrence-meir-friedman-sistem-hukum-dalam-perspektif-ilmu-sosial/>. Diakses pada 16 April 2025

⁸ *Ibid.*

⁹ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam, *Pengantar Hukum Indonesia : Sejarah dan Pokok-Pokok Hukum Indoensia*, Cet. 1, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2018, hlm. 51.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² CSA Teddy Lesmana, Op.cit.

¹³ *Ibid.*

Dengan menggunakan Perda, maka substansi hukum dapat diperkuat melalui pencantuman sanksi administratif dan pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 15 ayat UU No. 12 Tahun 2011. Secara struktural, pemerintah daerah juga akan memiliki dasar hukum yang lebih kuat untuk melibatkan Satpol PP, kepolisian, dan kejaksaan dalam penegakan aturan. Dalam budaya hukum, peningkatan status regulasi ini akan mendorong tumbuhnya kesadaran baru di kalangan pelaku usaha dan masyarakat bahwa pelanggaran terhadap tarif hotel bukanlah sekadar pelanggaran etika, tetapi pelanggaran hukum yang nyata. Penting untuk diingat bahwa Peraturan Gubernur merupakan peraturan administratif yang lebih bersifat teknis dan pelaksana dari peraturan yang lebih tinggi, seperti Perda atau Peraturan Presiden.

2. Pelanggaran Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

a. Pelanggaran Hak Konsumen dan Konsekuensi Hukum

Gelaran akbar MotoGP di Mandalika seharusnya menjadi momentum kebanggaan nasional sekaligus peluang bagi peningkatan perekonomian daerah. Namun, di balik gegap gempita acara tersebut, muncul permasalahan yang meresahkan konsumen, khususnya para wisatawan yang ingin menyaksikan langsung ajang balap bergengsi ini, kenaikan tarif kamar hotel yang tidak wajar dan terkesan eksploratif. Praktik ini berpotensi melanggar sejumlah hak konsumen yang secara tegas dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama yang tercantum dalam Pasal 4 yaitu sebagai berikut :

1) Pelanggaran hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 4 huruf c UUPK):

Kaburnya transparansi harga di tengah lonjakan permintaan

Ketika permintaan akomodasi melonjak drastis menjelang dan selama *event* MotoGP, beberapa penyedia jasa perhotelan diduga memanfaatkan situasi ini dengan menaikkan tarif secara signifikan tanpa memberikan informasi yang memadai dan transparan kepada konsumen. Konsumen berhak mengetahui secara jelas dan jujur mengenai rincian harga kamar,.

2) Pelanggaran hak atas keadilan dalam bertransaksi (Pasal 4 huruf d UUPK):
Memanfaatkan momentum untuk meraup keuntungan tidak wajar

Kenaikan tarif kamar hotel yang tidak proporsional dan jauh melampaui batas kewajaran, hanya karena adanya lonjakan permintaan akibat *event* MotoGP, dapat dikategorikan sebagai praktik yang tidak adil. Hak konsumen atas keadilan dalam bertransaksi mengamanatkan bahwa harga yang dibayarkan harus sebanding dengan nilai barang atau jasa yang diterima.

Dalah “permintaan tinggi” yang digunakan oleh pelaku usaha perhotelan di Mandalika untuk mendongkrak tarif kamar secara tidak wajar selama *event* MotoGP bukan sekadar strategi bisnis yang agresif, melainkan pengingkaran terang-terangan terhadap kewajiban fundamental untuk beritikad baik sebagaimana diamanatkan Pasal 7 huruf a UUPK. Itikad baik dalam konteks kegiatan usaha bukan sekadar jargon moral, melainkan kewajiban etis dan hukum yang mendasari setiap transaksi yang adil dan berimbang.

Oleh karena itu, penegakan Pasal 7 huruf a UUPK dalam kasus ini bukan sekadar penegakan hukum, melainkan upaya untuk menegakkan kembali marwah etika bisnis dan melindungi konsumen dari praktik kejahatan ekonomi terselubung. Pelaku usaha

yang terbukti melanggar itikad baik harus mendapatkan sanksi yang berat sebagai pelajaran dan sebagai bentuk keadilan bagi konsumen yang dirugikan. Penegakan Pasal 7 huruf a UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha beritikad baik, harus berjalan seiring dengan Pasal 10 UUPK, yang melarang penawaran atau promosi yang menyesatkan.

Pelanggaran yang telah dilakukan pelaku usaha perhotelan ini, terhadap pasal 4, pasal 7, dan pasal 10 secara tegas dikenakan konsekuensi hukum sebagaimana diatur dalam pasal 62 ayat UUPK. Pasal ini menyatakan bahwa :

“Setiap pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau denda paling banyak Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah)”

Meskipun Pasal 4 dan 7 bukan bagian dari pasal-pasal yang langsung di sanksi oleh pasal 62, namun pelanggaran terhadap keduanya dapat dijadikan dasar penilaian bahwa pelaku usaha bertindak dengan itikad tidak baik dan menguatkan unsur pelanggaran terhadap pasal 10 yang secara tegas dapat dikenai sanksi pidana dan/atau denda.

1. Tanggung Jawab dan Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha

Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu dapat menuduh, menyalahkan dan menuntut. Tanggung jawab adalah kebutuhan seseorang untuk melakukan apa yang menjadi kewajibannya. Tanggung jawab menurut hukum timbul dari akibat kebebasan bertindak yang berkaitan dengan etika atau moralitas dalam melakukan perbuatan itu.¹⁴

Lahirnya konsep tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha terhadap konsumen tidak dapat dilepaskan dari kenyataan bahwa konsumen sering kali berada pada posisi yang secara ekonomis, sosial, dan informasi jauh lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Hal ini tercermin dari ketimpangan relasi antara produsen dan konsumen dalam proses transaksi, di mana pelaku usaha memiliki kontrol atas harga, kualitas, dan informasi produk atau jasa, sementara konsumen hanya memiliki ruang yang terbatas untuk menilai dan memilih.¹⁵

Dalam konteks kenaikan harga hotel di kawasan Mandalika saat *event* MotoGP, pelaku usaha perhotelan memiliki tanggung jawab hukum untuk menetapkan tarif akomodasi secara wajar dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, yakni melalui Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2022. Tanggung jawab ini bersifat mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan dan melekat sejak pelaku usaha menyatakan dirinya sebagai penyedia jasa dalam sektor pariwisata, artinya pelaku usaha harus senantiasa menjaga etika bisnis, transparansi harga, serta mematuhi batas tarif maksimal yang diatur berdasarkan zonasi.

Namun ketika tanggung jawab tersebut diabaikan, misalnya dengan menaikkan tarif hotel secara berlebihan dan tidak sesuai regulasi, maka pelaku usaha masuk dalam ranah pertanggungjawaban hukum. Pertanggungjawaban ini muncul sebagai bentuk koreksi terhadap pelanggaran yang dilakukan, dan dapat berupa kewajiban

¹⁴ Hans Kelsen, *Sari teori Umum Tentang Hukum & Negara* (General Theory of Law and State), diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien, Nusa Media, 2022, hlm. 95.

¹⁵ Ahmad Zaini Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Cet. 1, Diadit Media, Jakarta, 2014. hlm. 6.

mengembalikan kerugian konsumen, sanksi administratif, atau bahkan tuntutan hukum oleh pihak berwenang maupun konsumen sendiri. Dalam hal ini, tanggung jawab berubah dari kewajiban normatif menjadi kewajiban aktual untuk menjawab perbuatan yang merugikan konsumen.

Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu:¹⁶

1. Liability/Tanggung jawab adalah konsep hukum yang luas (hukum negara) yang antara lain mencakup bahwa tanggung jawab dimaksudkan dalam arti yang seluas-luasnya dan mencakup hampir semua jenis risiko atau tanggung jawab, tertentu, bersyarat atau mungkin. Tanggung jawab didefinisikan sedemikian rupa sehingga semua tanda hak dan kewajiban terlihat. Selain itu, tanggung jawab juga; keadaan aktual atau potensial yang tunduk pada kewajiban; kondisi yang bertanggung jawab atas hal-hal aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau pengeluaran; Kondisi menciptakan kewajiban untuk menerapkan hukum sekarang atau di masa depan.
2. Responsibility/Tanggung jawab berarti berarti keadaan dimana seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas tugas, keputusan, tindakan, dan pilihan yang di buatnya. Hal ini mencakup kemampuan, keterampilan, dan kompetensi yang di gunakan untuk menjalankan tugas dan kewajiban tersebut.

Menurut undang undang perlindungan konsumen setidaknya ada 3 prinsip perlindungan konsumen yaitu :¹⁷

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa seorang bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan kesalahan atau kelalaian terbukti telah menyebabkan kerugian. Berdasarkan prinsip ini, kesalahan atau kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen.

2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*breach of warranty*)

Gugatan berdasarkan *breach of warranty* dapat diterima walaupun tidak ada hubungan kontrak, namun dengan pertimbangan bahwa dalam praktik bisnis modern, proses distribusi dan iklan langsung ditujukan kepada konsumen melalui media massa. Maka, tidak perlu ada hubungan kontrak yang mengikat antara produsen dan konsumen.

3. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*)

Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.

Pelanggaran terhadap ketentuan batas tarif kamar hotel saat penyelenggaraan *event* internasional seperti MotoGP Mandalika bukan semata-mata perkara administratif atau teknis. Tindakan menaikkan tarif secara eksesif hingga melebihi

16 Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Cet.13, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hal. 318-319.

17 Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 83

batas tiga kali lipat sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2022, menunjukkan adanya kurangnya integritas dalam praktik usaha jasa akomodasi. Hal ini bukan hanya bentuk ketidakpatuhan terhadap peraturan daerah, melainkan juga mencerminkan pengabaian terhadap asas-asas mendasar dalam hukum privat dan prinsip etika bisnis yang menjunjung keadilan serta perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah.

Pelanggaran terhadap ketentuan tarif maksimal kamar hotel selama event internasional seperti MotoGP Mandalika bukan sekadar masalah administratif atau teknis. Kenaikan tarif yang berlebihan, melebihi batas yang diatur dalam Pasal 7 Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2022, mengindikasikan kurangnya integritas dalam praktik bisnis akomodasi dan niat untuk meraih keuntungan yang tidak adil dengan mengabaikan aturan yang ada. Ini lebih dari sekadar ketidakpatuhan terhadap peraturan daerah, namun juga merupakan pengabaian terhadap prinsip-prinsip dasar dalam hukum privat dan etika bisnis yang seharusnya mengedepankan keadilan dan perlindungan terhadap konsumen, khususnya pihak yang lebih rentan.

Dalam perspektif hukum perdata Indonesia, tindakan tersebut dapat digolongkan sebagai pelanggaran terhadap prinsip tanggung jawab berbasis kesalahan (*faultliability*), di mana pelaku usaha dapat dimintakan pertanggungjawaban karena tindakan mereka didasarkan pada kesalahan yang disengaja atau kelalaian yang serius.¹⁸ Fakta bahwa pelaku usaha telah diberikan akses dan informasi mengenai peraturan gubernur menunjukkan bahwa mereka memahami ketentuan hukum yang berlaku, namun tetap melakukan pelanggaran dengan sengaja.¹⁹ Hal ini menandakan bahwa tindakan tersebut tidak hanya berupa kelalaian, tetapi juga kesalahan yang terjadi karena adanya kesadaran penuh terhadap konsekuensi hukum dari pelanggaran tersebut.

Beberapa pelaku usaha bahkan dengan terang-terangan menetapkan tarif yang jauh melampaui ketentuan yang berlaku tanpa alasan yang sah. Dalam sistem hukum perdata Indonesia, meskipun tidak ada perbedaan yang jelas antara kelalaian dan kesengajaan seperti dalam sistem hukum *common law*, hal ini tetap memungkinkan untuk mengidentifikasi adanya kesengajaan dalam tindakan pelaku usaha. Jika pelaku usaha mengetahui aturan yang ada, memahami akibatnya, namun tetap melanggar, maka tindakan ini mengarah pada *intentional misconduct*, yaitu penyimpangan hukum yang dilakukan dengan sengaja untuk meraih keuntungan yang tidak adil.²⁰

Secara hukum, pelaku usaha yang melanggar ketentuan dengan sengaja dapat dikenakan sanksi administratif seperti peringatan, penghentian sementara kegiatan usaha, pencabutan izin usaha, atau denda.²¹

18 Ella Alvina Santoso dan Paramita Prananingtyas, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce*, Notariu, Vol. 17 No. 1, 2024, hlm. 351.

19 Radar Mandalika, "Dispar NTB Gelar Rapat Penyempurnaan Pergub 9 Tahun 2022 Terkait Ambang Batas Tarif Hotel" <https://radarmandalika.id/dispar-ntb-gelar-rapat-penyempurnaan-pergub-9-tahun-2022-terkait-ambang-batas-tarif-hotel/> diakses pada 29 april 2025.

20 Shidarta, "Mengungkit Kembali Konsep Dasar Perbuatan Melawan Hukum" https://business-law-binus.ac.id/2015/01/27/mengungkit-kembali-konsep-dasar-perbuatan-melawan-hukum/?utm_source=chatgpt.com diakses pada 29 april 2025

21 Willa Wahyuni, "Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum" <https://www.hukumonline.com/berita/a/tuntutan-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-lt62b2c95064fa/?page=2> diakses pada 29 april 20205

D. KESIMPULAN

Perlindungan konsumen di sektor perhotelan belum berjalan secara efektif. Peraturan Gubernur NTB No. 9 Tahun 2022 sebagai instrumen hukum daerah yang mengatur batas atas tarif kamar hotel hanya bersifat normatif dan tidak memiliki daya paksa yang cukup kuat. Ketentuan dalam Pasal 7 yang menetapkan batas maksimal tarif berdasarkan zonasi tidak disertai dengan sanksi administratif, pidana, maupun mekanisme penegakan yang konkret. Akibatnya, peraturan ini tidak mampu berfungsi sebagai alat kontrol perilaku pelaku usaha di lapangan. Dalam kerangka teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, kegagalan ini dapat ditelusuri dari lemahnya tiga komponen utama sistem hukum yaitu struktur, substansi, dan budaya hukum. Dari sisi struktur, lembaga pengawas seperti Dinas Pariwisata dan otoritas lokal tidak diberikan kewenangan represif untuk menindak pelanggaran tarif, yang menjadikan pengawasan hanya bersifat administratif dan imbauan. Dari sisi substansi, norma hukum yang tercantum dalam Pergub NTB No. 9 Tahun 2022 bersifat deklaratif tanpa konsekuensi hukum dan bukan norma hukum yang mengikat. Sedangkan dari aspek budaya hukum, baik pelaku usaha maupun konsumen menunjukkan rendahnya kesadaran dan komitmen terhadap aturan hukum. Pelaku usaha lebih mengedepankan kepentingan ekonomi jangka pendek, sementara konsumen belum memiliki pemahaman dan keberanian yang cukup untuk menuntut haknya secara aktif.

Pelaku usaha perhotelan cenderung mengabaikan prinsip keadilan dalam bertransaksi dan kewajiban beritikad baik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kenaikan tarif tersebut tidak disertai dengan peningkatan kualitas layanan atau transparansi informasi kepada konsumen yang secara nyata melanggar Pasal 4 huruf c dan d, Pasal 7 huruf a, serta Pasal 10 UUPK tentang penawaran menyesatkan. Pelaku usaha memiliki kewajiban normatif dan hukum untuk menjaga transparansi, etika bisnis, serta mematuhi regulasi seperti yang diatur dalam Pergub NTB No. 9 Tahun 2022. Pelanggaran terhadap tarif maksimal hotel saat event MotoGP Mandalika mencerminkan bukan hanya ketidakpatuhan administratif, tetapi juga kesengajaan (*intentional misconduct*) yang mengarah pada pelanggaran prinsip *fault liability*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Imaniyanti, N. S., & Adam, P. (2018). *Pengantar Hukum Indonesia : Sejarah dan Pokok-Pokok Hukum Indonesia*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Kelsen, H. (2022). *Sari Teori Umum tentang Hukum & Negara (General theory Of Law and State)*. (R. Muttaqien, Penerj.) Bandung: Nusa Media.
- Nasution, A. Z. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Ridwan HR. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana

Peraturan Pemerintah dan Perundang-undangan

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Jakarta : Lembaran Negara republic Indonesia

Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Penyelenggara Usaha Jasa Akomodasi
Jurnal dan Karya Ilmiah Lainnya

Luh Widya Saraswati. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Harga Barang Secara Tidak Wajar Akibat Covid-19 Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, 4 (1)

Santoso, E. A., & Praningtyas, P. (2024). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commers. *Notariu*, 17(1).

Simantupang Parhimpunan. (2024). Kinerja Ekonomi dan Pariwisata Paska Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Pariwisata Mandalika Lombok 2014-2023. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1)

Internet

Akomodasi. (n.d). Dalam kamus Bahasa Indonesia di akses dari <https://kbbi.web.id/akomodasi> pada 9 Oktober 2024

CSA Teddy Lesmana (2025, 16 April) Pokok-Pokok Pikiran Lawrence Meir Friedman; Sistem Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial. Diperoleh dari nusaputra.ac.id, <https://nusaputra.ac.id/article/pokok-pokok-pikiran-lawrence-meir-friedman-sistem-hukum-dalam-perspektif-ilmu-sosial/>

I Wayan Sui Suadnyana dan Nathea Citra Suri. (2024, 9 November) Akomodasi di NTB naik Gila-gilaan Jelang MotoGP, Ada Vila RP 27 Juta Semalam. Diperoleh dari <https://www.detik.com/bali/bisnis/d-7534672/akomodasi-di-ntb-naik-gila-gilaan-jelang-motogp-ada-vila-rp-27-juta-semalam>

Radar Mandalika (2025, 29 April) Dispar NTB Gelar Rapat Penyempurnaan Pergub 9 Tahun 2022 Terkait Ambang Batas Tarif Hotel. Diperoleh dari <https://radarmandalika.id/dispar-ntb-gelar-rapat-penyempurnaan-pergub-9-tahun-2022-terkait-ambang-batas-tarif-hotel/>

Shidarta (2025, 29 April) Mengungkit Kembali Konsep Dasar Perbuatan Melawan Hukum. Diperoleh dari https://business-law.binus.ac.id/2015/01/27/mengungkit-kembali-konsep-dasar-perbuatan-melawan-hukum/?utm_source=chatgpt.com

Validnews.id. (2024, 9 Oktober) Jelang MotoGP, ITDC Imbau Hotel Di Mandalika Tak Pasang Harga Selangit. Diperoleh dari [Jelang MotoGP, ITDC Imbau Hotel Di Mandalika Tak Pasang Harga Selangit](https://www.validnews.id/jelang-motogp-itdc-imbau-hotel-di-mandalika-tak-pasang-harga-selangit)

Willa Wahyuni (2025, 29 April) Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum. Diperoleh dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/tuntutan-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-1t62b2c95064cfa/?page=2>