

# YLPK Bali : Tamu Hotel Miliki Hak Atas Keamanan, Kenyamanan dan Keselamatan

Ray - [INDONESIASATU.CO.ID](http://INDONESIASATU.CO.ID)

Feb 28, 2023 - 21:11



*Pengacara Somya meyakini bahwa telah terjadi kelalaian dari sebuah tanggung jawab hotel.*

DENPASAR - Pertanggungjawaban sebuah hotel absolut melekat dalam upaya pelayanan secara maksimal kepada tamunya dan tidak serta-merta bisa beralih kepada pihak ketiga tanpa persetujuan. Hal ini dengan tegas diuraikan pada Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 th 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di pasal 4 konsumen punya hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan,

artinya pelanggan yang menginap di hotel harus mendapatkan keamanan, kenyamanan dan keselamatan.



Hal tersebut dikemukakan oleh Direktur Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Bali, I Putu Armaya saat dimintai keterangannya sebagai Saksi Ahli dalam sidang gugatan terhadap Holiday Inn Baruna Resort atas hilangnya 2 balita dari Robin Sterling Kelly dari Arena Bermain hotel tersebut pada 13 Agustus 2019 silam, Senin (27/2).

"Bilamana terdapat persoalan pribadi antara tamu pelanggan dengan pihak lain, hal itu bukanlah ranah kewenangan hotel untuk mencampurinya," terang Putu Armaya.

Sebelumnya, I Made Somya, SH. MH. sebagai kuasa hukum Robin Kelly juga menghadirkan Saksi seorang peerjemah bahasa yang sempat diperlihatkan data rekaman CCTV oleh kepolisian pasca terjadinya peristiwa.

"Saya bersaksi melihat sendiri hasil rekaman peristiwa yang memperlihatkan sedemikian mudahnya beberapa orang membawa kedua balita keluar dari arena bermain tanpa seijin ibunya yang terlihat shock setelah kedua balitanya diboyong keluar," kata Yasmin, Penerjemah Bahasa.

Pengacara Somya meyakini bahwa telah terjadi kelalaian dari sebuah tanggung jawab hotel.

Patut dipertanyakan tentang kelalaian jaminan keamanan Hotel Holiday Inn Baruna Kuta sesungguhnya bertentangan dengan apa yang tertuang secara tertulis dalam 'Baby Sitting Request' tertanggal 13 Agustus 2019, dan terbukti melakukan kelalaian, pembiaran terjadinya pengambilan anak tanpa ijin dan kegagalan dalam memberikan rasa aman kepada Penggugat dan anak-anaknya adalah perbuatan melawan hukum," tegas Made Somya.

Pihaknya menilai telah terjadi perbuatan melawan hukum terhadap kliennya

dalam peristiwa tersebut dan dampaknya terjadi pengeluaran biaya yang cukup besar saat mencari dan menemukan keberadaan kedua balitanya akibat diambil alih secara paksa oleh sekelompok orang.

Kasus ini tercatat di PN Denpasar Bali dengan No. Registrasi 991/Pdt.G/2022/PN Dps gugatan yang diajukannya yakni Pasal 1365 KUHPerdara diyakini sudah tepat, "Sebab menurut pasal tersebut suatu peristiwa yang dilakukan dengan sengaja ataupun dilakukan karena kurang hati-hati atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama, yaitu pelaku tetap bertanggung jawab mengganti seluruh kerugian yang diakibatkan dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukannya.

Sidang akan dilanjutkan pada Senin, 6 Maret 2023 untuk kembali mendengarkan keterangan Saksi yang dihadirkan pemohon. (hd)