

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA
HOTEL TERHADAP DISPARITAS TARIF SEWA HOTEL PADA
APLIKASI ONLINE BOOKING MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

FERNANDO

21.10.0019

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM
UNIVERSITAS IBA PALEMBANG**

2025



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IBA PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FERNANDO
NPM : 21.10.0019
PROGRAM STUDI : HUKUM
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM EKONOMI DAN BISNIS
JUDUL : "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN PENGGUNA JASA
HOTEL TERHADAP DISPARITAS
TARIF SEWA HOTEL PADA
APLIKASI ONLINE BOOKING
MENURUT UNDANG – UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN"

PALEMBANG, 2 JULI 2025

MENYETUJUI,

PEMBIMBING I

H. Yudi Fahrian S.H., M.Hum

PEMBIMBING II

Jhoni Hasyim S.H., M.H

MENGETAHUI,

DEKAN FAKULTAS HUKUM

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS IBA PALEMBANG
ERNI WATI S.H., M.Hum

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FERNANDO

Tempat, Tanggal Lahir : PALEMBANG, 01 OKTOBER 2001

NPM : 21.10.0019

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya, adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UNIVERSITAS IBA maupun Universitas lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya, apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui perjanjian ilmiah ini

Palembang, 1 Juli 2025



Fernando

21.10.0019

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Hotel Terhadap Disparitas Tarif Sewa Hotel Pada Aplikasi Online Booking Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Penelitian ini membahas disparitas tarif sewa hotel antara harga yang tertera di aplikasi online booking dan harga saat check-in langsung yang kerap merugikan konsumen. Pelaku usaha hotel menyediakan layanan akomodasi, sedangkan konsumen berhak mendapatkan layanan sesuai perjanjian. Aplikasi online booking berperan sebagai perantara yang bekerja sama dengan pemilik hotel melalui perjanjian kemitraan. Dalam praktiknya, kerap terjadi perbedaan harga, permintaan biaya tambahan, pembatalan sepihak, serta proses pengembalian dana yang lambat dan tidak transparan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya potensi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sesuai Pasal 4 dan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk mematuhi perjanjian serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Salah satu contohnya adalah kasus konsumen bernama Fillia yang gagal mendapatkan refund sesuai kebijakan setelah membatalkan pemesanan kamar melalui aplikasi OYO, di mana proses refund melebihi batas waktu yang dijanjikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup bentuk perlindungan hukum bagi konsumen serta mekanisme penyelesaian hukum atas kerugian yang timbul akibat disparitas tarif, dengan menggunakan metode penelitian normatif melalui pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya transparansi informasi harga serta perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif melalui Internal Dispute Resolution (IDR), dan jika tidak tercapai, dapat dilanjutkan melalui BPKN atau BPSK. Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya dalam transaksi digital.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Disparitas Tarif, Online Booking, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

This thesis is entitled "Legal Protection for Consumers of Hotel Service Users Against Hotel Rental Rate Disparities in Online Booking Applications According to *Law Number 8 of 1999* concerning Consumer Protection". This research discusses the disparity in hotel rental rates between the price listed on the online booking application and the price when checking in directly which often harms consumers. Hotel business actors provide accommodation services, while consumers are entitled to services according to the agreement. The online booking application acts as an intermediary who cooperates with hotel owners through a partnership agreement. In practice, there are often price differences, requests for additional fees, unilateral cancellations, and slow and non-transparent refund processes. These conditions indicate a potential violation of the principles of consumer protection as stated in *Law Number 8 Year 1999*, *Law Number 11 Year 2008*, and the Civil Code. In accordance with Article 4 and Article 7 letter g of the Consumer Protection Law, business actors are obliged to comply with agreements and provide true, clear and honest information to consumers. One example is the case of a consumer named Fillia who failed to get a refund in accordance with the policy after canceling a room booking through the OYO application, where the refund process exceeded the promised time limit. The formulation of the problem in this study includes the form of legal protection for consumers and the legal settlement mechanism for losses arising from tariff disparities, using normative research methods through statutory and conceptual approaches. The results show the importance of price information transparency and the need for an effective dispute resolution mechanism through Internal Dispute Resolution (IDR), and if it is not achieved, it can be continued through *BPKN* or *BPSK*. It is hoped that this research can increase consumer awareness of their rights in digital transactions..

Keywords: Legal Protection, Consumer, Fare Disparity, Online Booking,
Consumer Protection Law