

**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  
UNVEERNIWATI 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

## MOTTO

“Keadilan tidak hanya harus ditegakkan, tetapi juga harus dapat dirasakan oleh setiap individu, karena hukum yang baik bukan sekadar tertulis, melainkan yang benar-benar memberikan perlindungan”

Kupersembahkan Skripsi Untuk:

1. Bapak yang selalu mendukung dan bekerja keras untuk pendidikan anaknya
2. Ibu terimakasih atas dukungan selama ini dan doa yang diberikan kepada anaknya
3. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dan dukungan
4. Almamaterku

## 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

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan banyak pujian dan rasa syukur Kepada Allah SWT dengan limpahan karunianya peneliti bisa menuntaskan skripsi 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” Penyusunan karya tulis ilmiah ini merupakan sebuah persyaratan untuk terselesaikannya proses kuliah di Fakultas Hukum Ekonomi & Bisnis Universitas IBA dan mendapatkan gelar S1 Hukum Universitas IBA. Peneliti dengan kerendahan hati ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Lily R. Harahap, S.E., MM Selaku Rektor Universitas IBA Palembang
2. Erniwati, SH., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
3. Hj. Suryani Yusi, SH., M.Hum. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
4. Hj. Sakinah Agustina, SH., M.Hum. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
5. Benny Murdani, SH., M.H Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
6. H. Yudi Fahrian S.H., M.Hum Sebagai Pembimbing I dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Jhoni Hasyim, S.H., M.H Sebagai Pembimbing II dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Meirina Dewi Pratiwi, SHL., M.H Selaku Ketua Prodi hukum Sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Hukum Universitas IBA Palembang.
9. Seluruh civitas akademika Universitas IBA Palembang yang telah menyediakan banyak ilmu dan pembelajaran bagi penulis.
10. Keluarga besar dan Teman teman penulis yang telah memberikan banyak bantuan baik berupa doa, motivasi, dan juga arahan.

Terakhir semoga dengan selesainya penulisan karya ilmiah ini bisa memberikan manfaat khususnya dalam memperkaya keilmuan

Palembang, 1 Juli 2025

Penulis



Fernando

21.10.0019

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>  |                |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>  | <b>i</b>       |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>  | <b>ii</b>      |
| <b>MOTTO .....</b>  | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>iv</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b>     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang.....  | 1              |
| B. Permasalahan .....   | 15             |
| C. Ruang Lingkup .....  | 15             |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....   | 15             |
| E. Metode Penelitian .....  | 17             |
| F. Sistematika Penulisan.....   | 19             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>   | <b>22</b>      |
| A. Tinjauan Umum.....   | 22             |
| B. Tinjauan Teori .....   | 28             |
| <b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>   | <b>52</b>      |
| A. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..... | 52             |
| B. Bagaimana bentuk penyelesaian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking .....   | 74             |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>   | <b>82</b>      |
| A. Kesimpulan.....  | 82             |
| B. Saran .....  | 84             |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>85</b>      |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Industri perhotelan terus berkembang, tercatat data dari Badan Pusat Statistik (2023) Dengan berkembangnya dunia industri perhotelan tentu membuat persaingan lebih ketat, karena itu setiap perusahaan perlu berlomba dalam meningkatkan permintaan konsumen dan untuk dapat bertahan di persaingan saat ini sangat penting bagi sebuah hotel untuk memuaskan konsumen banyaknya pilihan serta layanan dan fasilitas dari suatu hotel menjadi daya tarik dan membuat hotel terus didatangi oleh tamu, Dalam manajemen pengolahan data dulunya hotel–hotel masih bersifat manual, kegiatan promosi membutuhkan waktu yang lama, tidak mudah menjangkau banyak pelanggan, dan keamanan data yang sangat minim. Disinilah perkembangan teknologi pada usaha perhotelan berperan penting yaitu agar pengelolaan manajemen pemasaran digital terkelola dengan baik sehingga dapat bersaing secara kompetitif serta bekerja secara efektif dan efisien <sup>1</sup>

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat dalam merencanakan dan memesan akomodasi, khususnya melalui aplikasi online booking. Aplikasi ini menawarkan kemudahan akses dan kecepatan dalam melakukan reservasi hotel, sehingga semakin banyak

---

<sup>1</sup> Sugiarto dan Ahmad Saifullah, *Hotel and Other Accommodation Statistics in Indonesia*, Badan Pusat Statistik, 2023

orang yang bergantung pada teknologi untuk memenuhi kebutuhan perjalanan mereka. Menurut penelitian, sekitar 88% reservasi hotel kini dilakukan secara online, menunjukkan bahwa penggunaan internet sebagai sarana distribusi informasi dalam industri perhotelan sangatlah efektif. Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi booking online, muncul berbagai platform yang bersaing untuk menawarkan harga dan layanan terbaik. Seperti Tiket.com dan Traveloka, Oyo tidak hanya memberikan informasi tentang ketersediaan hotel tetapi juga menawarkan berbagai promosi dan diskon yang menarik bagi pelanggan. Konsumen lebih cenderung memesan melalui OTA daripada langsung ke hotel. Menurut penelitian, reservasi online mencapai \$446 miliar di seluruh dunia dan merupakan salah satu kategori bisnis terbesar di internet.<sup>2</sup>

Banyak pelanggan yang mengalami perbedaan antara harga yang ditunjukkan di aplikasi dengan harga yang dikenakan saat check-in di hotel. Ketidakpuasan konsumen seringkali disebabkan oleh fenomena ini; mereka merasa dirugikan atau bahkan tertipu oleh perbedaan harga tersebut. Maka dari itu Perlindungan hak-hak konsumen dan transparansi harga menjadi fokus utama yang sangat penting.

Secara Yuridis Negara telah menerbitkan peraturan Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

---

<sup>2</sup> Jhonny budiman, “*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi booking Intention Melalui Online Travel Agency Dengan Website Quality dan Perceived Value Sebagai Variabel Mediating*”, combines, Batam, 2021

| Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen |   |
|--|---|
| Pasal 4 ayat 3   | Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa  |
| Pasal 4 butir 1  | Konsumen memiliki Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.   |
| Pasal 7 butir g  | Pelaku usaha dilarang menawarkan barang atau jasa dengan harga yang tidak wajar atau tidak sesuai dengan perjanjian   |
| Pasal 7 butir b  | Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan |

| Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik |  |
|---|--|
| Pasal 4 butir e   | Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi. |
| Pasal 9   | Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan             |
| Pasal 28 ayat 1   | Setiap Orang dilarang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.                                      |

Sebagai pemakai barang dan jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan pasal 4 UUPK, ada 9 (Sembilan) hak dari konsumen yaitu 8 (delapan) diantaranya merupakan hak yang secara eksplisit

diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya
5. Hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.
6. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
7. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
8. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
9. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhinya sebelum mendapatkan haknya tersebut, sebagaimana yang diatur dalam pasal 5 UUPK antara lain sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut<sup>3</sup>

Namun secara realitasnya masih terdapat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking, Salah satu contoh nyata disparitas tarif sewa hotel yang merugikan konsumen terjadi di Hotel Lendosis Palembang. Di aplikasi online booking, harga yang tertera untuk pemesanan kamar hotel ini tercatat sebesar Rp 101.874, dan bahkan sering kali tercantum di bawah Rp 100.000. Namun, ketika konsumen melakukan check-in di hotel, harga yang diberlakukan adalah Rp 180.000 per malam. Perbedaan yang signifikan ini menimbulkan kerugian bagi konsumen dan mengindikasikan adanya permasalahan dalam transparansi harga antara aplikasi online booking dan pihak hotel. Fenomena ini memperlihatkan betapa pentingnya adanya perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen untuk menjamin hak mereka atas informasi harga yang sesuai dan akurat.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 5-6

<sup>4</sup> Tasya, Front Office Hotel Lendosis Palembang, Wawancara Pribadi, Palembang: 5 November 2024.

Fenomena permasalahan terkait disparitas harga sewa hotel antara tarif di aplikasi online booking ini juga terjadi di Hotel Hulubalang yang beralamat di Jalan Demang Lebar Daun, Bukit Lama, Palembang, di mana pihak hotel menetapkan harga standar kamar sebesar Rp100.000. Namun, tarif yang tercantum di aplikasi online booking hanya sebesar Rp40.000. Dikarenakan harga yang dinilai terlalu rendah, pihak hotel meminta tambahan biaya sebesar Rp60.000 kepada konsumen agar total pembayaran sesuai dengan harga standar hotel. Jika konsumen menolak untuk membayar biaya tambahan tersebut, pihak hotel mengarahkan konsumen untuk melakukan refund atau pembatalan pemesanan langsung ke pihak aplikasi online booking. Lebih lanjut, pihak hotel mengaku telah memberikan pemberitahuan terkait masalah tersebut kepada pihak aplikasi, namun pihak aplikasi masih memasang harga yang rendah. Permasalahan ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen, sehingga penting untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen<sup>5</sup>

Salah satu contoh nyata lainnya terjadi di Hotel Lotus Syariah, Kabupaten Bojonegoro, yang bekerja sama dengan platform pemesanan online OYO. Seorang pengguna jasa hotel, AR, merasa dirugikan karena perbedaan harga yang signifikan antara yang ditampilkan di aplikasi OYO dan harga yang sebenarnya di hotel. Pada saat pemesanan, AR mendapatkan harga Rp. 96.399 melalui aplikasi online, namun saat tiba di hotel, AR diharuskan membayar tambahan sebesar Rp. 130.000. Meskipun sudah dilakukan klarifikasi dengan

---

<sup>5</sup> Rivai, Front Office Hotel Hulubalang Palembang, Wawancara Pribadi, Palembang:17 Desember 2024

Pihak hotel, manajemen Lotus Syariah mengklaim bahwa masalah tersebut sepenuhnya merupakan kesalahan OYO, bukan tanggung jawab hotel. Pihak hotel bahkan menyatakan keinginan untuk memutuskan kontrak dengan OYO karena masalah serupa telah terjadi berulang kali.<sup>6</sup>

Fenomena ini juga terjadi lagi di Hotel Wisata, konsumen sering kali menghadapi permasalahan terkait disparitas harga sewa kamar hotel yang dipesan melalui aplikasi online booking dengan harga yang diminta saat check-in di hotel, kasus yang terjadi di Hotel Wisata, Medan, Sumatera Utara. Seorang konsumen memesan kamar hotel melalui aplikasi Agoda dengan harga sebesar Rp50.746 dan telah melakukan pembayaran penuh melalui aplikasi tersebut. Namun, ketika konsumen tiba di hotel, pihak hotel menolak untuk menerima pemesanan tersebut dengan alasan bahwa harga yang tercantum di aplikasi dianggap terlalu murah dan tidak sesuai dengan standar harga kamar yang sebenarnya, yaitu sebesar Rp220.000 per malam. Pihak hotel meminta konsumen untuk membayar tambahan biaya agar dapat menginap, sesuai dengan harga yang mereka tetapkan. Jika konsumen menolak, maka konsumen diarahkan untuk membatalkan pemesanan atau meminta pengembalian dana (refund), dengan alasan bahwa pihak hotel menolak untuk menerima pemesanan tersebut<sup>7</sup>

a. Hubungan Hukum Pihak Hotel dengan Aplikasi Online Booking

Hubungan hukum antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel merupakan hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan tersebut tertuang di

---

<sup>6</sup> <https://jejakkasus.info/pengguna-jasa-hotel-merasa-dirugikan-harga-iklan-online-tidak-sesuai-dengan-harga-offline/> Diakses pada 2 oktober 2024 pukul 15:10

<sup>7</sup> Eko Bima Putra, Front Office Hotel Wisata, Wawancara Pribadi, Medan, 29 Juni 2022.

dalam perjanjian antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel, yang sering disebut dengan Perjanjian Konsultasi Pemasaran dan Operasional. Aplikasi online booking dan pemilik hotel sama-sama harus menghormati muatan atau isi dari perjanjian tersebut karena kedudukan hukum antara keduanya adalah sejajar. Hubungan hukum antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel melahirkan hak dan kewajiban yang melekat pada masing-masing. Hubungan kemitraan ini diatur dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Selain itu, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga menjadi payung hukum bagi hubungan antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel, karena perjanjian antara kedua belah pihak didasarkan pada KUHPerdata.

b. Hubungan hukum antara pemilik hotel dengan konsumen dalam layanan aplikasi online booking:

Hubungan hukum antara pemilik hotel dengan konsumen merupakan hubungan hukum sewa-menyewa, di mana pemilik hotel bertindak sebagai pemberi sewa (pemilik) dan konsumen sebagai penyewa. Hal tersebut dicantumkan dalam Nota pemesanan, Kesepakatan antara pemilik hotel dan konsumen dibuktikan melalui pengisian identitas konsumen, pemberian tanda tangan konsumen, serta penyerahan KTP sebagai salah satu syarat. Hubungan hukum ini merupakan bentuk perjanjian sewa-menyewa, di mana jenis perjanjian yang digunakan adalah perjanjian baku (standard contract). Hal ini disebabkan konsumen tidak memiliki ruang atau kesempatan untuk melakukan

negosiasi terhadap isi atau muatan dari perjanjian tersebut. Pemilik hotel dan konsumen dalam hubungan hukum ini dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena bentuk hubungan keduanya termasuk dalam hubungan sewa-menyewa yang melibatkan perlindungan hak konsumen.

c. Hubungan hukum antara konsumen dengan aplikasi online booking

Hubungan hukum antara konsumen dengan aplikasi online booking adalah hubungan antara penyedia layanan aplikasi online booking dengan konsumen. Hubungan tersebut didasarkan pada Privacy Policy/Kebijakan aplikasi yang terdapat di dalam layanan aplikasi online booking. Oleh karena itu, apabila konsumen telah melakukan Pendaftaran akun dan menggunakan aplikasi online booking, maka secara otomatis konsumen dianggap menyetujui Privacy Policy tersebut. Hubungan antara konsumen dan aplikasi online booking ini merupakan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Hubungan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, karena perjanjian tersebut termasuk dalam kategori e-contract atau kontrak elektronik. Disebut sebagai e-contract atau kontrak elektronik karena persetujuan mengenai Privacy Policy dilakukan melalui media yang terintegrasi dengan internet.

Hubungan hukum yang tidak baik antara pelaku usaha hotel dengan pihak aplikasi menimbulkan berbagai permasalahan yang berdampak merugikan konsumen. seperti perbedaan harga antara aplikasi dan biaya aktual saat check-

in, kurangnya pembaruan data mengenai ketersediaan dan harga layanan, serta ketidakpastian mengenai kondisi jasa yang disewa, ini menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun nonmateriil bagi konsumen. Untuk mengatasi dampak dari permasalahan ini, diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen yang mencakup dua aspek utama, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif adalah upaya untuk mencegah terjadinya kerugian pada konsumen melalui pengaturan dan mekanisme hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha hotel, pihak aplikasi, dan konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum, keadilan, dan transparansi dalam transaksi, sehingga konsumen dapat memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai harga, ketersediaan, serta kondisi jasa yang ditawarkan.

Sementara itu, perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang telah terjadi akibat adanya wanprestasi antara pelaku usaha hotel dan pihak aplikasi. Pendekatan ini melibatkan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur non-litigasi seperti mediasi, maupun melalui jalur litigasi di pengadilan, guna memberikan pemulihan hak-hak konsumen yang dirugikan. Perlindungan represif juga bertujuan memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang lalai dalam menjalankan kewajibannya, sekaligus memulihkan kepercayaan konsumen terhadap sistem perlindungan hukum yang berlaku. Dengan adanya perlindungan hukum yang efektif, baik secara preventif maupun represif, diharapkan berbagai problematika yang timbul akibat hubungan hukum yang tidak baik antara pihak hotel dan aplikasi dapat diatasi, sehingga konsumen

mendapatkan hak-haknya secara adil sesuai dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam transaksi jasa sewa-menyewa.<sup>8</sup>

Undang-undang no 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Pasal 4 Ayat 8

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Pasal 19 ayat 2

“Pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa yang setara”

Pasal 20

“Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut“

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hendriyati menunjukkan bahwa konsumen seringkali kebingungan dan merasa dirugikan akibat perbedaan harga yang tidak sesuai dengan yang tertera di aplikasi online booking. Hal ini menunjukkan perlunya adanya edukasi yang lebih baik bagi konsumen dalam memahami hak-hak mereka terkait dengan perlindungan hukum sebagai konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Hendriyati juga menunjukkan bahwa harga kamar hotel tidak bersifat tetap, melainkan sangat dipengaruhi oleh fluktuasi permintaan yang terjadi di pasar. Ketika permintaan meningkat, misalnya selama musim liburan atau saat ada acara besar, harga kamar cenderung naik. Sebaliknya, pada saat permintaan menurun, harga juga akan

---

<sup>8</sup> Siti Hapsah Isfardiyana, *Problematika dan perkembangan hukum keperdataan dan bisnis di Indonesia*, UII Pers, Yogyakarta, 2021.

turun untuk menarik lebih banyak tamu. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya transparansi dalam penetapan harga, karena perbedaan harga yang tertera di aplikasi booking online dibandingkan dengan harga saat check-in dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan konsumen.<sup>9</sup>

Selanjutnya, isu mengenai disparitas ini semakin kompleks dengan adanya promosi diskon yang tidak sesuai. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen, termasuk dalam hal harga. Promosi yang tidak transparan atau tidak sesuai dengan kenyataan melanggar hak-hak konsumen, karena pelaku usaha gagal mencantumkan harga secara jujur sebelum dan sesudah diskon. Ketidaktahuan konsumen mengenai hak-hak mereka, serta kurangnya transparansi dari pelaku usaha, menambah rumitnya masalah ini. Sehingga menimbulkan kasus terkait kecurangan yang dilakukan pelaku usaha online booking dengan membuat iklan yang menyesatkan konsumen demi keuntungan pribadi.<sup>10</sup>

Salah satu contoh kasus yang menarik perhatian publik adalah munculnya keluhan para pelanggan, mitra, hingga vendor, yang mengaku mengalami kerugian akibat praktik bisnis OYO Indonesia. Menurut keterangan yang diunggah, hingga Juni 2020, kerugian yang dialami oleh 44 orang korban mencapai total Rp3.028.202.257, dengan estimasi jumlah korban lebih dari 300 orang. Kerugian yang dialami oleh para konsumen umumnya terkait dengan

---

<sup>9</sup> Hendriyati, "Analysis of Ratings and Room Rates for FiveStar Hotels in Indonesia", Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen, Vol 3, No 3, hlm 237-252, 2022

<sup>10</sup> Fathul Karim, "Perlindungan konsumen dengan ketidaksesuaian harga dalam promosi diskon secara online dengan harga sesungguhnya" Jurnal ilmu hukum, vol 2, hlm 398-414, 2019

kegagalan menginap di properti karena ada penambahan biaya. konsumen terpaksa mengajukan pengembalian dana (refund), namun proses refund terlalu lama bahkan hingga 45-60 hari kerja lamanya, konsumen menginginkan agar para korban dapat menerima kembali hak-hak mereka yang ditahan oleh PT Oyorooms Indonesia, serta meminta agar perusahaan tersebut dapat diperiksa dan diusut secara hukum sebelum permasalahan semakin meluas. Selain itu, call center yang disediakan sulit dihubungi, sehingga konsumen merasa kesulitan untuk mendapatkan kejelasan terkait status pengajuan mereka. Akibatnya, beberapa konsumen mengadukan masalah ini ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan menyuarakan keluhan mereka melalui media online. Menurut Arief Safari, Komisioner BPKN, terdapat beberapa masalah utama terkait jasa penginapan berbasis aplikasi yang sering diadukan ke BPKN, yaitu harga yang tidak sesuai dengan kesepakatan di aplikasi, kegagalan transaksi, proses refund yang tidak jelas atau bahkan ditolak, serta kurangnya komunikasi yang transparan antara pihak aplikasi dan pihak hotel. Arief menekankan bahwa perlu adanya kejelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas pemulihan hak konsumen, serta perlunya transparansi informasi harga antara pihak hotel dan aplikasi. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen juga menjadi hal penting yang harus diperbaiki untuk memastikan konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang memadai. Di sisi lain, pihak OYO, melalui Country Stock Head OYO Hotels and Homes Indonesia, Carlo Ongko, telah menyampaikan bahwa akan meningkatkan proses sistem refund yang memakan waktu yang lama. Ia

juga menyatakan komitmennya untuk mematuhi peraturan yang berlaku, termasuk dalam hal perlindungan konsumen, serta akan memperbaiki hubungan dengan mitra hotel terkait transparansi harga kamar. Saat ini, ada sebagian dana refund yang telah dikembalikan kepada konsumen, sementara sisanya masih dalam proses pengecekan.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengkaji penegakan hukum perlindungan konsumen terkait perbedaan harga check-in hotel dengan yang tertera di aplikasi online booking. Selanjutnya, kajian ini akan dituangkan dalam karya ilmiah berupa skripsi dengan 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**

---

<sup>11</sup> <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4331930/kasus-oyo-indonesia-diklaim-bikin-rugi-jadi-sorotan?page=2> diakses pada 2 oktober 2024 pukul 18:01

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis mengajukan permasalahan yang disajikan dalam rumusan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking?

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Penelitian ini memfokuskan tentang Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Bagaimana bentuk penyelesaian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Memperoleh jawaban atas :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Bagaimana bentuk penyelesaian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking

Penulis juga mengharapkan kiranya hasil penelitian ini nantinya akan memiliki kemanfaatan, yaitu:

## 1. Manfaat Teoritis

Menambah ilmu dan wawasan mengenai aspek hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks rekreasi dan penggunaan jasa hotel melalui aplikasi online booking. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan teori perlindungan konsumen serta memahami regulasi yang berlaku dalam menghadapi disparitas tarif sewa hotel, sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka saat melakukan transaksi melalui aplikasi. Konsumen akan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tindakan hukum yang dapat diambil jika terjadi ketidakcocokan harga antara harga yang ditunjukkan di aplikasi dan harga yang dikenakan saat check-in di hotel. Konsumen menjadi lebih aman dan waspada terhadap kemungkinan kerugian dalam transaksi.
- b. Bagi Hotel dan Penyedia Layanan Online booking, Penelitian ini dapat menjadi sumber evaluasi bagi hotel dan penyedia aplikasi online booking untuk meningkatkan transparansi informasi harga yang ditampilkan kepada pelanggan. Berdasarkan temuan penelitian ini, diharapkan hotel dan penyedia aplikasi online booking akan lebih memperhatikan ketepatan informasi harga, sehingga mengurangi jumlah perbedaan harga yang merugikan pelanggan.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah prosedur, tata cara, atau langkah-langkah ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data sebagai pemenuhan tujuan penelitian<sup>12</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian hukum normatif. Pengertian penelitian hukum normatif dapat dikaji dari pandangan Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menyajikan pendapat penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan yang mencakup didalamnya penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, perbandingan hukum serta sejarah hukum.<sup>13</sup> Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan atau (statute approach) yakni pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi, dan pendekatan konseptual yang merujuk pada doktrin-doktrin hukum yang ada pada isu hukum ini, peneliti akan mengkaji Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi, Selain itu penelitian ini juga akan merujuk pada Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan

---

<sup>12</sup> <https://info.populix.co/articles/metode-penelitian-adalah-pengertian-jenis>, di akses pada tanggal 29 September 2024 pukul 00:38 wib

<sup>13</sup> Erniwati dkk, "*Pedoman Penulisan Skripsi Untuk Mahasiswa Hukum Palembang*", Noer Fikri Offset, Palembang, 2022, hlm. 8-9

Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), yang mengatur aspek hukum dalam transaksi elektronik<sup>14</sup>

## 2. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa sumber data yang digunakan diantaranya adalah:

### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat dari data kepustakaan yang penulis dapatkan dari bahan hukum terdiri dari:

- a. Kitab Undang - Undang Hukum Perdata
- b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-

Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

### 2) Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder antara lain mencakup audiensi dan wawancara, dan didukung dokumen resmi, buku-buku atau berupa publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi serta mengkaji peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas

### 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum dan ensiklopedia.

---

<sup>14</sup> <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum> di akses pada tanggal 11 oktober 2024 pukul 10.39

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik memperoleh data yang digunakan oleh penulis menggunakan teknik pengumpulan bahan hukum berbentuk Studi Kepustakaan dan wawancara, Studi kepustakaan ialah suatu metode yang berupa pengumpulan bahan-bahan hukum, yang diperoleh dari buku pustaka atau bacaan lain yang memiliki hubungan dengan pokok permasalahan, kerangka dan ruang lingkup permasalahan dalam mendepankan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca, mengutip, mencatat dan memahami berbagai literatur seperti buku-buku, laporan penelitian, artikel ilmiah dan peraturan perundang-undangan Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden atau informan. Wawancara dilakukan dengan cara peneliti memberikan pertanyaan yang terencana dan responden menjawabnya secara lisan. Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan

### **4. Analisis Data**

Temuan-temuan tersebut dapat di sajikan dengan cara yang logis, ilmiah, dan mudah di mengerti dengan melakukan analisis kualitatif terhadap data yang terkumpul. Hal ini melibatkan penguraian dan pendeskripsian data secara terstruktur dengan menggunakan kalimat-kalimat yang jelas

### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam pembahasan penelitian ini penulis akan menguraikan ke dalam 4 (empat) bab yaitu sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

- 1 Latar Belakang
- 2 Rumusan Masalah
- 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian
- 4 Ruang Lingkup
- 5 Metode Penelitian
6. Sistematika Penulisan

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini tinjauan pustakanya mengenai disparitas tarif sewa hotel antara pemesanan di aplikasi online booking dengan yang dikenakan saat check in serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen

## BAB III PEMBAHASAN

Bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan tentang bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Bagaimana bentuk penyelesaian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking

## BAB IV            PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan berupa uraian yang dibuat dalam Skripsi ini, serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna dan Bermanfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu hukum

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen**

Menurut Pasal 1 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Selanjutnya pasal 1 ayat 2 UUPK menyatakan bahwa “konsumen adalah semua pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk diperdagangkan

##### **a. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Setiap undang-undang yang dibuat oleh pembentuk undang-undang didasarkan pada sejumlah asas atau prinsip yang mendasari undang-undang tersebut. Asas hukum berfungsi sebagai dasar dari undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Jika asas ini dihapus, undang-undang dan peraturan pelaksanaannya akan runtuh. Menurut Bellefroid, sistem hukum adalah kumpulan aturan hukum yang disusun secara sistematis berdasarkan asas-asas tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem hukum adalah kumpulan asas terpadu, yang berfungsi sebagai landasan di atas mana tertib hukum dibangun. Kontruksi yuridis adalah proses menganalisis (mengolah) data yang nyata (konkrit) untuk kemudian mengambil sifatnya yang umum (kolektif) atau abstrak. Proses ini disebut sebagai abstraksi. Adapun asas-asas

perlindungan konsumen sebagaimana pasal 2 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dalam arti materiil dan spiritual.

4. Asas keamanan dan kesehatan konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Selain asas-asas seperti tersebut di atas, tujuan yang ingin dicapai melalui undang-undang perlindungan konsumen adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 3 UUPK sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen<sup>15</sup>

Dengan mempertimbangkan asas dan tujuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jelas bahwa undang-undang ini memiliki

---

<sup>15</sup> Muhammad Qustulani, “*Perlindungan Hukum & Konsumen*”, PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018. hlm. 23-25

tujuan besar dan mulia untuk meningkatkan kehidupan bangsa dan negara. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah bertanggung jawab untuk membangun penyelenggaraan perlindungan konsumen.<sup>16</sup>

### C. Hak dan Kewajiban Konsumen

Untuk memahami hak konsumen, Anda harus tahu apa itu hak. Kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi, dan yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan yang dilindungi oleh hukum. Pada dasarnya, kepentingan memiliki kekuatan untuk melakukan sesuatu yang dijamin dan dilindungi oleh hukum. Sebagai suatu konsep, istilah "konsumen" telah diperkenalkan di berbagai negara beberapa puluh tahun lalu. Sampai saat ini, puluhan negara telah menetapkan undang-undang yang melindungi konsumen, termasuk menyediakan akses ke sarana peradilan. Seiring perkembangan ini, berbagai negara telah menetapkan hak-hak konsumen sebagai dasar untuk melindungi konsumen.

Seiring dengan keinginan untuk melindungi kepentingan konsumen, penting untuk mempertimbangkan kepentingan mana yang harus dilindungi. Kepentingan-kepentingan ini dapat berupa hak.

Secara umum ada empat hak dasar konsumen yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan
2. Hak untuk mendapatkan informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

---

<sup>16</sup> Fransiska Novita Eleanora, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madza Media, Malang, hlm 12, 2023

Empat hak dasar ini diakui secara global. Selama bertahun-tahun, organisasi konsumen yang tergabung dalam IOCU telah memperluas hak-hak mereka, termasuk akses ke pendidikan konsumen, kompensasi kerugian, dan lingkungan yang sehat dan sehat.<sup>17</sup> Adapun hak yang secara eksplisit dituangkan dalam pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-Hak konsumen itu sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, dalam mengkonsumsi barang/jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

---

<sup>17</sup> Anak Agung Sagung Ngurah Indra Dewi, “*Hubungan Konsumen, Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*”, Udayana University Press, Bali, 2020 hlm. 25-28

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Selain hak-hak yang disebutkan diatas di dalam perlindungan konsumen terdapat kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5 yaitu:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Untuk mengetahui pelaku usaha yang tidak memenuhi perbuatan melawan hukumnya maka diperlukan teori pendukung perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Let the buyer beware / caveat emptor, asas ini berasumsi bahwa “pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen. Tentu saja dalam perkembangannya, konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama terhadap barang atau jasa yang dikonsumsikannya. Ketidakmampuan itu bisa karena keterbatasan

pengetahuan konsumen, tetapi berlebih-lebih lagi banyak disebabkan oleh keterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya.

2. The due care theory, doktrin ini menyatakan bahwa “pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produknya, baik barang ataupun jasa. Selama berhati-hati, pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan.
3. The privity of contract, prinsip ini menyatakan bahwa “pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan atas hal-hal di luar yang diperjanjikan<sup>18</sup>

#### **B. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha**

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai istilah “Pelaku Usaha” adalah Setiap orang perseorangan atau badan hukum yang telah didirikan dan bertempat tinggal, baik berbentuk badan hukum maupun bukan atau melakukan kegiatan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan perjanjian untuk melakukan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi.<sup>19</sup>

Pasal 1 angka 26 Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga menjelaskan mengenai definisi pelaku usaha bahwa

---

<sup>18</sup> Yessy Kusumadewi, *Hukum perlindungan konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, hlm 53, 2022

<sup>19</sup> Hulman Panjaitan, “*Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*”, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm.79.,2021

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

Menurut penafsiran undang-undang, pelaku usaha dapat berupa perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengusaha didefinisikan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai orang yang menjalankan suatu usaha, baik oleh dirinya sendiri maupun dengan bantuan karyawan. Prof. Tan Kamello, SH. MS menyatakan bahwa importir termasuk dalam kategori produsen. Pengusaha yang memproduksi barang dan jasa disebut produsen. Oleh karena itu, individu bertanggung jawab untuk menyediakan konsumen dengan barang dan jasa. Mereka dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian konsumen menurut hukum.<sup>20</sup>

Dalam pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999 produsen disebut pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

---

<sup>20</sup> Tan Kamello, *Praktek Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia Sebagai Akibat Produk Asing Di Pasar Nasional*" Medan , hlm. 7.1998

2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

Sedangkan kewajiban produsen atau pelaku usaha menurut pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai berikut

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan

6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima/dimanfaatkan tidak sesuai dengann perjanjian

Para pelaku usaha harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya, tidak boleh hanya memberikan informasi mengenai kelebihan dari barang dan/atau jasa, namun juga memberikan informasi tentang kekurangan barang dan/atau jasa tersebut. Konsumen sangat bergantung sepenuhnya pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha karena pelaku usaha lah yang mengetahui informasi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan secara jelas<sup>21</sup>

Bentuk-bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. *Contractual Liability*, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk langsung dari pelaku usaha atas kerugian dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur dalam perbuatan melawan hukum adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan

---

<sup>21</sup> Dimas Agung Pratama, *Penerapan Hak Atas Informasi Pengguna Provider Telkomsel Dalam Hlm Penggunaan Data Pribadi Pada Pemakaian Teknologi LBA*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul

3. *Professional Liability*, yaitu tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan

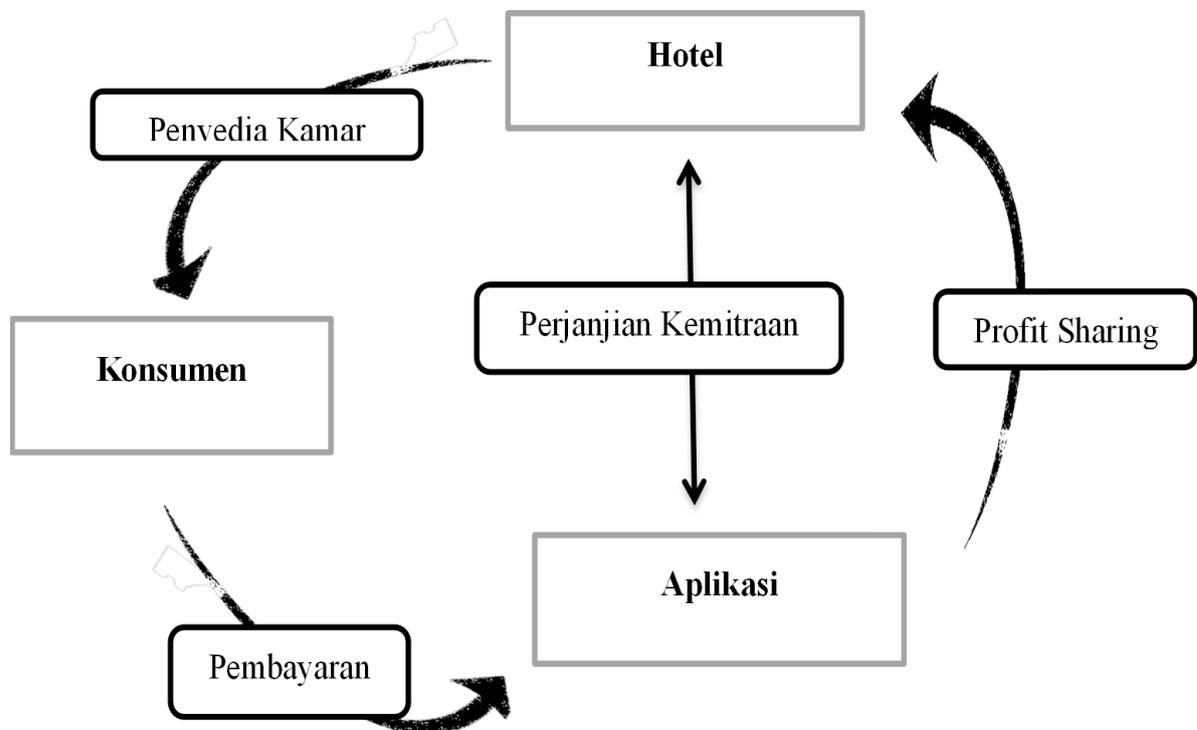
Prinsip dasar tanggung jawab atas unsur kesalahan mengatakan bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan kesalahan yang merugikan orang lain. Di sisi lain, prinsip tanggung jawab resiko mengatakan bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi jika produsen tergugat bertanggung jawab secara langsung atas usaha mereka. Menurut Pasal 1365 Kode Hukum Perdata, perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang yang telah menyebabkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum, ada tiga kategori pelanggaran hukum yang dikenal:<sup>22</sup>

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian)
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

---

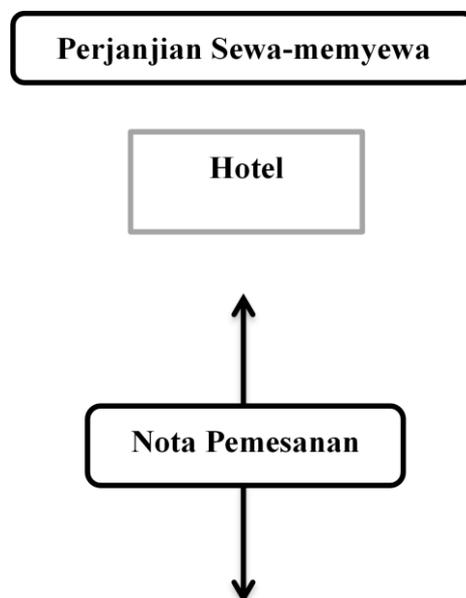
<sup>22</sup> Rivaldo Fransiskus Kuntag, *Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan atas kerusakan barang ditinjau dari undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, Jurnal Hukum Perdata, Vol. IX, No. 4 Hlm 151-156 , 2021

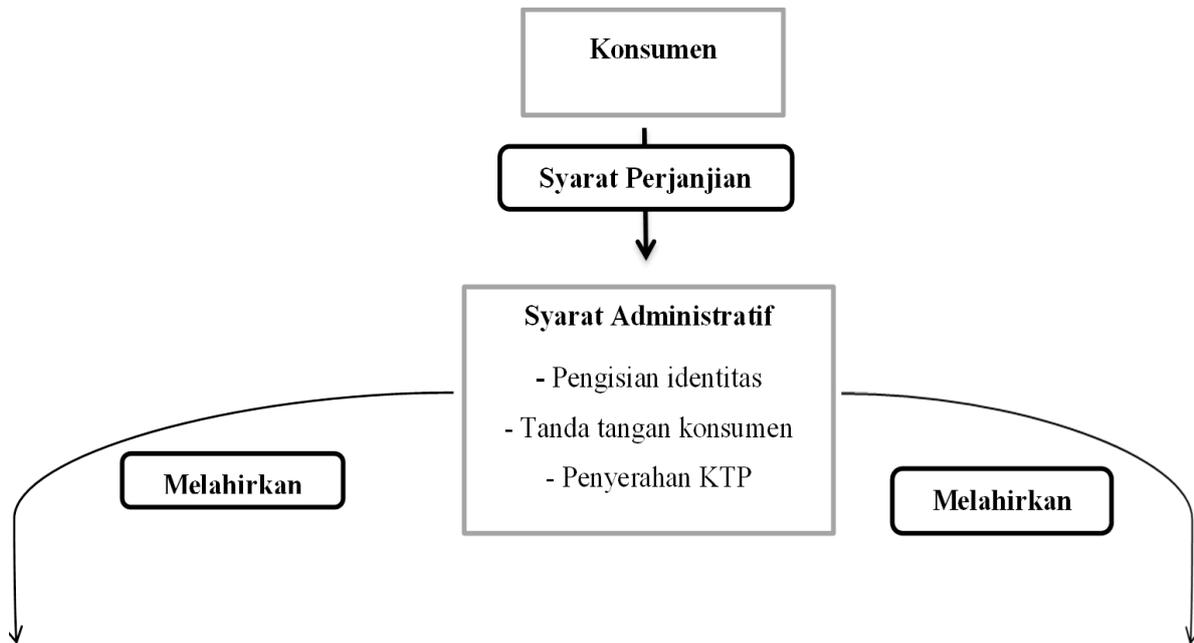
Hubungan hukum antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel merupakan hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan tersebut tertuang di dalam perjanjian antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel. Hubungan hukum antara aplikasi online booking dengan pemilik hotel melahirkan hak dan kewajiban yang timbal balik karena aplikasi dan pemilik dalam melakukan kegiatan usahanya mengambil laba berdasarkan profit sharing yang telah disepakati sebelumnya. Laba tersebut terjadi ketika konsumen menggunakan Layanan Apps yang disediakan dan kemudian konsumen membayar sejumlah uang untuk menikmati kamar dari pemilik hotel yang di tawarkan pada layanan aplikasi.



| Pihak    | Hak  | Kewajiban  |
|----------|--|--|
| Hotel    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima profit sharing</li> <li>2. Mendapatkan promosi</li> <li>3. Mengelola Ketersediaan</li> <li>4. Mengajukan sengketa rekonsiliasi</li> </ol>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan kamar</li> <li>2. Memberikan layanan sesuai</li> <li>3. Menjaga kualitas kamar</li> </ol>  |
| Aplikasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan komisi / Pembayaran</li> <li>2. Mengelola listing hotel</li> <li>3. Menetapkan standar layanan</li> <li>4. Melakukan audit kualitas</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan platform dan dukungan teknis</li> <li>2. Memasarkan kamar hotel secara aktif dan harga kamar sesuai dengan kesepakatan</li> <li>3. Memproses pembayaran</li> <li>4. Memberikan profit sharing</li> </ol> |

Hubungan hukum antara pemilik hotel dengan konsumen merupakan hubungan hukum sewa-menyewa, di mana pemilik hotel bertindak sebagai pemberi sewa (pemilik) dan konsumen sebagai penyewa. Hal tersebut dicantumkan dalam Nota pemesanan, Kesepakatan antara pemilik hotel dan konsumen dibuktikan melalui pengisian identitas konsumen, pemberian tanda tangan konsumen, serta penyerahan KTP sebagai salah satu syarat. Hubungan hukum ini merupakan bentuk perjanjian sewa-menyewa





| Pihak    | Hak  | Kewajiban  |
|----------|--|--|
| Hotel    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima pembayaran sewa</li> <li>2. Menetapkan peraturan hotel</li> <li>3. Meminta ganti rugi atas kerusakan</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan kamar dalam kondisi baik</li> <li>2. Menjamin kenyamanan konsumen</li> <li>3. Menyediakan fasilitas sesuai perjanjian</li> </ol>                                   |
| Konsumen | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan kamar sesuai pesanan</li> <li>2. Mendapatkan jaminan privasi</li> <li>3. Mendapatkan pelayanan sesuai standar</li> <li>4. Menerima nota pemesanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membayar harga sewa</li> <li>2. Mematuhi peraturan hotel</li> <li>3. Menjaga kamar dan fasilitas</li> <li>4. Mengisi formulir pendaftaran berdasarkan identitas KTP</li> </ol> |

### C. Teori Perlindungan Hukum

Setiap manusia ialah subjek hukum sebagai pendukung dari hak dan kewajiban mereka, sehingga hukum tidak lepas dari kehidupan manusia. Hukum menciptakan ketertiban dan ketentraman dalam kehidupan masyarakat dan menjaga kepentingan

antara masyarakat. Hukum mempunyai tujuan terhadap sesuatu yang hendak dicapai. Menurut Aristoteles tujuan hukum adalah tercapainya kehidupan yang lebih baik. Untuk mendapatkan kehidupan yang baik itu dibutuhkan hukum. Akan tetapi dilakukan pelunakan karena ada masanya hukum terlalu kaku yang disebut equity<sup>23</sup>

Perlindungan hukum adalah hasil dan konsekuensi dari proses fungsi hukum untuk mencapai tujuan hukum, yaitu menyelenggarakan keadilan sehingga hukum dapat dimanfaatkan dan mampu memenuhi syarat keadilan, serta memberikan kepastian hukum bagi subyek hukum yang dilindungi hukum.

Beberapa pengertian menurut pendapat para ahli mengenai perlindungan hukum diantaranya:

- a. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah usaha melindungi kepentingan seseorang dengan kekuasaan yang diberikan kepadanya untuk bertindak sesuai dengan kepentingannya tersebut.
- b. Menurut Setino, perlindungan hukum adalah suatu tindakan atau usaha untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak mengikuti aturan hukum sehingga tercipta ketertiban dan ketentraman serta memungkinkan manusia menikmati harkat dan martabat kemanusiaan
- c. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi atau membantu subjek hukum dengan sarana hukum.

---

<sup>23</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm 109, 2009

Menurut pengertian Philipus M. Hadjon, unsur-unsur perlindungan hukum adalah: subjek yang harus melindungi, objek yang akan dilindungi, alat instrument, dan upaya untuk mencapai perlindungan tersebut<sup>24</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-

---

<sup>24</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.10, 2011

pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah<sup>25</sup> Perlindungan hukum yang memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Dalam konteks disparitas tarif sewa hotel, perlindungan hukum secara konkret diberikan melalui berbagai ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang bertujuan untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dan keadilan dapat ditegakkan. Beberapa bentuk perlindungan hukum tersebut meliputi

1. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Jelas dan Benar (Pasal 4 UUPK): Pihak hotel dan aplikasi online booking wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai tarif dan kebijakan terkait harga. Jika ada perubahan harga, konsumen harus diberitahukan terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi. Jika terjadi disparitas harga saat check-in, konsumen berhak untuk memperoleh penjelasan yang memadai dan meminta klarifikasi tentang perbedaan tersebut. Dalam hal ini, konsumen dapat mengajukan klaim atau meminta pengembalian dana sesuai dengan informasi yang tercantum di aplikasi.
2. Pemberian Hak Ganti Rugi (Pasal 9 UUPK): Jika konsumen dirugikan akibat adanya disparitas harga, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi. Ganti rugi ini dapat mencakup pengembalian uang atas selisih harga atau kompensasi lainnya yang disepakati. Pihak hotel atau aplikasi booking yang menyebabkan kerugian tersebut harus bertanggung jawab dan memberikan penyelesaian yang memadai sesuai dengan ketentuan dalam UUPK.

---

<sup>25</sup> Daffa Arya Prayoga, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional*, Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasional, 2023 hlm. 191

Berdasarkan keterangan di atas, perlindungan hukum dapat didefinisikan sebagai tindakan yang memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam masyarakat yang aturannya dibuat oleh badan resmi. Untuk menganalisis masalah pertama dalam penelitian ini, teori Sudikno Mertokusumo digunakan untuk menganalisis kepastian hukum (*Rechtssicherheit*), kemanfaatan hukum (*Zweckmassigkeit*), dan keadilan hukum (*Gerechtigkeit*). Peraturan perundang-undangan membutuhkan peranan dari penegakan hukum oleh aparatnya atas kejadian nyata di masyarakat untuk memenuhi 3 unsur tersebut

#### **D. Teori Penyelesaian Sengketa**

Pasal 1 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Berdasarkan pengertian ini, konsumen memiliki hak yang dilindungi untuk menggunakan barang dan/atau jasa, serta dijamin kepastian hukumnya dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha. Jika terjadi sengketa antara konsumen dan pedagang selaku pelaku usaha, penyelesaian dapat dilakukan melalui jalur pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non-litigasi*). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan berlandaskan pada UUPK, sementara penyelesaian melalui jalur pengadilan diatur oleh UUPK dan ketentuan Hukum Acara Perdata<sup>26</sup> Pengertian sengketa konsumen dalam undang-undang tidak diberikan batasan yang tegas, sehingga dapat diartikan sebagai konflik yang

---

<sup>26</sup> Bambang Sugeng, *Pola penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi elektronik*, Cv Jakad Media Publishing, Surabaya, hlm 15, 2021

terjadi antara konsumen, selaku pengguna barang atau jasa, dengan pelaku usaha atau produsen yang dianggap telah melanggar hak-hak konsumen.

Badan penyelesaian sengketa disediakan untuk menangani perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Ketentuan dalam UUPK mengenai penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 hingga Pasal 48. Aturan ini menjelaskan bahwa konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga yang bertanggung jawab atas penyelesaian sengketa konsumen atau melalui pengadilan di bawah peradilan umum. Penyelesaian dapat dilakukan baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan.<sup>27</sup>

Pasal 48 UUPK menyatakan bahwa gugatan hukum ke pengadilan dapat diajukan berdasarkan ketentuan Pasal 45 UUPK yang merujuk pada peradilan umum. UUPK memberikan empat opsi untuk pengajuan gugatan oleh konsumen yang dirugikan: secara perseorangan, oleh kelompok konsumen dengan kepentingan yang sama, melalui lembaga perlindungan konsumen, atau oleh pemerintah. Alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan meliputi mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, dengan tujuan mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah ganti rugi atau tata cara tertentu untuk memastikan masalah tersebut terselesaikan dan tidak terulang kembali di masa depan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur pelaksanaan perlindungan konsumen, termasuk upaya perlindungan hak-hak konsumen dan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Meskipun telah diatur hak-hak

---

<sup>27</sup> Aris Prio Agus Santoso, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm 155, 2023

konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa, penegakan perlindungan hak-hak konsumen seringkali tidak berjalan optimal karena kurangnya kepatuhan terhadap aturan penyelesaian sengketa perdata. Beberapa pakar hukum berpendapat bahwa regulasi perlindungan konsumen masih belum memadai dan UUPK perlu dilakukan revisi di berbagai aspek, termasuk dalam hal penyelesaian sengketa konsumen.<sup>28</sup>

Di dalam Undang undang perlindungan konsumen menyediakan fasilitas penyelesaian konsumen melalui penyelesaian sengketa secara damai, penyelesaian secara damai adalah apabila para pihak yang bersengketa dengan atau tanpa kuasa atau pendamping memilih cara-cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut adapun yang dimaksud cara-cara damai tersebut berupa perundingan secara musyawarah dan atau mufakat antar para pihak yang bersangkutan dengan cara penyelesaian sengketa secara damai ini sesungguhnya ingin diusahakan bentuk penyelesaian yang mudah murah dan negatif lebih cepat dasar hukum penyelesaian secara damai tersebut diatur dalam pasal 45 ayat 2 contoh pasal 47 UPK di samping itu diatur dalam buku ketiga bab 18 pasal 1851 sampai pasal 1858 BW tentang perdamaian<sup>29</sup>

Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan adalah metode yang paling lama dikenal dan sering digunakan, baik di ranah publik maupun privat. Jalur ini dianggap tepat untuk sengketa yang membutuhkan kepastian hukum, karena melibatkan badan yang berwenang mengadili. Namun, jika tujuan utama adalah menjaga hubungan baik, terutama dalam konteks bisnis, maka penyelesaian

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm 161

<sup>29</sup> *Ibid*, hlm 158

sengketa melalui mekanisme di luar pengadilan, seperti mediasi, menjadi pilihan yang lebih sesuai

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan dua alternatif penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur pengadilan dan di luar pengadilan. Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyebutkan: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga untuk dimintai pertanggungjawaban dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di pengadilan negeri.” Namun, penyelesaian sengketa di luar pengadilan hanya diatur secara eksplisit dalam Pasal 47, sedangkan Pasal 45 mengarahkan penyelesaian di luar pengadilan kepada lembaga tertentu. Pasal 47 UUPK menyatakan: “Sengketa konsumen diselesaikan di luar pengadilan untuk menyepakati bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tata cara tertentu agar kerugian yang dialami konsumen tidak terjadi kembali atau tidak terulang.”<sup>30</sup>

Teori yang digunakan untuk menganalisis rumusan masalah pertama dalam yang menyatakan bahwa apabila hak-hak konsumen dilanggar, sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa dengan pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa harus diselesaikan sesuai dengan aturan yang berlaku, yang telah diatur secara jelas..

## **E. Tinjauan Tarif Sewa Hotel**

### **1. Pengertian Tarif Sewa Hotel**

Tarif Sewa adalah sejumlah moneter yang dibebankan Suatu unit usaha kepada pembeli atau pelanggan atas barang atau jasa yang dijual atau diserahkan,

---

<sup>30</sup> *Ibid* , hlm 157

harga jual sangat mempengaruhi daya tarik konsumen dalam pembelian dalam situasi dan kondisi tertentu harga jual mengalami perubahan Dan Penentuan Tarif merupakan salah satu keputusan penting manajemen karena Tarif yang ditetapkan harus dapat menutup semua biaya dan mendapatkan laba<sup>31</sup>

Perusahaan di sektor perhotelan harus mempertimbangkan penetapan tarif sewa kamar dengan cermat dan efektif. Tarif yang kurang tepat dapat membuat calon pelanggan atau konsumen tidak tertarik pada layanan yang ditawarkan. Penetapan tarif yang tepat tidak berarti harga harus selalu rendah. Bahkan, tarif yang terlalu rendah seringkali membuat konsumen merasa tidak puas karena hal ini dapat berdampak pada kualitas layanan, fasilitas, dan jasa yang diberikan hotel. Dalam menetapkan tarif, hotel memiliki dua tujuan utama, yaitu mencapai keuntungan dan meningkatkan tingkat okupansi kamar. Stabilitas tarif sewa kamar juga berperan penting dalam menjaga kepercayaan tamu serta meningkatkan jumlah hunian. Oleh karena itu, hotel harus mempertimbangkan dampak jangka panjang dari tarif yang diberlakukan.<sup>32</sup>

Terdapat tiga aspek utama yang menjadi dasar dalam menentukan harga sewa kamar pada industri perhotelan:

a. Dasar Biaya

Biaya operasional menjadi salah satu pertimbangan utama dalam penetapan tarif sewa kamar. Umumnya, perusahaan menentukan harga berdasarkan biaya yang dikeluarkan, lalu menambahkan margin keuntungan yang ingin dicapai.

b. Dasar Konsumen

---

<sup>31</sup> Widi Winarso Mulyadi, *Manajemen Pemasaran*, Pena Persada, ISBN : 978-623-315-913-5, Jawa Tengah, 2022

<sup>32</sup> *Ibid*, hlm 138

Harga yang ditetapkan hotel perlu mempertimbangkan preferensi atau kebutuhan konsumen. Dengan menyesuaikan tarif berdasarkan keinginan atau permintaan konsumen, pelanggan akan merasa harga tersebut sepadan dengan kualitas layanan yang mereka terima.

### c. Dasar Persaingan

Dalam menetapkan harga, perusahaan juga harus mempertimbangkan kondisi persaingan dengan hotel lain yang menawarkan layanan serupa. Pendekatan ini memungkinkan hotel untuk tetap kompetitif di pasar.<sup>33</sup>

## 2. Tujuan Penentuan Tarif Sewa

Penentuan tarif sewa suatu produk atau jasa merupakan keputusan penting dalam manajemen perusahaan. Kebijakan manajemen terkait penentuan tarif sewa berpengaruh terhadap seluruh aspek operasional perusahaan, bukan hanya aspek tertentu saja. Tarif sewa yang ditetapkan akan memengaruhi volume penjualan serta pendapatan perusahaan. Dalam menetapkan tarif sewa, setiap penyedia jasa atau barang mungkin memiliki tujuan yang berbeda, baik antar penyedia maupun antar produk yang ditawarkan.

Adapun tujuan penetapan tarif sewa kamar hotel meliputi:

1. Mendapatkan keuntungan yang diharapkan oleh hotel.
2. Mengembalikan investasi (modal yang ditanamkan) sesuai target waktu yang telah direncanakan.
3. Mengurangi tingkat persaingan yang ada.

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm 148

4. Memperbaiki atau mempertahankan pangsa pasar (market share) yang telah dimiliki.
5. Meningkatkan penjualan dalam lini produk atau jasa yang saling berkaitan.<sup>34</sup>

### 3. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Tarif Sewa

Penentuan tarif sewa dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup tujuan pemasaran, biaya, serta metode penentuan tarif. Sementara itu, faktor eksternal meliputi karakteristik pasar dan permintaan, tingkat persaingan, serta kondisi lingkungan ekonomi dan kebijakan pemerintah. Penetapan tarif sewa yang mempertimbangkan faktor-faktor ini diharapkan mampu mencapai tujuan perusahaan, terutama dalam menetapkan tarif yang sesuai dengan daya beli konsumen sekaligus memberikan keuntungan bagi perusahaan

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menetapkan tarif sewa adalah sebagai berikut:

1. Kondisi Pasar Hotel harus memahami secara mendalam kondisi pasar yang akan dimasuki, termasuk mengetahui kompetitor, bentuk perusahaan, serta analisis kekuatan dan kelemahan pesaing di pasar.
2. Tarif Kompetitor : Dalam menentukan tarif, penting untuk memahami tarif yang ditawarkan oleh pesaing di pasar serta harga yang diberikan kepada konsumen. Tarif yang berlaku di pasaran seringkali berbeda dengan yang

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm 138

ditawarkan langsung kepada pelanggan, karena strategi kompetitor dan faktor lain yang memengaruhi hubungan antara kompetitor dan konsumennya.

3. Elastisitas dan Besarnya Permintaan : Elastisitas di sini merujuk pada sejauh mana perubahan tarif dapat memengaruhi permintaan konsumen. Selain itu, penting untuk memahami respons konsumen terhadap perubahan tarif yang berkaitan dengan penggunaan layanan hotel.
4. Diferensiasi dan Siklus Hidup Produk : Untuk memenangkan pasar, hotel perlu menawarkan diferensiasi dibandingkan pesaing, baik dari segi kualitas layanan, fasilitas, maupun faktor lainnya. Selain itu, hotel harus memahami posisi layanannya berdasarkan siklus hidup produk, yaitu periode waktu dan tingkat penjualan yang terkait. Dengan pemahaman ini, hotel dapat lebih leluasa dan strategis dalam menentukan tarif sewa.
5. Faktor Lainnya : Pemahaman terhadap kondisi ekonomi saat ini dan prediksi kondisi ekonomi di masa depan menjadi kunci penting dalam menilai daya beli konsumen. Selain itu, perlu mempertimbangkan situasi politik dan keamanan yang dapat memengaruhi pasar.<sup>35</sup>

#### **F. Tinjauan Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik ( Aplikasi Online )**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), jual beli adalah suatu perjanjian yang saling mengikat antara penjual, yaitu orang yang memberikan barang dan pembeli, yaitu orang yang membayar atas barang yang dijual. Sementara pengertian Online adalah segala kegiatan yang terhubung dengan

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm 148

internet atau dalam mode browsing dunia maya. Perdagangan Online atau e-commerce mengacu pada semua bentuk transaksi bisnis yang melibatkan organisasi dan individu berdasarkan proses dan pergerakan informasi melalui media komunikasi data digital termasuk teks, suara, dan gambar. Tidak hanya menggunakan internet sebagai medianya, tetapi juga media elektronik lainnya dalam transaksi jual beli Online.

Dalam praktiknya, transaksi jual beli online dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis, sebagai berikut:

1. *Business to business*
2. *Business to consumer*
3. *Consumer to consumer*
4. *Consumer to business*
5. *Non business electronic commerce*
6. *Intrabusiness*<sup>36</sup>

Pelaku usaha dan konsumen memanfaatkan konsep tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka melalui berbagai jenis transaksi jual beli yang telah disebutkan sebelumnya. Internet telah menjadi alat yang banyak digunakan sebagai sarana informasi dan komunikasi elektronik dalam berbagai aktivitas, seperti menjelajahi atau mencari informasi, membaca berita dan data, mengirim pesan melalui email, hingga melakukan kegiatan bisnis. Penggunaan internet dalam dunia bisnis dikenal dengan istilah e-commerce

---

<sup>36</sup> Nuryanti, *Peran E-commerce Untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Dan Menengah*, Jurnal Ekonomi Universitas Riau, , Volume 21.Nomor 4 ,2013

(perdagangan elektronik).<sup>37</sup>

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah pelaksanaan perbuatan hukum dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik. Sementara itu, berdasarkan Pasal 1 ayat (14) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, penyelenggaraan transaksi elektronik adalah rangkaian aktivitas transaksi elektronik yang dilakukan oleh pengirim dan penerima melalui perangkat elektronik atau sistem elektronik, Menurut World Trade Organization (WTO), e-commerce mencakup kegiatan produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, serta pengiriman barang dan/atau jasa yang dilakukan melalui perangkat elektronik. Sementara itu, OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) mendefinisikan e-commerce sebagai transaksi yang bergantung pada pemrosesan dan pengiriman data secara elektronik. Sedangkan Alliance for Global Business, sebuah asosiasi perdagangan terkemuka di dunia, menjelaskan bahwa e-commerce mencakup semua transaksi yang memiliki nilai ekonomi melalui pengiriman informasi produk, layanan, atau pembayaran menggunakan jaringan elektronik sebagai media perantara.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 408–409.2008

<sup>38</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghlmia Indonesia, Jakarta, hlm. 179.2022

Kalakota dan Winston mendefinisikan e-commerce dari perspektif yang berbeda:

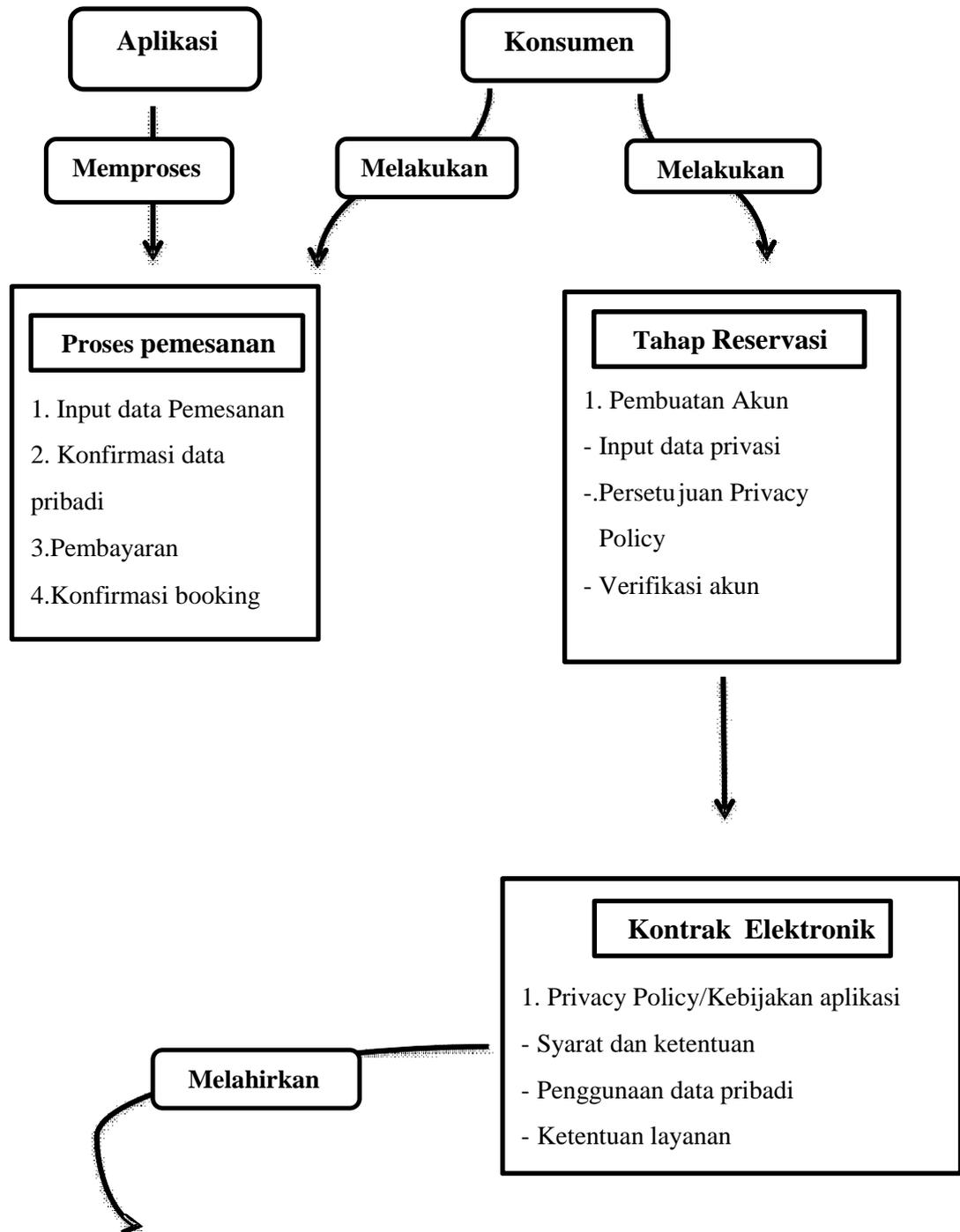
- a. Dari perspektif komunikasi, e-commerce didefinisikan sebagai pengiriman informasi, produk/jasa atau pembayaran melalui saluran telepon, jaringan komputer atau perangkat elektronik lainnya.
- b. Dari perspektif bisnis, e-commerce didefinisikan sebagai penggunaan teknologi untuk mengotomatisasi transaksi bisnis atau alur kerja.
- c. Dari perspektif layanan, e-commerce didefinisikan sebagai sarana di mana perusahaan dapat mengurangi biaya layanan, meningkatkan kualitas barang, dan meningkatkan kecepatan pengiriman layanan.
- d. Dari perspektif internet, e-commerce didefinisikan sebagai sarana yang memungkinkan pembelian dan penjualan produk, informasi tentang internet dan layanannya melalui internet<sup>39</sup>

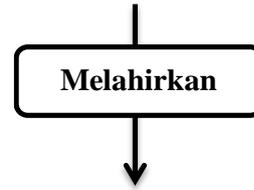
Hubungan hukum aplikasi online booking dan konsumen adalah hubungan antara penyedia layanan aplikasi online booking dengan konsumen. Hubungan tersebut didasarkan pada Privacy Policy/Kebijakan aplikasi yang terdapat di dalam layanan aplikasi online booking sejak konsumen melakukan Pendaftaran sebagai pengguna layanan dengan cara membuat akun, Setelah konsumen melakukan registrasi dan sudah memiliki akun, maka kemudian konsumen dapat menggunakan layanan yang ada pada Apps. Pada saat proses pemesanan, aplikasi mengharuskan konsumen untuk mengungkapkan informasi pribadi konsumen jadi Kesepakatan antara konsumen dengan aplikasi merupakan perjanjian atau

---

<sup>39</sup> H.M. Arsyad S, *Hukum E-commerce*, Sasrawarna Printing, Jakarta ,hlm. 217, 2011

kontrak elektronik yang muncul saat konsumen melakukan pendaftaran akun yang disebut Privacy Policy





| Pihak    | Hak   | Kewajiban   |
|----------|---|---|
| Aplikasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Menerima pembayaran dari konsumen melalui platform.</li> <li>2. Memperoleh data konsumen</li> <li>3. Mengubah ketentuan layanan</li> <li>4. Memblokir akun jia melanggar</li> </ol>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga kerahasiaan konsumen</li> <li>2. Menangani pengaduan konsumen</li> <li>3. Menyediakan layanan booking</li> <li>4. Memproses transaksi</li> <li>5. Memberikan informasi yang lengkap dan benar terkait harga dan ketersediaan</li> </ol>                             |
| Konsumen | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengakses layanan aplikasi</li> <li>2. Mendapat jaminan privasi</li> <li>3. Mengubah data pribadi</li> <li>4. Mendapatkan informasi yang jelas</li> <li>5. Membatalkan pemesanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mematuhi ketentuan aplikasi</li> <li>2. Memberikan informasi pribadi yang benar dan akurat saat mendaftar.</li> <li>3. Membaca dan memahami kebijakan layanan (Privacy Policy) aplikasi.</li> <li>4. Menjaga kerahasiaan akun</li> <li>5. Membayar biaya layanan</li> </ol> |

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

##### **A. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Disparitas tarif sewa hotel merujuk pada perbedaan harga yang ditawarkan oleh hotel melalui platform pemesanan online dibandingkan dengan harga yang berlaku saat tamu melakukan check-in langsung di hotel, salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen dalam penggunaan aplikasi online booking. ketika harga yang ditampilkan di aplikasi online berbeda dengan harga yang diberlakukan saat konsumen melakukan check-in di hotel. Dalam banyak kasus, konsumen sering kali diminta untuk membayar biaya tambahan yang tidak dijelaskan secara transparan sebelumnya. Fenomena ini menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik dari segi finansial maupun kenyamanan, karena konsumen merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai tarif yang berlaku.

Penyebab utama disparitas tarif hotel sering kali berasal dari beberapa faktor. Salah satunya adalah penggunaan diskon dan promosi yang dilakukan oleh pihak aplikasi online booking atau hotel untuk menarik tamu. Hal ini menciptakan harga yang lebih rendah di aplikasi dibandingkan dengan tarif walk-in. Selain itu, pada saat permintaan tinggi (peak season), hotel cenderung menaikkan tarif walk-in untuk memaksimalkan pendapatan, sementara tarif di aplikasi online booking bisa tetap stabil atau bahkan lebih rendah demi menarik lebih banyak pelanggan.

Penyebab lain adalah hubungan kontraktual antara hotel dan aplikasi online booking. Dalam praktiknya, aplikasi online booking bertindak sebagai mitra yang memasarkan layanan hotel kepada konsumen dengan menawarkan harga tertentu yang telah disepakati sebelumnya. Namun, sering kali terjadi ketidaksesuaian antara harga yang tercantum di aplikasi dengan kebijakan harga internal hotel. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam transparansi dan komunikasi antara hotel, aplikasi online booking, dan konsumen.

Transaksi elektronik dalam aplikasi online booking diakui sebagai salah satu bentuk transaksi modern yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan UU ITE, dokumen elektronik yang dihasilkan dalam transaksi ini, seperti e-voucher atau bukti pemesanan, dapat dianggap sebagai alat bukti hukum yang sah apabila memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap praktik-praktik yang merugikan, termasuk dalam transaksi elektronik seperti pemesanan hotel melalui aplikasi online.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan bentuk perlindungan hukum yang jelas dan efektif bagi konsumen pengguna jasa hotel. Perlindungan ini harus mencakup hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan transparan, serta mekanisme ganti rugi atau kompensasi jika terjadi kerugian akibat disparitas tarif. Perlindungan hukum merupakan pemberian keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum bagi seluruh anggota masyarakat, yang diwujudkan dalam kebijakan nasional.

Perlindungan hukum pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan pengayoman terhadap hak-hak setiap warga negara. Kewajiban untuk memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat Indonesia ditemukan dalam pasal 28D ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Pada saat yang sama, pemerintah Indonesia perlu memberikan perlindungan kepada setiap warga negara. Di bidang ekonomi misalnya, sejalan dengan perkembangan ekonomi di Indonesia, pemerintah harus memberikan perlindungan kepada konsumen dalam melakukan transaksi jual beli

Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen mempunyai beberapa tujuan:

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen;
3. meningkatkan keberdayaan konsumen dalam memilih barang dan jasa yang diinginkan, menentukan dan menuntut haknya;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan unsur yang memenuhi aspek kepastian hukum dan keterbukaan informasi;
5. meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya melindungi hak-hak konsumen; dan peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin terpenuhinya keamanan dan keselamatan konsumen

Pengembangan perlindungan konsumen dipengaruhi oleh berbagai dinamika baik di tingkat internasional maupun nasional. Faktor-faktor ini berdampak pada berbagai aspek, termasuk dimensi hukum, kebijakan, kelembagaan, transaksi logistik, serta manajemen perlindungan konsumen. Semua upaya tersebut dilakukan demi mewujudkan tujuan mulia negara Indonesia dan Perlu adanya keadilan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam

praktik jual beli, Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 berbunyi :

“Perekonomian nasional diselenggarakan atas dasar demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, tata lingkungan yang baik, kemandirian, dan keseimbangan antara kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.”

Pelayanan penginapan berbasis aplikasi merupakan salah satu bentuk perdagangan yang menggunakan sistem elektronik (*e-commerce*). Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE mengatur hal-hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan usaha dengan menggunakan media *e-commerce*:

- a) pelaksanaan PMSE
- b) Kewajiban pelaku usaha
- c) Perlindungan data pribadi
- d) Penyelesaian Sengketa

Hubungan hukum aplikasi online booking dan konsumen adalah hubungan antara penyedia layanan aplikasi online booking dengan konsumen. Hubungan tersebut didasarkan pada Privacy Policy/Kebijakan aplikasi yang terdapat di dalam layanan aplikasi online booking sejak konsumen melakukan Pendaftaran sebagai pengguna layanan dengan cara membuat akun, Setelah konsumen melakukan registrasi dan sudah memiliki akun, maka kemudian konsumen dapat menggunakan layanan yang ada pada Apps. Pada saat proses pemesanan kamar di aplikasi mengharuskan konsumen untuk mengungkapkan informasi pribadi konsumen dan melakukan pembayaran dengan metode transfer atau tunai sesuai dengan harga yang tertera, selanjutnya akan keluar

bukti pemesanan yang akan di tunjukan pada saat konsumen check in di hotel, jadi Kesepakatan antara konsumen dengan aplikasi merupakan perjanjian atau kontrak elektronik setelah konsumen sampai di hotel maka terjadi hubungan konsumen dengan pelaku usaha

| Pihak    | Hak   | Kewajiban   |
|----------|---|---|
| Aplikasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Menerima pembayaran dari konsumen melalui platform.</li> <li>2. Memperoleh data konsumen</li> <li>3. Mengubah ketentuan layanan</li> <li>4. Memblokir akun jia melanggar</li> </ol>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga kerahasiaan konsumen</li> <li>2. Menangani pengaduan konsumen</li> <li>3. Menyediakan layanan booking</li> <li>4. Memproses transaksi</li> <li>5. Memberikan informasi yang lengkap dan benar terkait harga dan ketersediaan</li> </ol>                             |
| Konsumen | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengakses layanan aplikasi</li> <li>2. Mendapat jaminan privasi</li> <li>3. Mengubah data pribadi</li> <li>4. Mendapatkan informasi yang jelas</li> <li>5. Membatalkan pemesanan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mematuhi ketentuan aplikasi</li> <li>2. Memberikan informasi pribadi yang benar dan akurat saat mendaftar.</li> <li>3. Membaca dan memahami kebijakan layanan (Privacy Policy) aplikasi.</li> <li>4. Menjaga kerahasiaan akun</li> <li>5. Membayar biaya layanan</li> </ol> |

Apabila seseorang konsumen menderita ataupun terganggu akibat salahnya informasi yang diberikan oleh pihak aplikasi dan ingin menuntut pihak aplikasi sebagai pelaku usaha periklanan, maka jalan hukum yang dapat ditempuh yaitu

berdasarkan perbuatan melanggar hukum yakni yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerduta.

Pasal 1365 KUHPerduta berdasarkan perbuatan melawan hukum, maka dapat dibuktikan dalam 3 katogori sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan
2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian

Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan yang diatur oleh undang-undang, maka atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang diderita oleh konsumen. Penerapan tanggung gugat pelaku usaha berdasarkan pasal 1365 KUHPerduta ini, mewajibkan pihak penderita membuktikan adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pasal 9 berbunyi :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”

Pasal 28 ayat 1 berbunyi :

“Setiap Orang dilarang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”

Pasal 20 berbunyi :

“Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut“

Hubungan hukum antara pemilik hotel dengan konsumen merupakan hubungan hukum sewa-menyewa, di mana pemilik hotel bertindak sebagai pemberi sewa (pemilik) dan konsumen sebagai penyewa. Hal tersebut dicantumkan dalam Nota pemesanan, Kesepakatan antara pemilik hotel dan konsumen dibuktikan melalui pengisian identitas konsumen, pemberian tanda tangan konsumen, serta penyerahan KTP sebagai salah satu syarat. Hubungan hukum ini merupakan bentuk perjanjian sewa-menyewa

Menurut Kitab undang undang hukum perdata ( KUHPER ) Pasal 1548 berbunyi :

“sewa-menyewa adalah suatu perjanjian di mana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memberikan kenikmatan atas suatu barang kepada pihak lainnya selama waktu tertentu, dengan pembayaran harga yang disanggupi oleh pihak tersebut”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 3 berbunyi :

‘Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

Pasal 7 butir g berbunyi :

“Pelaku usaha dilarang menawarkan barang atau jasa dengan harga yang tidak wajar atau tidak sesuai dengan perjanjian”

Meskipun kemudahan dalam mengakses penginapan melalui aplikasi, juga menghadapi banyak kendala, seperti perbedaan harga, pemesanan ganda, pemesanan dibatalkan secara sepihak, proses refund yang tidak jelas dan/atau

ditolak, fasilitasi properti yang tidak memuaskan, dan kesalahan informasi antara aplikasi dan operator properti. Kajian ini dipicu oleh fenomena banyaknya pengaduan konsumen terkait sektor e-commerce kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2022 dengan total 126 pengaduan<sup>40</sup>

Berbagai permasalahan yang dihadapi konsumen, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, dapat merujuk pada ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyoroti tanggung jawab pelaku usaha. Dalam hal ini, pemilik hotel bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau kesepakatan baru antara pemilik dan konsumen yang nilainya setara dengan kerugian yang terjadi. Sesuai pasal tersebut, pengembalian dana harus dilakukan dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk menuntut ganti rugi dari pemilik hotel, kecuali pemilik dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut terletak pada konsumen. Sayangnya, banyak konsumen yang tidak memahami cara menyelesaikan permasalahan ini melalui jalur hukum, sehingga kurangnya pengetahuan tersebut menjadi faktor penghambat dalam penerapan undang-undang ini Hubungan sewa-menyewa antara pemilik hotel dan konsumen yang sah biasanya dibuktikan melalui Registration Card, yang menjelaskan hubungan hukum kedua belah pihak. Hubungan ini tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum utama.

---

<sup>40</sup> <https://www.antaraneews.com/berita/3187617/bpkn-ri-menerima-7983-pengaduan-konsumen-dalam-lima-tahun> diakses pada 20 januari 2025 pukul 23:24

Karena hubungan antara konsumen dengan aplikasi booking dilakukan secara elektronik, maka hubungan tersebut berada di bawah naungan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE, pada

Pasal 1 ayat 2 berbunyi :

“ Transaksi elektronik bertujuan untuk memungkinkan dilakukannya tindakan hukum melalui penggunaan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Sebagai bagian dari hubungan antara konsumen dan aplikasi booking, para pihak melaksanakan transaksi elektronik dengan tujuan melakukan tindakan hukum menggunakan media elektronik”

Salah satu contoh kasus yang kurang menyenangkan dialami oleh Toni, seorang konsumen yang menggunakan aplikasi OYO untuk mencari akomodasi di kawasan Puri Kembangan, Jakarta Barat. Toni, yang secara mendadak membutuhkan tempat tinggal, tertarik pada salah satu kamar indekos yang ditawarkan di aplikasi OYO Life. Kamar tersebut menarik perhatian Toni karena fasilitas yang tertera di aplikasi tampak lengkap, dengan harga yang terjangkau. Setelah mempertimbangkan, Toni memutuskan untuk menyewa kamar tersebut selama tiga bulan dan langsung membayar uang sewa di muka melalui aplikasi. Namun, ketika tiba di lokasi, Toni mendapati bahwa kamar yang diberikan tidak sesuai dengan fasilitas yang dijanjikan di aplikasi. Untuk mendapatkan fasilitas sesuai yang diiklankan, Toni diminta membayar biaya tambahan oleh pihak pengelola properti. Keadaan ini menempatkan Toni pada dua pilihan sulit: membayar biaya tambahan yang cukup besar atau membatalkan pemesanan. Setelah mengetahui bahwa biaya tambahan yang harus dibayarkan terlalu tinggi, Toni memutuskan untuk membatalkan pemesanan dan meminta pengembalian dana. Toni kemudian menghubungi pihak OYO untuk memproses

refund pada tanggal 8 Maret. Namun hingga 23 April, atau selama 46 hari, pengembalian dana tersebut belum juga diterima. Toni berulang kali menghubungi pihak OYO untuk meminta kejelasan, tetapi belum ada tanggapan pasti terkait permasalahannya. Kerugian yang dialami Toni mencapai Rp1.740.000, yang terdiri dari uang sewa selama satu bulan. Menurut Toni, ia menduga ada banyak penghuni lain di properti tersebut yang mungkin mengalami masalah serupa.

Kasus serupa dialami oleh Bapak Muhammad Nurdin, seorang konsumen yang tergiur dengan harga murah yang tercantum di aplikasi OYO. Pada tanggal 17 April 2024, beliau melakukan pemesanan dan pembayaran sebesar Rp116.933 untuk menginap di Hotel 136 Manggis. Namun, saat tiba di lokasi, pihak hotel meminta tambahan biaya sebesar Rp72.000 dengan alasan bahwa harga pada aplikasi tidak sesuai dengan standar harga sebenarnya di hotel. Menurut pihak hotel, kesalahan ini terjadi karena pihak aplikasi tidak memperbarui harga penginapan tersebut. Pihak hotel menawarkan dua solusi, yaitu membatalkan pesanan atau membayar tambahan biaya yang diminta. Karena merasa dirugikan, Bapak Muhammad Nurdin memutuskan untuk membatalkan pesanan dan mengajukan proses pengembalian dana (refund). Namun, proses refund ini sangat sulit dan memakan waktu lama. Dalam email yang diterima, pihak OYO menginformasikan bahwa estimasi waktu pengembalian dana adalah 7–14 hari kerja, tidak termasuk hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional. Akan tetapi, lebih dari satu bulan sejak permohonan refund diajukan, dana belum juga diterima oleh Bapak Muhammad Nurdin. Pada tanggal 22 Mei 2024, beliau kembali mengirimkan email ke OYO untuk menanyakan status refund dan mendapat

jawaban agar bersabar karena proses pencairan dana masih berlangsung. Setelah berbagai upaya berupa pengiriman email dan panggilan telepon, refund akhirnya diterima pada tanggal 23 Mei 2024. Kasus ini mencerminkan kekecewaan konsumen terhadap pelayanan OYO, terutama terkait ketidaksesuaian harga pada aplikasi dengan harga di hotel, serta lambannya proses pengembalian dana. Bapak Muhammad Nurdin merasa dirugikan karena tidak dapat menginap di hotel yang telah dipesan jauh-jauh hari dan harus menghadapi proses refund yang sangat lama.<sup>41</sup>

Kasus ini bermula dari seorang konsumen bernama Fillia yang bersama keluarganya merencanakan liburan panjang di Jakarta pada tanggal 24 September 2017. Sebagai bagian dari persiapan, Fillia melakukan pemesanan kamar hotel sejak 25 Agustus 2017 melalui platform online booking OYO, dengan total 6 kamar untuk masa inap selama 3 hari, dengan tarif per kamar sebesar Rp337.000, sehingga total biaya pemesanan yang telah dibayarkan mencapai sekitar Rp3.700.000. Namun, karena alasan pribadi dan keadaan yang mendesak, Fillia terpaksa membatalkan rencana perjalanannya dan memilih untuk mengajukan pengembalian dana (refund) kepada pihak OYO, sesuai dengan kebijakan yang tercantum dalam platform tersebut. Permohonan refund diajukan pada tanggal 20 September 2017. Dalam penjelasan tertulis oleh pihak OYO, disebutkan bahwa proses pengembalian dana akan diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari kerja namun setelah lebih dari dua bulan, Fillia tidak kunjung menerima kejelasan maupun pengembalian dana tersebut. Berulang kali ia menghubungi

---

<sup>41</sup> <https://mediakonsumen.com/2023/06/03/surat-pembaca/pesan-hotel-melalui-agoda-diminta-bayar-lagi-sesampainya-di-hotel> diakses pada 25 Januari 2025 ,Pukul 09:23

layanan pelanggan OYO melalui telepon dan email, namun setiap kali ia hanya mendapatkan jawaban bahwa proses sedang berjalan dan akan selesai tanpa kepastian atau perkembangan yang nyata. Karena merasa dirugikan secara materiil dan tidak mendapatkan perlakuan adil, Fillia kemudian mengambil langkah hukum dengan mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Nomor 004/PNTP/BPSK-DK/I/2018. Proses penyelesaian di BPSK dimulai dengan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dokumen pengaduan dari pihak Fillia, seperti bukti transaksi, email, dan konfirmasi pemesanan. Selanjutnya, BPSK memanggil para pihak untuk menjalani tahapan mediasi. Dalam proses tersebut, BPSK memberikan ruang mediasi antara Fillia sebagai konsumen dengan pihak OYO dan pelaku usaha (hotel) sebagai pelaku usaha jasa akomodasi. Melalui pemaparan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, akhirnya pihak OYO dan pihak hotel bersedia menyelesaikan sengketa tersebut dengan mengembalikan dana secara penuh kepada Fillia.. Akhirnya, pada 11 Januari 2018, dana sebesar Rp3.700.000 dikembalikan sepenuhnya kepada Fillia, sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen sekaligus pelaksanaan dari keputusan BPSK.

Juru bicara pihak aplikasi membantah tuduhan yang ditujukan kepada mereka. Mereka menegaskan bahwa pihak aplikasi selalu mengutamakan komunikasi dua arah dengan mitra yang bergabung dalam platform mereka. Setiap keputusan terkait kerja sama dengan mitra diklaim telah melalui komunikasi. Mereka mengklaim bahwa proses refund selalu dilakukan, meskipun sering mengalami hambatan dalam verifikasi, seperti perbedaan nama atau kesalahan

dalam pengisian data rekening. Untuk memastikan validitas pengajuan refund, pihak aplikasi menerapkan proses yang panjang. Saat ini, mereka mengaku terus meningkatkan sistem pengembalian dana, dari yang sebelumnya dilakukan secara offline menjadi lebih optimal dalam bentuk digital atau online.

Namun, pihak aplikasi tidak membantah bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima banyak pengaduan dari konsumen terkait layanan mereka pada September 2020. Berbagai masalah yang dilaporkan meliputi transaksi ganda, pembatalan sepihak, pengembalian dana yang tidak jelas atau ditolak, ketidaksesuaian fasilitas dengan yang dijanjikan, serta perbedaan informasi antara aplikasi dan pengelola properti. Berdasarkan laporan yang diunggah, hingga Juni 2020, sebanyak 44 korban mengalami kerugian total mencapai Rp3.028.202.257, dengan estimasi jumlah korban melebihi 300 orang, Kerugian yang dialami konsumen umumnya disebabkan oleh kegagalan menginap akibat adanya tambahan biaya yang tidak terduga. Banyak konsumen terpaksa mengajukan pengembalian dana, namun proses refund dinilai terlalu lama, bahkan mencapai 45-60 hari kerja. Para konsumen berharap agar hak-hak mereka yang tertahan oleh pihak aplikasi dapat segera dikembalikan. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi pelanggan adalah pembatalan menginap secara sepihak, yang kemudian memaksa mereka mengajukan refund, sehingga menyebabkan berbagai kerugian, baik secara materiil maupun non-materiil.<sup>42</sup>

Dalam berbagai kasus yang terjadi, perlindungan hukum bagi konsumen menjadi hal yang sangat diperlukan. Penegakan hukum memiliki peran penting

---

<sup>42</sup> <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4331930/kasus-oyo-indonesia-diklaim-bikin-rugi-jadi-sorotan?page=2>. Diakses pada 20 Maret 2024

dalam menciptakan keseimbangan di masyarakat, namun penyesuaian dengan perkembangan zaman bukanlah hal yang mudah mengingat kompleksitas masalah yang ada. Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab untuk melindungi seluruh warga negaranya, termasuk dalam sektor ekonomi. Seiring dengan kemajuan ekonomi di Indonesia, pemerintah harus memastikan adanya perlindungan bagi konsumen dalam melakukan transaksi, termasuk dalam hal pemesanan hotel melalui aplikasi online.

Berbagai permasalahan sering dialami oleh konsumen dalam transaksi online, seperti pembatalan pemesanan secara sepihak, ketidakjelasan atau penolakan dalam proses pengembalian dana, ketidaksesuaian fasilitas properti dengan yang dijanjikan, serta perbedaan informasi antara aplikasi dan pihak pengelola hotel. Fenomena ini semakin menjadi perhatian karena tingginya jumlah pengaduan konsumen terkait sektor e-commerce yang diterima oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam rentang tahun 2017 hingga 2020. Dalam kurun waktu tersebut, pengaduan terkait sektor e-commerce menempati posisi ketiga dengan total 185 laporan. Dan banyaknya pengaduan konsumen terkait sektor e-commerce kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) tahun 2022 dengan total 126 pengaduan.

BPKN sendiri memiliki tujuan yang telah diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu melindungi hak-hak konsumen dan meningkatkan kesejahteraan konsumen. harga diri. Berbagai isu yang perlu diperhatikan dan sering ditemukan dalam isu ekonomi digital adalah sebagai berikut:

- a) Ekosistem startup belum matang;

- b) penipuan e-niaga;
- c) Keamanan transaksi;
- d) Keamanan data pribadi;
- e) informasi palsu;
- f) Akuisisi perusahaan startup e-commerce asing;
- g) Teritorialitas hukum;
- h) Rencana Peningkatan Zona (ZIP) tidak sesuai dengan perkembangan wilayah;
- i) Transaksi keuangan tidak terpantau dengan baik;
- j) Perantara yang berkurang;
- k) Subjek dan objek pajak tidak jelas; dan
- l) Tidak adanya database e-commerce.

Dalam aktivitas perdagangannya, layanan penginapan berbasis elektronik bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan kewajiban pelaku usaha demi kepentingan konsumen. Dalam ekosistem bisnis e-commerce ini, terdapat beberapa pihak yang berperan, termasuk penyedia jasa penginapan, platform Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), konsumen, serta penyedia layanan pembayaran. Setiap pihak memiliki kewajiban untuk menyediakan data dan informasi yang lengkap bagi konsumen yang akan menggunakan layanan penginapan secara online.

#### a) Penyedia Jasa Penginapan

Sebelum transaksi berlangsung, penyedia jasa penginapan wajib memberikan informasi yang akurat, jelas, dan transparan mengenai layanan yang ditawarkan, termasuk fasilitas yang tersedia, tarif, serta ketentuan lainnya. Mereka juga harus terbuka terhadap komunikasi jika konsumen memerlukan informasi tambahan. Pada saat transaksi berlangsung, penyedia penginapan harus menjamin hak

konsumen terkait keamanan dan kenyamanan, serta memastikan bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Setelah transaksi selesai, penyedia jasa harus memberikan akses bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan atau ulasan terkait kerusakan, kehilangan barang, atau ketidaksesuaian layanan.

b) Penyedia Platform PMSE ( Aplikasi Hotel )

Dalam tahap pra-transaksi, penyedia platform PMSE harus menyajikan informasi yang benar dan jelas serta memberikan peringatan yang perlu diperhatikan oleh konsumen. Mereka juga bertanggung jawab untuk menyediakan sistem elektronik yang aman, mudah digunakan, serta didukung oleh operator yang dapat dipercaya. Saat transaksi berlangsung, penyedia platform harus memastikan keandalan sistem elektronik guna menghindari kesalahan seperti pemesanan ganda, gangguan koneksi dalam proses konfirmasi pemesanan, serta pembatalan sepihak. Pasca transaksi, platform harus menyediakan akses bagi konsumen untuk mengajukan keluhan, memiliki mekanisme penyelesaian yang jelas, serta menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna.

c) Penyedia Layanan Pembayaran

Selama proses transaksi, penyedia sistem pembayaran harus memiliki sistem yang andal untuk mencegah permasalahan seperti pembayaran yang berhasil tetapi tidak terdeteksi oleh platform. Selain itu, dalam tahap pasca transaksi, mereka harus memberikan akses bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan serta menyediakan mekanisme penyelesaian yang cepat dan responsif.

Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa hotel terhadap disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, salah satunya adalah Penyelesaian Sengketa Melalui Mekanisme (BPSK) atau Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Metode non-litigasi ini merupakan penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan, yang sering kali melibatkan proses mediasi. Dalam konteks Internal Dispute Resolution, para pihak yang berselisih berunding dan berdiskusi untuk mencari solusi yang saling menguntungkan, yang sering disebut sebagai solusi win-win. Proses ini memungkinkan perusahaan atau organisasi untuk menyelesaikan sengketa secara internal sebelum melibatkan pihak luar, sehingga dapat menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat. Sementara itu, BPKN/BPSK berfungsi sebagai lembaga yang membantu menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara yang lebih cepat dan murah. Melalui mediasi yang difasilitasi oleh BPKN/BPSK, para pihak dapat mencapai kesepakatan yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan. Dalam proses ini, tidak ada pihak yang dianggap menang atau kalah, karena penyelesaian dilakukan melalui perjanjian damai. Dengan demikian, kemungkinan untuk melakukan upaya hukum di masa mendatang dapat diminimalkan. Dengan menggunakan metode penyelesaian non-litigasi ini, diharapkan sengketa dapat diselesaikan secara efisien, efektif, dan dengan hasil yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Aris Prio Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati dan Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm 155, 2023

Konsumen perlu terlebih dahulu mengajukan pengaduan ke pihak aplikasi online booking sebelum melaporkannya ke lembaga negara seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pelaku usaha agar dapat menyelesaikan permasalahan secara langsung dengan konsumen, tanpa harus melalui proses hukum yang memakan waktu lebih lama. Selain itu, pengaduan langsung kepada pihak terkait juga mencerminkan itikad baik dari konsumen dalam mencari solusi atas permasalahan yang terjadi. Dalam praktiknya, beberapa permasalahan dapat diselesaikan melalui komunikasi antara konsumen dan pelaku usaha, misalnya dengan pemberian pengembalian dana (refund), kompensasi, atau penyesuaian harga yang lebih sesuai.

Mekanisme Penyelesaian Internal Perusahaan (Internal Dispute Resolution/IDR), yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menangani keluhan konsumen secara langsung sebelum eskalasi ke lembaga penyelesaian sengketa lainnya. Internal Dispute Resolution (IDR) adalah mekanisme yang diterapkan oleh perusahaan atau penyedia layanan untuk menangani keluhan dan sengketa konsumen secara mandiri. Sistem ini bertujuan untuk memberikan solusi cepat dan efektif terhadap permasalahan yang dialami konsumen tanpa perlu melibatkan pihak ketiga seperti lembaga perlindungan konsumen atau pengadilan. IDR menjadi bagian dari self-regulation perusahaan dalam memberikan perlindungan konsumen dengan memastikan bahwa hak konsumen dipenuhi sesuai dengan standar layanan yang dijanjikan. Penyelesaian sengketa melalui IDR sering kali lebih fleksibel karena perusahaan dapat menyesuaikan solusi berdasarkan kebijakan internal yang berlaku.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) merupakan salah satu bentuk upaya negara dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Dalam menjalankan tugasnya, BPKN berperan dalam memberikan rekomendasi serta pertimbangan kepada pemerintah guna meningkatkan perlindungan bagi konsumen. Salah satu tugas utama BPKN adalah melakukan kajian terhadap barang atau jasa yang memiliki keterkaitan erat dengan keselamatan konsumen. Hasil penelitian BPKN terkait layanan penginapan dari salah satu platform menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam penyediaan layanan tersebut.<sup>44</sup>

Selain itu, sebagai langkah dalam menjaga hak-hak konsumen, Menteri Perdagangan telah menerbitkan regulasi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 mengenai Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Regulasi ini dinilai tepat mengingat pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia. Diharapkan, kebijakan tersebut dapat memberikan dampak positif bagi ekosistem perdagangan elektronik dengan meningkatkan pengawasan terhadap pelaku usaha digital.<sup>45</sup>

Sebagai bentuk perlindungan lebih lanjut, hak-hak konsumen juga telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 Ayat (1) undang-undang tersebut, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala bentuk upaya yang bertujuan menciptakan

---

<sup>45</sup> <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt5eccbd5481c51/peraturan-menteri-perdagangan-nomor-50-tahun-2020/> Diakses pada 30 Januari 2025 ,Pukul 01:35

kepastian hukum guna melindungi hak-hak konsumen dalam kegiatan transaksi barang dan jasa.

Konsumen dapat merujuk pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Dalam hal ini, pemilik usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian dana atau kesepakatan lain antara pemilik usaha dan konsumen yang nilainya setara dengan kerugian yang terjadi. Sesuai dengan ketentuan dalam pasal tersebut, pengembalian dana harus dilakukan dalam waktu maksimal tujuh (7) hari sejak tanggal transaksi. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi terhadap pemilik usaha jika diperlukan. Namun, ketentuan ini tidak berlaku apabila pemilik usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan terletak pada pihak konsumen.

Kurangnya pemahaman konsumen mengenai mekanisme penyelesaian hukum menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi undang-undang ini. Dalam hubungan sewa-menyewa yang sah, Registration Card dapat dijadikan bukti yang menjelaskan keterikatan hukum antara pemilik usaha dan konsumen. Hubungan ini tunduk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Karena transaksi antara konsumen dan aplikasi booking online dilakukan secara digital, maka hubungan tersebut juga berada dalam lingkup Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam Pasal 1 Ayat (2) UU ITE, transaksi elektronik didefinisikan sebagai aktivitas

hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Oleh karena itu, dalam interaksi antara konsumen dan aplikasi booking online, transaksi yang terjadi merupakan bagian dari tindakan hukum yang dilakukan melalui media elektronik.

Perjanjian antara konsumen dengan aplikasi online booking merupakan bentuk perjanjian elektronik antara penyedia layanan dan pengguna jasa aplikasi tersebut. Dengan demikian, hubungan hukum antara konsumen dan aplikasi dapat dikategorikan sebagai perjanjian penggunaan aplikasi. Hal ini karena subjek perjanjian dalam layanan aplikasi online booking mencakup ketentuan mengenai keamanan privasi serta perlindungan data. Perjanjian ini bersifat standar dan sepihak, sehingga hubungan hukum antara konsumen dan aplikasi online booking berada dalam cakupan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Hal tersebut disebabkan oleh fakta bahwa perjanjian antara konsumen dan aplikasi merupakan kontrak elektronik yang dibuat melalui media atau sistem elektronik. Selain itu, pelaksanaan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak juga dapat merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Penulis berpendapat bahwa dalam penggunaan aplikasi online booking, terdapat hubungan hukum yang mengikat antara penyedia layanan dan pengguna jasa. Hubungan ini berlangsung melalui sistem elektronik, yang menjadikannya tunduk pada ketentuan dalam UU ITE. Selain itu, transaksi yang dilakukan secara elektronik juga dilindungi oleh peraturan mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab terhadap sistem elektronik yang mereka kelola, termasuk dalam memberikan perlindungan

bagi pengguna aplikasi. Lebih lanjut, perlindungan hukum terhadap konsumen telah dijamin oleh UUPK, yang memberikan berbagai bentuk perlindungan. Oleh karena itu, dalam rangka melindungi hak-hak konsumen, selain merujuk pada UUPK, regulasi yang dapat digunakan adalah UU ITE, KUHPer dan ketentuan terkait PMSE. Dalam konteks hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan aplikasi online booking maupun dengan pihak hotel, aturan mengenai perjanjian dalam KUHPerdata, khususnya Pasal 1548, menegaskan bahwa hubungan ini merupakan perjanjian sewa-menyewa yang mengikat para pihak. Jika terjadi kerugian akibat kesalahan informasi atau ketidaksesuaian layanan, konsumen dapat menuntut ganti rugi berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan bagi konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait layanan yang ditawarkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (3). Selain itu, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk tidak menawarkan barang atau jasa dengan harga yang tidak wajar atau tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 7 butir g. Ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar (Pasal 9) serta tidak boleh menyebarkan berita bohong yang dapat merugikan konsumen (Pasal 28 ayat 1). Dengan adanya berbagai norma hukum tersebut, perlindungan hukum preventif berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang menuntut pelaku usaha untuk mematuhi standar transaksi yang adil dan transparan. Implementasi

norma ini diharapkan dapat mencegah terjadinya praktik yang merugikan konsumen, seperti ketidaksesuaian harga dan layanan, serta memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya.

### **B. Bagaimana bentuk penyelesaian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat disparitas tarif sewa hotel pada aplikasi online booking**

Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen pada 20 April 1999, isu perlindungan konsumen dianggap sangat penting. Dengan adanya undang-undang ini, konsumen dapat memperkuat posisi mereka dalam menegakkan hak-hak yang dimiliki. Berdasarkan teori yang penulis telaah bahwasannya mengenai penyelesaian sengketa mengacu pada Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen yaitu Pasal 45 Ayat (1) UUPK Berbunyi :<sup>46</sup>

“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 “

Jika sengketa konsumen diselesaikan di luar pengadilan sesuai dengan Pasal 52 UUPK, proses ini dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi, arbitrase, dan negosiasi. Setiap pengaduan yang diajukan ke BPKN harus ditindaklanjuti oleh BPSK, yang bertanggung jawab untuk memberikan keputusan. Keputusan yang diambil bersifat final dan mengikat sesuai dengan Pasal 56 Ayat 2 UUPK, yang berarti tidak ada kemungkinan untuk mengajukan banding atau kasasi. Namun, berdasarkan Pasal

---

<sup>46</sup> Bambang Sugeng, *Pola penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi elektronik*, Cv Jakad Media Publishing, Surabaya, hlm 12, 2021

54 Ayat 3 UUPK, terhadap keputusan yang dikeluarkan, pihak yang merasa tidak puas dapat mengajukan upaya hukum (keberatan) ke pengadilan.<sup>47</sup>

Pengaduan yang sering diajukan ke Badan Perlindungan Konsumen (BPKN) memiliki dampak baik dan buruk. Dari sisi positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen. Selain itu, konsumen juga telah memahami peraturan yang melindungi mereka, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal 40 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Berbunyi :

“Pemerintah wajib memfasilitasi dan melindungi kepentingan umum dari segala macam gangguan atau penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum atau merugikan orang lain”

Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Berbunyi :

“Bahwa gugatan sengketa dapat diajukan oleh perorangan sebagai konsumen atau kelompok konsumen, Lembaga Swadaya Masyarakat Perlindungan Konsumen (LPKSM) dan pemerintah dan/atau badan. yang mengalami kerugian materil yang cukup signifikan”

Proses penyelesaian sengketa dalam e-commerce dapat dilakukan melalui litigasi di pengadilan umum maupun melalui jalur nonlitigasi. Namun, di Indonesia, konsumen cenderung lebih memilih penyelesaian sengketa e-commerce melalui jalur nonlitigasi. Dalam hal ini, pelaku usaha dan konsumen berupaya mencapai kesepakatan mengenai penyelesaian yang diinginkan. Penyelesaian sengketa e-commerce yang mengacu pada ketentuan pengadilan umum dilakukan melalui litigasi, sementara Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>47</sup> Santosa, *Op.Cit*, hlm 158

Konsumen (BPSK) menangani penyelesaian di luar pengadilan dengan pendekatan nonlitigasi. Tujuannya adalah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha kepada konsumen. Proses seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase juga merupakan metode yang digunakan oleh pihak-pihak yang bersengketa.<sup>48</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen dalam penelitian ini dilakukan di luar jalur peradilan, yang dimulai dengan pengaduan konsumen yang disampaikan kepada Pihak aplikasi atau disebut Internal Dispute Resolution dan jika belum mendapatkan penyelesaian konsumen dapat mengadukan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional melalui situs resmi BPKN di <https://bpkn.go.id/>. Konsumen dapat memilih bagian pengaduan konsumen untuk mengajukan keluhan. Pengaduan refund ke pihak aplikasi merupakan langkah awal yang biasanya dilakukan oleh konsumen. Jika pihak aplikasi tidak memberikan tanggapan atau proses refund berlangsung lama, konsumen berhak untuk mengadukan masalah tersebut ke BPSK. Saat mengajukan pengaduan, konsumen diwajibkan untuk mengisi data diri serta informasi mengenai pelaku usaha yang dilaporkan. Selain itu, konsumen juga harus menjelaskan masalah secara rinci, melampirkan bukti-bukti yang relevan, dan menyebutkan kerugian yang dialami.

Salah satu pengaduan yang sering diajukan adalah terkait pengembalian dana untuk pemesanan hotel yang telah dibayar, seperti yang dialami oleh pengguna layanan penginapan OYO. Proses pengembalian dana dari OYO seharusnya diselesaikan dalam waktu 7-14 hari, tetapi dapat diperpanjang hingga 45 hari

---

<sup>48</sup> Santosa, *Op.Cit*, hlm 156-157

kerja. Namun, banyak konsumen yang belum menerima pengembalian dana untuk Pemesanan hotel mereka, bahkan sudah melewati batas waktu yang ditentukan.<sup>49</sup>

Peristiwa ini banyak dibicarakan di media sosial. Selain isu pengembalian dana, terdapat berbagai masalah lain yang dilaporkan oleh konsumen kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Secara adil, hak-hak konsumen harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penulis mendapatkan prosedur penyelesaian sengketa yang lebih detail disebut Internal Dispute Resolution atau Penyelesaian Sengketa Melalui Mekanisme Internal Perusahaan dengan pihak aplikasi, berikut mekanismenya.

1. Memastikan Persyaratan Refund : Pastikan pemesanan memenuhi syarat refund, misalnya:
  - Pembatalan dilakukan setidaknya 24 jam sebelum check-in untuk pemesanan
  - Pengajuan refund bisa dilakukan melalui aplikasi, email dan nomor call center setiap aplikasi
2. Memastikan Data Sesuai : Pastikan data konsumen sesuai dengan bukti pemesanan:
  - Nama pada booking voucher sama dengan nama rekening bank yang digunakan.
  - Nomor telepon dan email yang digunakan dalam pemesanan sama dengan yang ada dalam sistem
  - Data rekening yang digunakan untuk refund benar dan sesuai dengan identitas yang terdaftar.
3. Melakukan Pembatalan dengan Cara yang Benar : Lakukan pembatalan melalui salah satu metode resmi:
  - Website
  - Aplikasi

---

<sup>49</sup> <https://kumparan.com/kumparantravel/pengguna-keluhkan-refund-tak-kunjung-cair-ini-tanggapan-oyo-1tZGFNKPUSQ/3> Diakses 05 Februari 2025 Pukul 00:24

- Menghubungi customer support
- Email

#### 4. Memilih Metode Refund yang Sesuai

- Jika pembayaran dilakukan dengan metode back-to-source (kartu debit, kartu kredit, GoPay, dll.), pilih pengembalian dana langsung ke rekening.
- Jika pembayaran dilakukan melalui Alfamart, Indomaret, Ovo, Dana, .., Proses refund dilakukan melalui link yang dikirimkan melalui email berdasarkan data yang terdaftar di aplikasi. Anda harus mengisi detail bank/e-wallet pada link tersebut dalam 14 hari setelah pembatalan refund hanya bisa dalam bentuk Voucher yang dapat digunakan di aplikasi untuk pemesanan hotel lain dan tidak dapat ditransfer atau ditebus,

#### 5. Mengikuti Proses Verifikasi

- Siapkan bukti pemesanan, bukti pembayaran, dan data rekening bank yang valid untuk mempermudah proses verifikasi.
- Jika ada kendala verifikasi, segera klarifikasi dengan pihak aplikasi agar proses tidak terhambat

#### 6. Menunggu Proses Refund

- Setelah pengajuan disetujui, refund akan diproses dalam 7-14 hari kerja.
- Untuk refund dalam bentuk Voucher, pastikan memahami bahwa voucher berlaku selama 1 tahun dan tidak bisa diuangkan.<sup>50</sup>

Penulis juga mendapatkan prosedur penyelesaian sengketa lebih detail yang dilakukan dan diselesaikan oleh BPSK saat melaksanakan proses penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

1. Tahapan permohonan, yang diajukan oleh pemohon atau konsumen sebagai pihak penggugat
2. Tahap prasidang, metode penyelesaian yang dipilih oleh para pihak
3. Penyelesaian sengketa mengenai cara mediasi, arbitrase, konsiliasi dan putusan majelis atas keputusan para pihak<sup>51</sup>

<sup>50</sup> <https://www.oyorooms.com/id/guest-policy/> Diakses pada 07 Februari 2025 , pukul 23:07

Penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan pilihan dan kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa, yang diselesaikan oleh BPSK melalui metode mediasi, konsiliasi, atau kombinasi keduanya, dan bukan melalui prosedur penyelesaian sengketa yang bertahap (Pasal 4 UUPK).

Metode prosedur ini sangat mudah, di mana konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha dapat langsung mengunjungi BPSK di daerah mereka untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa. Mereka perlu mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas atau dokumen pendukung lainnya. Para pihak yang terlibat dalam sengketa tidak dikenakan biaya apapun, karena layanan di BPSK adalah gratis. Biaya operasional BPSK ditanggung oleh APBD. Proses pengaduan konsumen tidak hanya tanpa biaya, tetapi juga sangat sederhana dan mudah, hanya memerlukan bukti pembelian atau pembayaran serta identitas diri (KTP). Formulir pengaduan diserahkan ke sekretariat BPSK, yang kemudian akan memanggil dan mempertemukan kedua belah pihak untuk melakukan prasidang.

Setelah tahap prasidang, langkah berikutnya adalah menentukan apakah konsumen dan pelaku usaha masih dapat mencapai kesepakatan atau jika mereka perlu melanjutkan ke metode penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan, seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, yang kemudian disahkan sebagai keputusan BPSK (SK No. 350/MPP/Kep/12/2001). Sesuai dengan Pasal 6, hasil dari penyelesaian sengketa konsumen dapat berupa kesepakatan damai, penolakan gugatan, atau penerimaan gugatan. Keputusan yang

---

<sup>51</sup> Putri Woelan Sari Dewi, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Bandung, Universitas Diponegoro, hlm 100, 2009

dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus diambil paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diajukan dan diterima untuk menyelesaikan sengketa yang dilaporkan oleh konsumen. Selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah putusan dikeluarkan, pihak yang merasa keberatan dapat mengajukan banding kepada Pengadilan Negeri setempat. Jika pelaku usaha tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut, maka mereka dianggap telah menerima putusan yang diberikan. Setelah serangkaian pemeriksaan dilakukan dan BPSK mengeluarkan putusan, keputusan tersebut perlu diajukan untuk mendapatkan putusan eksekutif dari Pengadilan Negeri di wilayah hukum yang bersangkutan.<sup>52</sup>

Penulis berpendapat bahwa cara penyelesaian sengketa yang murah, mudah, dan cepat dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi atau di luar pengadilan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks ini, konsumen diharuskan untuk terlebih dahulu menempuh penyelesaian melalui Mekanisme Internal Dispute Resolution (IDR) yang disediakan oleh aplikasi online booking atau pihak hotel. Dalam mekanisme ini, konsumen dapat mengajukan pengaduan serta permintaan refund sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Namun, dalam beberapa kasus, penyelesaian melalui IDR tidak selalu memberikan hasil yang memuaskan bagi konsumen. Oleh karena itu, sebagai langkah lebih lanjut dalam menuntut haknya, konsumen dapat mengeskalasi permasalahan ini dengan mengajukan pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK berperan penting dalam

---

<sup>52</sup> Santosa, *Op.Cit*, hlm 159

menangani perselisihan melalui berbagai metode, seperti mediasi, arbitrase, atau negosiasi. Keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat final dan mengikat. Namun, konsumen yang merasa dirugikan tetap memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan sesuai dengan ketentuan Pasal 54 Ayat 3 UUPK. Gugatan yang diajukan oleh konsumen berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 UUPK.

Dengan adanya proses penyelesaian yang efisien Konsumen dapat lebih memahami hak-haknya dalam transaksi online, termasuk prosedur pengaduan yang dapat dilakukan jika mengalami kerugian akibat disparitas tarif hotel. seperti Mekanisme Internal Dispute Resolution (IDR), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), konsumen dapat memilih jalur yang paling efektif untuk menuntut haknya. Oleh karena itu, sosialisasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa ini perlu diperluas agar konsumen lebih sadar akan opsi yang tersedia. Selain itu, pelaku usaha, baik hotel maupun platform online booking, perlu meningkatkan transparansi dalam menampilkan harga dan memastikan bahwa tarif yang ditampilkan sesuai dengan harga sebenarnya yang akan dibayarkan oleh konsumen. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan konsumen dapat terlindungi dengan lebih baik dan proses penyelesaian sengketa dapat berjalan dengan lebih efisien.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan penginapan berbasis aplikasi termasuk dalam ruang lingkup perdagangan melalui sistem elektronik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang PMSE. Undang-Undang ini mengatur kewajiban pelaku usaha serta mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) berdasarkan Pasal 3 UUPK bertujuan melindungi hak-hak konsumen. Pihak-pihak yang terlibat meliputi penyedia jasa penginapan, platform aplikasi, dan konsumen. Jika hak konsumen tidak terpenuhi, penyelesaian harus diawali melalui mekanisme Internal Dispute Resolution (IDR) oleh aplikasi atau hotel. Bila IDR tidak memuaskan, konsumen dapat melapor ke BPSK/BPKN berdasarkan Pasal 34 ayat (1) huruf f UUPK. Perlindungan hukum terhadap disparitas tarif hotel juga didasarkan pada UUPK, UU ITE, dan KUHPerdara, serta prinsip keadilan ekonomi sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (4) UUD 1945. Pelaku usaha periklanan dan penyedia aplikasi memiliki kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 9 UU ITE dan Pasal 7 butir g UUPK. Dan Jika pelaku usaha melanggar ketentuan, mereka dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 28 ayat (1) UU ITE, serta tuntutan ganti rugi

berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara. Dalam hal pelanggaran disparitas harga, sanksi dapat berupa administratif, perdata, hingga pidana seperti denda atau pencabutan izin usaha.

- b. Prosedur penyelesaian sengketa diawali melalui mekanisme Internal Dispute Resolution (IDR) yang disediakan oleh aplikasi online booking atau pihak hotel. IDR memungkinkan penyelesaian langsung tanpa melibatkan pihak ketiga, dengan solusi berupa refund, kompensasi, atau penyesuaian harga, serta keunggulan seperti proses cepat, sederhana, tanpa biaya tambahan, dan solusi fleksibel. Jika IDR tidak berhasil atau pelaku usaha tidak merespons memadai, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), sesuai Pasal 46 Ayat (1) UUPK, baik secara individu, kelompok, maupun melalui LPKSM atau instansi terkait. Pengaduan ke BPKN juga dapat dilakukan secara online melalui situs resmi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), wajib memutus sengketa dalam 21 hari kerja. Apabila tidak puas dengan putusan BPSK, pihak terkait berhak mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari. Setelah itu, putusan BPSK dapat dimintakan penetapan eksekusi di Pengadilan Negeri di wilayah terjadinya kerugian.

## **B. Saran**

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) perlu lebih proaktif dalam edukasi dan penyampaian informasi kepada pelaku usaha agar memahami dan menjalankan kewajibannya sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen..
2. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) diharapkan aktif menghimpun kasus serta membuka layanan pengaduan konsumen terkait transaksi hotel.
3. Hendaknya Penyedia layanan aplikasi pemesanan hotel, seperti OYO dan platform sejenis, perlu membuka kantor perwakilan resmi 24 jam di setiap daerah untuk memudahkan penyelesaian sengketa konsumen
4. Konsumen wajib memahami dan membaca dengan saksama seluruh ketentuan serta informasi dalam aplikasi pemesanan hotel sebelum menggunakan layanan, agar tidak terjadi kerugian dan agar konsumen mengetahui kebijakan dari aplikasi maupun pemilik properti. Dalam menjalin hubungan hukum atau perjanjian dengan pemilik penginapan, konsumen juga harus mematuhi kesepakatan yang telah ditetapkan sejak awal untuk mencegah timbulnya sengketa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku ;

- Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 179.2022
- Aris Prio Agus Santoso, Ecclisia Sulistyowati dan Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm 155, 2023
- Anak Agung Sagung dan Ngurah Indra Dewi, *Hubungan Konsumen, Produsen, Asas, Tujuan & Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana*, Udayana University Press, Bali, 2020 hlm. 25-28
- Bambang Sugeng, *Pola penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi elektronik*, Cv Jakad Media Publishing, Surabaya, hlm 15, 2021
- Dimas Agung Pratama, *Penerapan Hak Atas Informasi Pengguna Provider Telkomsel Dalam Hal Penggunaan Data Pribadi Pada Pemakaian Teknologi LBA*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Erniwati dkk, *pedoman penulisan Skripsi Untuk Mahasiswa Hukum*.Noer Fikri Offset, Palembang, 2022
- Fransiska Novita Eleanora, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Madza Media, Malang, hlm 12, 2023
- H.M. Arsyad S, *Hukum E-commerce*, Sasrawarna Printing, Jakarta, hlm. 217, 2011
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm.79, 2021
- Jhonny budiman, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi booking Intention Melalui Online Travel Agency Dengan Website Quality dan Perceived Value Sebagai Variabel Mediating*, combines, Batam, 2021
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Menata Bisnis Modern Di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 408–409.2008
- Muhammad Qustulani, *Perlindungan Hukum & Konsumen*, PSP Nusantara Press, Tangerang, 2018. hlm. 23-25
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm 109, 2009

Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.10, 2011

Sugiarto dan Ahmad Saifullah, *Hotel and Other Accommodation Statistics in Indonesia*, Badan Pusat Statistik, 2023

Siti Hapsah Isfardiyana, *Problematika dan perkembangan hukum keperdataan dan bisnis di Indonesia*, UII Pers, Yogyakarta, 2021.

Tan Kamello, *Praktek Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia Sebagai Akibat Produk Asing Di Pasar Nasional*, Medan, hlm. 7.1998

Widi Winarso Mulyadi, *Manajemen Pemasaran*, Pena Persada, ISBN : 978-623-315-913-5, Jawa Tengah, 2022

Yessy Kusumadewi, *Hukum perlindungan konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, hlm 53, 2022

#### **Perundang-undangan :**

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

#### **Jurnal :**

Daffa Arya Prayoga, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional*, Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasional, 2023 hlm. 191

Fathul Karim, “*Perlindungan konsumen dengan ketidaksesuaian harga dalam promosi diskon secara online dengan harga sesungguhnya*” Jurnal ilmu hukum, vol 2, hlm 398-414, 2019

Hendriyati, “*Analysis of Ratings and Room Rates for FiveStar Hotels in Indonesia*”, Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen, Vol 3, No 3, hlm 237-252, 2022

Nuryanti, *Peran E-commerce Untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Dan Menengah*, Jurnal Ekonomi Universitas Riau, Volume 21. Nomor 4, 2013

Rivaldo Fransiskus Kuntag, *Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan atas kerusakan barang ditinjau dari undang*

*undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, Jurnal Hukum Perdata, Vol. IX, No. 4 Hlm 151-156, 2021

**Internet :**

<https://info.populix.co/articles/metode-penelitian-adalah-pengertian-jenis>, di akses pada tanggal 29 September 2024 pukul 00:38 wib

<https://jejakkasus.info/pengguna-jasa-hotel-merasa-dirugikan-harga-iklan-online-tidak-sesuai-dengan-harga-offline/> diakses pada tanggal 2 oktober 2024 pukul 15:10

<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4331930/kasus-oyo-indonesia-diklaim-bikin-rugi-jadi-sorotan?page=2> diakses pada tanggal 2 oktober 2024 pukul 18:01

<https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-peneltian-hukum> diakses pada tanggal 11 oktober 2024 pukul 10:39

<https://www.antaraneews.com/berita/3187617/bpkn-ri-menerima-7983-pengaduan-konsumen-dalam-lima-tahun> diakses pada 20 januari 2025 pukul 23:24

<https://mediakonsumen.com/2023/06/03/surat-pembaca/pesan-hotel-melalui-agoda-diminta-bayar-lagi-sesampainya-di-hotel> diakses pada 25 Januari 2025, Pukul 09:23

<https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt5eccbd5481c51/peraturan-menteri-perdagangan-nomor-50-tahun-2020/> Diakses pada 30 Januari 2025, Pukul 01:35

<https://kumparan.com/kumparantravel/pengguna-keluhkan-refund-tak-kunjung-cair-ini-tanggapan-oyo-1tZGFNKPUSQ/3> Diakses 05 Februari 2025 Pukul 00:24