

**BENTUK HUBUNGAN HUKUM DAN PERLINDUNGAN BAGI HOTEL ATAS
TIDAK DIBAYARKANNYA BIAYA PEMBATALAN PEMESANAN KAMAR
HOTEL OLEH KONSUMEN MELALUI TRAVEL AGENT DALAM TRANSAKSI
ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) DENGAN MENGGUNAKAN KARTU KREDIT
BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA**

Erick Suryanto

1587007

ABSTRAK

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang selalu tumbuh dan berkembang seiring dengan kemajuan dan dinamika masyarakat dunia. Salah satu pelaku bisnis di Indonesia adalah perhotelan. Perkembangan bisnis perhotelan dengan pariwisata meningkat secara signifikan, dalam hal ini perkembangan teknologi pun mendukung perkembangan teknologi yang dikenal dengan e-tourism, pengembangan dari e-tourism adalah *online travel agent*. *online travel agent* memudahkan dalam memesan kamar hotel secara elektronik yang dimana tetap dalam pengawasan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Saat ini ada persoalan dalam transaksi ini yaitu adanya biaya pembatalan yang harus ditanggung oleh konsumen, namun demikian pada kenyataannya hotel tidak mendapatkan haknya tersebut. Berdasarkan hal tersebut, persoalan hukum yang timbul yaitu perlindungan hukum bagi hotel atas tidak dibayarkannya beban biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent*.

Penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif, penelitian melihat pada kaidah-kaidah dalam hukum positif, sifat penelitian bersifat deskriptif analitis, di mana sebuah penelitian yang menggambarkan peristiwa yang terjadi kemudian menganalisisnya berdasarkan fakta-fakta berupa data sekunder. Tujuan dari penelitian adalah untuk memahami bentuk hubungan hukum antara hotel, *online travel agent*, dan konsumen, memahami kesepakatan para pihak terkait dalam pemanfaatan dokumen elektronik, dan perlindungan hukum bagi hotel atas tidak dibayarkannya beban biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent*.

Simpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan bahwa bentuk hubungan hukum antara hotel dengan *online travel agent* adalah kemitraan sedangkan konsumen dengan *online travel agent* adalah perjanjian pemesanan, dan hubungan hukum konsumen dengan hotel adalah perjanjian sewa-menyewa. Adapun kesepakatan para pihak tertuang dalam dokumen elektronik yang diakui keabsahannya oleh peraturan perundang-undangan dengan kesepakatan terjadi pada saat para pihak mengklik fitur yang menyatakan setuju dengan dokumen elektronik tersebut. Perlindungan hukum bagi hotel atas tidak dibayarkannya beban biaya pembatalan oleh *online travel agent* dapat dilakukan dengan upaya preventif yaitu pembuatan perjanjian, pendekatan persuasif yaitu dengan negosiasi, mediasi, dan somasi, serta upaya secara represif dengan melaporkan kepada pihak asosiasi, mengajukan gugatan kepada pengadilan negeri atau badan arbitrase nasional sesuai dengan perjanjian dan laporan tindak pidana.

Kata Kunci

Perjanjian, Bentuk hubungan hukum, Perlindungan hukum

FORM OF LEGAL RELATIONSHIP AND PROTECTION OF THE HOTEL FOR NO
PAYMENT OF THE CONSUMER ROOM BOOKING COSTS THROUGH TRAVEL
AGENT IN *ONLINE TRAVEL AGENT (OTA)* TRANSACTIONS USING A CREDIT
CARD BASED ON POSITIVE LAW IN INDONESIA

Erick Suryanto

1587007

ABSTRACT

The tourism sector has become one of the economic sectors that always grows and develops along with the progress and dynamics of the world community. One of the business people in Indonesia is hospitality. The development of hospitality business with tourism has increased significantly, in this case the technological development also supports the development of technology known as e-tourism, the development of e-tourism is an online travel agent. online travel agents make it easy to order hotel rooms electronically which is still under the supervision of Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. At present there is a problem in this transaction, namely the cancellation fee that must be borne by the consumer, however in reality the hotel does not get the right. Based on this, the legal problems that arise are legal protection for hotels for not paying the cost of canceling hotel room bookings by consumers through travel agents in online travel agent transactions.

The author uses a normative juridical research method, research looks at the rules in positive law, the nature of the research is descriptive analytical, where a study that describes the events that occur then analyze it based on the facts in the form of secondary data. The purpose of the research is to understand the form of legal relations between hotels, online travel agents, and consumers, understand the agreement of the parties involved in the use of electronic documents, and legal protection for hotels for not paying the cost of canceling hotel room bookings by consumers through travel agents in transactions online travel agent.

The conclusions obtained from the results of the discussion that the form of legal relations between hotels and online travel agents is partnerships while consumers with online travel agents are booking agreements, and the legal relationship between consumers and hotels is a lease agreement. The agreement of the parties is contained in an electronic document that is recognized by the statutory validity with an agreement when the parties click on the feature that states that they agree with the electronic document. Legal protection for hotels for not paying the cost of cancellation fees by online travel agents can be done with preventive efforts, namely making agreements, persuasive approaches, namely negotiation, mediation and summons, as well as repressive efforts by reporting to the association, filing a lawsuit with the district court or national arbitration body in accordance with agreements and reports of criminal acts.

Key Words

Agreement, Form of legal relationship, Legal protection

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan Mekanisme Pemesanan Kamar Hotel	61
---	----



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SIDANG UJIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN REVISI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	8
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II : HUBUNGAN KONTRAKTUAL DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK	
A. Perjanjian Pada Umumnya	20

1. Pengertian Perjanjian	20
2. Keabsahan Perjanjian	23
3. Asas-Asas Perjanjian	29
4. Hapusnya Perjanjian	35
B. Perkembangan Teknologi dalam Bisnis Pariwisata	37
1. Pengertian Informasi dan Transaksi Elektronik	37
2. Pengaturan Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik	39
3. Instrumen Hukum dalam Transaksi Elektronik	41
4. <i>E-commerce</i>	42

BAB III : PENGEMBANGAN BISNIS PARIWISATA MELALUI ONLINE TRAVEL AGENT DI INDONESIA

A. Perkembangan Bisnis Pariwisata	47
1. Bisnis Pariwisata di Indonesia	47
2. Pengaturan Tentang Pariwisata di Indonesia	48
3. Hotel sebagai Salah Satu Pelaku Bisnis Pariwisata	50
B. <i>Online Travel Agent</i>	58
1. Pengertian <i>Online Travel Agent</i>	58
2. Mekanisme <i>Online Travel Agent</i>	60
3. Klausula-Klausula Dalam Perjanjian <i>Online Travel Agent</i>	62
C. Transaksi <i>Online Travel Agent</i> Menggunakan Fasilitas Kartu Kredit	66
1. Pengertian Bank dan Perbankan	66
2. Asas-Asas Hukum Perbankan	68

3. Prinsip-Prinsip Perbankan	72
D. Kartu Kredit Sebagai Produk Perbankan dalam Mendukung Pengembangan Bisnis Pariwisata	72
1. Pengertian Kartu Kredit	72
2. Hubungan Hukum Antara Para Pihak dalam Fasilitas Kartu Kredit	74

**BAB IV : ANALISIS BENTUK HUBUNGAN HUKUM DAN
PERLINDUNGAN BAGI HOTEL ATAS TIDAK
DIBAYARKANNYA BIAYA PEMBATALAN
PEMESANAN KAMAR HOTEL OLEH KONSUMEN
MELALUI TRAVEL AGENT DALAM TRANSAKSI
ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) DENGAN
MENGUNAKAN KARTU KREDIT BERDASARKAN
HUKUM POSITIF DI INDONESIA.**

A. Bentuk Hubungan Hukum antara Hotel, <i>Online Travel Agent</i> , dan Konsumen dalam Transaksi Pemesanan Kamar Hotel	77
1. Perjanjian <i>Online Travel Agent</i>	77
2. Bentuk Hubungan Hukum	80
B. Kesepakatan Para Pihak Terkait Pemanfaatan Dokumen Elektronik.....	84
C. Perlindungan Bagi Hotel Atas Tidak Dibayarkannya Biaya Pembatalan Pemesanan Kamar Hotel Oleh Konsumen Melalui <i>Travel Agent</i> Dalam Transaksi <i>Online Travel Agent</i>	

Dengan Menggunakan Kartu Kredit Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia	88
BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	95
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

