

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan latar belakang penulisan yang telah diuraikan diatas, maka dapat merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bahwa bentuk hubungan hukum antara hotel, dengan *online travel agent* adalah kemitraan, sedangkan konsumen dengan *online travel agent* adalah perjanjian pemesanan, dan konsumen dengan hotel memiliki perjanjian sewa-menyewa. Akan tetapi, pada setiap hotel yang memiliki kerjasama dengan *online travel agent*, pada perjanjiannya sesuai dengan kepentingan para pihak, di mana suatu perjanjian hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya dan sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.
2. Semakin berkembangnya teknologi dan informasi yang sangat pesat, dimana *online travel agent* ini adalah sistem yang menggunakan internet dalam melakukan penjualan akomodasi dalam dunia pariwisata. Dalam hal ini, perjanjian yang biasanya dibuat secara tertulis dan langsung, kini diubah menjadi dokumen elektronik. Dalam hal ini ada beberapa hal yang berbeda karena pada dasarnya jika perjanjian secara tertulis telah ditandatangani, maka perjanjian tersebut dianggap setuju dan para pihak sepakat,

sedangkan untuk dokumen elektronik ada beberapa hal yang berbeda seperti kesepakatan para pihak dalam dokumen elektronik, karena validasi tanda tangan tidak ada dalam dokumen elektronik. Tetapi dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa tanda tangan tersebut dapat dilakukan dengan cara mengklik fitur setuju dan pada saat itu dinyatakan sepakat. Dalam hal ini tanda tangan elektronik pun dapat menjadi salah satu alat bukti yang sah, dan dokumen elektronik tersebut tidak terlepas dari pengaturan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 Tentang Mahkamah Konstitusi dalam Pasal 36 ayat (1) pun menyebutkan bahwa tanda tangan elektronik menjadi alat bukti yang sah.

3. Untuk perlindungan bagi hotel atas tidak dibayarkannya biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen melalui *travel agent* dalam transaksi *online travel agent* dengan menggunakan kartu kredit berdasarkan hukum positif di Indonesia dapat dilakukan dengan berbagai upaya yaitu:

- a. Preventif

Dalam hal ini dengan dibuatnya sebuah perjanjian antara pihak hotel dengan *online travel agent* dan *online travel agent* merupakan sebuah pencegahan agar tidak timbulnya permasalahan-permasalahan yang dapat menyebabkan kerugian bagi para pihak.

- b. Pendekatan persuasif

Dalam hal ini telah terjadi ingkar janji (*wanprestasi*), maka dapat dilakukan dengan upaya pendekatan secara persuasif, dengan melakukan pemberitahuan bahwa telah ada biaya pembatalan pemesanan kamar hotel oleh konsumen yang belum diberikan kepada pihak hotel dari *travel agent*.

c. Represif

Apabila dengan dilakukan upaya pendekatan secara persuasif tidak dilaksanakan, maka akan dilanjutkan dengan upaya yang berikutnya dengan melakukan negosiasi, apabila negosiasi tidak berhasil, dapat melaporkan kepada pihak *Association of the Indonesia Tours and Travel Agencies (ASITA)*, apabila tidak berhasil maka dilanjutkan dengan mediasi, dan apabila mediasi pun tidak berhasil, maka dilanjutkan melalui jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa sesuai dengan perjanjian para pihak seperti di Pengadilan Negeri atau Badan Arbitrase Nasional Indonesia, atau dengan melakukan pelaporan kepada pihak kepolisian atas tindak pidana penggelapan yang diatur dalam Pasal 372 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

B. Saran

1. Pemerintah

Agar pemerintahan membentuk peraturan menteri yang mengatur tentang *online travel agent* dikarenakan saat ini belum ada pengaturan tersebut sehingga menyebabkan adanya kekosongan hukum dan dapat menyebabkan permasalahan-permasalahan mengenai *online travel agent*.

2. Praktisi dan Masyarakat

Agar dibentuknya suatu asosiasi yang menaungi tentang *online travel agent* secara khusus, apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh *online travel agent* dan merugikan pihak lain, dan asosiasi dapat memberikan teguran.

3. Akademisi

Agar dilakukan penelitian lebih mendalam terkait eksistensi dari permasalahan hukum dalam transaksi *online travel agent*.

