

# Pelindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pemesanan Tempat Penginapan melalui Online Travel Agent (OTA): Studi Perbandingan Pengaturan di Indonesia dan India = Legal Protection of Consumer of Lodging Booking Services through Online Travel Agents (OTA): Comparative Study of Regulation in Indonesia and India

Salsya Berin Citranagari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518957&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pertumbuhan transaksi melalui electronic commerce (e-commerce) mengakibatkan terjadinya peningkatan jumlah pengaduan konsumen. Salah satu e-commerce yang saat ini cukup menarik minat masyarakat adalah Online Travel Agent (OTA). Adapun OTA merupakan agen perjalanan berbasis digital yang berfungsi sebagai media promosi dan penjualan jasa perjalanan wisata melalui suatu aplikasi atau website. Umumnya, OTA memiliki berbagai macam jasa yang dapat ditawarkan kepada konsumen, namun dalam penelitian ini, hal yang akan menjadi fokus utama pembahasan adalah terkait jasa pemesanan tempat penginapan melalui OTA. Meskipun OTA memberikan kemudahan bagi konsumen dalam bertransaksi, tetapi OTA tetap membawa berbagai permasalahan. Selain itu, tidak adanya aturan yang mengatur mengenai OTA secara khusus di Indonesia juga mengakibatkan timbulnya ketidakpastian hukum terhadap konsumen pengguna jasa pemesanan tempat penginapan melalui OTA. Hal ini berbeda dengan India yang telah memiliki aturan khusus terkait OTA. Melalui penelitian yuridis-normatif, tulisan ini membahas tentang permasalahan hukum yang umum dialami oleh konsumen pengguna jasa pemesanan tempat penginapan melalui OTA di Indonesia dan India, ketentuan bentuk perlindungan hukum, dan pertanggungjawaban pelaku usaha penyelenggara jasa pemesanan tempat penginapan melalui OTA di Indonesia serta membandingkannya dengan pengaturan yang ada di India. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan hukum yang umum dialami oleh konsumen pengguna jasa pemesanan tempat penginapan melalui OTA di Indonesia hampir serupa dengan permasalahan-permasalahan yang terjadi di India. Terdapat beberapa ketentuan mengenai bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha dalam peraturan di India yang belum diatur dalam peraturan penyelenggara jasa pemesanan tempat penginapan melalui OTA di Indonesia. Lebih lanjut, dikarenakan di Indonesia tidak terdapat aturan khusus mengenai penyelenggaraan OTA, maka tanggung jawab antara perusahaan OTA dan penyedia tempat penginapan hanya dapat mengacu pada syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing perusahaan OTA di Indonesia.

.....The growth of transactions through electronic commerce (e-commerce) has resulted in an increase in the number of consumer complaints. One of the e-commerce that is currently quite interesting to the public is the Online Travel Agent (OTA). OTA is a digital-based travel agent that functions as a medium for promotion and sales of travel services through an application or website. Generally, OTA has a variety of services that can be offered to consumers, but in this study, the main focus of the discussion will be related to lodging booking services through OTA. Although OTA provide convenience for consumers in transacting, OTA still brings various problems. In addition, the absence of rules specifically governing OTAs in Indonesia has also resulted in legal uncertainty for consumers who use lodging booking services through OTAs. This is different from India which already has specific rules regarding OTA. Through juridical-normative research, this paper discusses common legal issues experienced by consumers who use

lodging booking services through OTA in Indonesia and India, provisions for legal protection, and the liability of business actors who provide lodging booking services through OTA in Indonesia and compares them with the existing regulations in India. The results of the study show that the common legal issues experienced by consumers who use lodging booking services through OTAs in Indonesia are almost similar to the problems that occur in India. There are several provisions regarding the form of legal protection and the liability of business actors in regulations in India that have not been regulated in the regulations for lodging booking services through OTA in Indonesia. Furthermore, because in Indonesia there are no specific regulations regarding the implementation of OTA, the responsibility between the OTA company and the accommodation provider can only refer to the terms and conditions that have been set by each OTA company in Indonesia.