

# Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Beberapa Pelaku Usaha Pada Suatu Jasa Akomodasi yang Diiklankan Melalui Online Travel Agent = Consumers Protection Regarding the Liability Held By Multiple Business Actors on an Accommodation Service Advertised via Online Travel Agent

Adila Sabrina Said, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920549686&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab yang dimiliki oleh beberapa pelaku usaha atas layanan akomodasi yang diiklankan oleh online travel agent harus dipastikan. Dalam suatu transaksi, baik konsumen maupun pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban tertentu. Jika terjadi ketidakpuasan konsumen, pelaku usaha wajib meresponsnya. Namun yang lebih kompleks adalah transaksi yang terjadi di online travel agent, karena transaksi yang terjadi terdiri dari beberapa pelaku usaha. Adanya beberapa pelaku usaha dalam satu transaksi akan memperluas penempatan tanggung jawab – karena terdapat berbagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pelaku usaha, sekaligus cakupan akuntabilitas yang lebih luas yang harus dihadapi dalam memuaskan konsumen atas produk yang dijual. Penelitian ini menguraikan dan mengkaji peraturan-peraturan yang ada di Indonesia mengenai perlindungan konsumen, khususnya pada agen perjalanan online, serta untuk mendalami lebih jauh pengaruh agen perjalanan online terhadap perlindungan konsumen, dan yang terakhir adalah untuk mengidentifikasi implikasi tanggung jawab terhadap pelaku usaha yang berbeda dalam fase transaksi yang berbeda. Penulis berpendapat adanya wilayah abu-abu dalam identifikasi tanggung jawab terhadap beberapa pelaku usaha dalam suatu transaksi berdampak pada akuntabilitas yang harus dibebani terhadap masing-masing pelaku usaha. Penelitian ini menguraikan berbagai peraturan perundang-undangan untuk mencari legalitas online travel agent di Indonesia. Penulis melakukan wawancara dengan grup hotel holding multinasional dan asosiasi hotel dan restoran di Indonesia. Penelitian tersebut menghasilkan penegasan betapa adanya kekosongan hukum mengenai sejauh mana akuntabilitas yang harus dibebani oleh masing-masing pelaku usaha ketika menghadapi konsumen. Lebih lanjut, hal ini menyoroti kurangnya syarat-syarat khusus yang dapat diatur dalam perjanjian antar pelaku usaha sekaligus kurangnya dukungan hukum dari produk hukum Indonesia.

.....Consumers protection concerning liability held by multiple business actors on an accommodation service advertised by online travel agent should be ensured. In a transaction, both the consumers and the business actors holds their specific rights and obligations. If there were dissatisfaction the consumer, business actors are obliged to respond. However, it is more complex in a transaction that happened in an online travel agent, as the transaction happening consists of multiple business actors. Having multiple business actors in one transaction expands the liability placements – as there are various obligations that must be fulfilled by respective business actor, and at the same time a wider scope of accountability to be faced when satisfying the consumer regarding the product sold. This research elaborates and researches regarding the existing regulations in Indonesia regarding consumers protection, specifically on online travel agent, as well as to further delve on the effect an online travel agent has towards consumers protection, and lastly is to identify the implication of the liability to different business actors in different phases of the transaction. The Author believes the grey area in the identification of liabilities towards multiple business

actors in a transaction impacts the accountability that shall be burdened towards respective business actors. This research breaks down various laws and regulations to seek the legality and recognition of online travel agent in the country. The Author conducted interviews with a multinational holding hotel group and the association of hotels and restaurant in Indonesia. The research has resulted in confirmation of how there is a legal vacuum regarding the extent of accountability that should be burdened by each business actors when facing the consumer. Furthermore, it highlights the lack of special conditions that may be stipulated in the agreement between the business actors while at the same time lack of legal support from Indonesia's legal products shall.