

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman yang pesat, kemajuan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang penyediaan akomodasi. Aplikasi travel muncul sebagai landasan adanya perkembangan zaman yang menjadi platform dalam pemesanan tiket pesawat, hotel dan sarana transportasi lainnya melalui *smartphone* atau komputer. Contoh aplikasi travel ialah *Tiket.com*, *Traveloka*, atau *Airbnb*, sewa menyewa properti menjadi lebih mudah dan praktis. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat dengan cepat mencari, memilih, dan memesan akomodasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

Kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi *travel* ini sangat membantu, namun terdapat berbagai permasalahan yang muncul, terutama terkait dengan perjanjian yang terjadi antara penyewa dan pemilik properti. Perjanjian tersebut mencakup berbagai aspek, seperti harga sewa, durasi penyewaan, fasilitas yang disediakan, dan lain sebagainya. Perjanjian umum memainkan peran penting dalam memberikan pedoman yang berlaku secara luas untuk semua pihak yang terlibat dalam sewa menyewa melalui aplikasi *travel*.

Perjanjian umum dalam sewa menyewa melalui aplikasi *travel* merupakan instrumen hukum yang mengatur hak dan kewajiban antara

penyewa dan pemilik properti. Perjanjian ini terdapat ketentuan mengenai harga sewa yang disepakati, waktu dan durasi penyewaan, serta tanggungjawab pemilik properti dalam menyediakan fasilitas yang sesuai dengan yang dijanjikan. Perjanjian umum menjadi acuan bagi semua pihak yang menggunakan aplikasi *travel* untuk melakukan sewa menyewa properti, sehingga tercipta kepastian hukum dalam transaksi tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan aplikasi *travel*, perjanjian umum dalam sewa menyewa juga menghadapi tantangan baru. Beberapa masalah yang sering muncul meliputi ketidaksesuaian antara hal yang dijanjikan dalam aplikasi dengan kenyataan di lapangan, perubahan harga sewa tanpa pemberitahuan sebelumnya, atau bahkan ketidakjelasan mengenai tanggungjawab jika terjadi kerusakan pada properti selama masa penyewaan.

Mengatasi permasalahan ini dapat dilakukan dengan pemahaman yang komprehensif tentang perjanjian umum dan hukum yang mengaturnya sangat penting. Dua ahli hukum, Sudikno Mertokusumo dan Subekti, memberikan kontribusi berharga dalam menjelaskan mengenai perjanjian umum.

Rahim menyatakan dalam bukunya, bahwa Sudikno Mertokusumo menjelaskan perjanjian umum merupakan perjanjian yang memiliki kekuatan mengikat secara luas bagi semua orang yang berada dalam posisi yang serupa. Menurut Subekti, perjanjian umum adalah perjanjian yang mengikatkan pihak-pihak untuk tunduk pada ketentuan-ketentuan umum

yang diatur oleh hukum, tanpa adanya negosiasi khusus antara mereka (Rahim, 2022, hlm. 22).

Proses penyewaan berdasarkan Pasal 1548 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, memberikan pengertian bahwa:

Sewa menyewa ialah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak lainnya kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran sesuatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu dipenuhi pembayarannya.

Dasar hukum sewa menyewa kamar juga terdapat di Pasal 1338 Ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa: “Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”.

Terkhusus untuk menyewa kamar peraturan yang diperhatikan adalah peraturan perdata bagian perjanjian, salah satunya perjanjian sewa menyewa kamar hotel. Hotel merupakan akomodasi utama yang dicari saat melakukan kegiatan *refreshing* akan penatnya rutinitas sehari-hari yang memberikan layanan dan jasa (Suwena & Widyatmaja, 2017). Pencarian layanan ini biasanya dilakukan melalui *website* maupun agen perjalanan tertentu, akan tetapi dengan seiring perubahan zaman penggunaan mitra yang merupakan pihak ketiga sebagai tempat mencari kamar hotel juga muncul seperti *Traveloka*, *Agoda*, dan *Tiket.com*. Hotel akan memberikan harga terbaik kemudian, mitra akan memberikan *list* melalui aplikasi

kepada pelanggan dengan harga-harga miring untuk menarik hati *customer*.

Berbicara mengenai suatu perjanjian itu hanya dapat dikatakan mengikat apabila terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak secara sah bila telah terpenuhinya syarat-syarat penunjang suatu perjanjian yang termuat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berisikan kesepakatan seperti memiliki kecakapan (tidak dibawah pengampuan) hasil dari perbuatan tertentu dan perjanjian bukan merupakan tindakan di luar hukum. Para pihak yang terlibat harus mengikuti suatu aturan yang berlaku sebagai akibat dari kesepakatan yang mereka buat, jika pada perjanjian tidak ditemukan termuatnya syarat-syarat perjanjian subjektif yang akibatnya jika tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan sementara syarat objektif maka perjanjian tersebut dinyatakan batal demi hukum. (Gunawan & Waluyo, 2021, hlm 2-3).

Pasal 1352 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga memuat hal yang berkaitan dengan perikatan dengan bunyi: “Perikatan-perikatan yang dilahirkan demi undang-undang, timbul dari undang-undang saja, atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang”.

Berdasarkan uraian diatas timbul istilah yang berkaitan erat dengan kasus adanya perjanjian yang cukup banyak hadir oleh penyedia layanan yakni perjanjian baku yang merupakan salah satu bentuk perjanjian yang sering digunakan dalam transaksi bisnis. Perjanjian baku, juga dikenal

sebagai *standard agreement*, adalah suatu perjanjian di mana berbagai ketentuannya telah ditetapkan sepihak oleh salah satu pihak, yang akan digunakan untuk bertransaksi dengan banyak pihak lain yang memiliki kepentingan yang sama. Perjanjian ini melibatkan pihak lain yang memiliki sedikit atau tidak ada kemampuan untuk bernegosiasi mengenai ketentuan yang lebih menguntungkan, oleh karena itu ditempatkan dalam posisi "terima atau tinggalkan". Pembuat perjanjian baku umumnya memiliki kekuatan atau posisi yang lebih kuat daripada pihak atau pihak-pihak yang ditawarkan perjanjian tersebut (Gunawan & Waluyo, 2021, hlm.19).

Perjanjian baku merupakan implementasi yang nyata dari upaya penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang bertujuan untuk mengamankan konsumen dari praktik bisnis yang merugikan, termasuk penggunaan klausul baku dalam dokumen atau perjanjian yang memindahkan beban tanggung jawab kepada konsumen. Penelitian tentang perjanjian sewa menyewa kamar melalui *platform Tiket.com* merupakan titik fokus utama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait perjanjian baku berhubungan dengan kerangka hukum yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap konsumen, penelitian ini akan mengeksplorasi penggunaan klausul baku dalam perjanjian tersebut

berpotensi menciptakan situasi wanprestasi oleh hotel terhadap konsumen. Melalui analisis terperinci, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang hubungan antara perjanjian baku, perlindungan konsumen, dan prinsip-prinsip hukum perdata yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Upaya mengikuti perkembangan zaman dan teknologi, maka muncul pula peraturan yang mengatur sistem perizinan dalam usaha berbasis elektronik. Salah satu peraturan yang relevan adalah Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Permendag 31/2023). Peraturan ini memberikan ketentuan mengenai persyaratan, prosedur, dan pengawasan dalam usaha berbasis elektronik, termasuk *platform online* yang menyediakan layanan sewa menyewa kamar yaitu *Tiket.com*. Pemahaman lebih lanjut terhadap regulasi tersebut akan mendukung analisis terhadap aspek hukum yang terkait dengan transaksi online dalam industri perhotelan, khususnya dalam kasus wanprestasi yang melibatkan penyedia layanan seperti *Tiket.com* dan hotel-hotel mitra mereka.

Peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen, mendorong inovasi dan kompetisi usaha, serta mencegah praktik monopoli dan persaingan yang tidak sehat dalam lingkungan usaha berbasis elektronik. Adanya peraturan ini, ketika seseorang melakukan penyewaan kamar melalui aplikasi atau *platform online*, transaksi tersebut

memiliki keabsahan hukum dan mendapatkan perlindungan sesuai dengan UUPK dan peraturan yang berlaku.

Perubahan akibat digitalisasi telah mendorong peningkatan penggunaan perjanjian secara online atau perjanjian elektronik antara pelaku usaha dengan konsumen. Regulasi terkait hal ini di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Penyelidikan lebih lanjut terhadap aspek hukum yang terkait dengan kontrak dan transaksi online ini penting dalam penelitian ini karena akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang implikasi hukum terkait kasus wanprestasi yang melibatkan perusahaan berbasis elektronik, seperti *Tiket.com*, dan konsumen dalam transaksi sewa menyewa kamar hotel.

Regulasi perjanjian elektronik di Indonesia juga diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan ini memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan validitas transaksi elektronik serta memberikan panduan tentang pembentukan, pengakuan, dan perlindungan perjanjian elektronik dalam kerangka hukum yang jelas. Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik karena memberikan

dasar hukum yang kuat terkait transaksi online, seperti yang terjadi dalam kasus kerugian konsumen dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui platform *Tiket.com*, dengan memperhatikan regulasi ini, penelitian ini juga akan mengungkap lebih lanjut tentang perlindungan hukum dapat diperkuat dalam transaksi elektronik di Indonesia.

Salah satu aspek penting dalam perjanjian baku adalah akibat hukum dari wanprestasi. Wanprestasi adalah suatu pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap kewajiban atau janji yang telah disepakati dalam suatu perjanjian atau kontrak. Istilah wanprestasi sering digunakan dalam hukum perdata yaitu salah satu pihak tidak memenuhi atau tidak memenuhi sepenuhnya kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian (Lia Amaliya, 2022, hlm. 17).

Akibat hukum dari wanprestasi debitur dalam perjanjian baku sama halnya dengan perjanjian pada umumnya, dimana debitur diwajibkan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur, kreditur dapat menuntut pemutusan/pembatalan perikatan melalui hakim, resiko beralih kepada debitur sejak terjadi wanprestasi, debitur wajib memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan atau pembatalan disertai tuntutan ganti rugi, debitur wajib membayar biaya perkara jika diperkarakan di muka Pengadilan (R.Setiawan, 2012, hlm. 18) .

Kasus wanprestasi yang akan diteliti termuat dasarnya pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya

terhadap satu orang atau lebih. Suatu perjanjian yang terjadi selalu melahirkan suatu prestasi di mana prestasi yang wajib dipenuhi oleh pihak yang mengadakan perjanjian. Salah satu pihak tidak dapat memenuhi suatu prestasi atau apa yang telah diperjanjikan maka terjadilah apa yang disebut dengan wanprestasi.

Menurut Ahmadi Miru, adapun wujud dari wanprestasi seorang debitur dapat berupa 4 (empat) yaitu (Ahmadi Miru, 2018, hlm. 74):

- a. Tidak melakukan hal yang dijanjikannya, disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melakukan hal dijanjikan tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan.
- c. Melakukan hal yang dijanjikannya tapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Pada kajian ini, wujud-wujud wanprestasi yang dijelaskan oleh Ahmadi Miru menjadi penting untuk dipertimbangkan dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui platform *Tiket.com*. Hal ini menjadi relevan karena mengarah pada pemahaman yang lebih mendalam tentang pelanggaran kewajiban yang terjadi. Misalnya, ketika seorang pelanggan telah melakukan pembayaran atau melunasi kewajibannya, tetapi tidak mendapatkan kamar yang sesuai dengan yang dijanjikan (poin a), atau mungkin mendapatkan kamar yang tidak sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya (poin b). Ada juga kemungkinan pelanggaran terjadi jika penyedia layanan memberikan kamar dengan keterlambatan yang signifikan (poin c). Pemahaman tentang wujud-wujud wanprestasi

ini dapat membantu menganalisis kasus hak-hak konsumen tidak dipenuhi oleh pihak hotel, yang merupakan fokus penelitian dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com*.

Pemberian berbagai kemudahan dan fasilitas pada hotel tentu akan menarik banyak orang untuk memilih akomodasi dengan harga terbaik. Kegiatan sewa menyewa kamar ini sudah termasuk sebagai bentuk peristiwa hukum berupa perjanjian sewa-menyewa yang termuat di Pasal 1548 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai Sewa Menyewa:

Sewa menyewa ialah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran sesuatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya

Kesepakatan disini muncul saat pelanggan membayar kamar tersebut di aplikasi.

Pioneer dalam pemesanan hotel dan kamar salah satunya adalah aplikasi *Tiket.Com*, sebagai platform online yang menyediakan layanan pemesanan dan pembayaran tiket pesawat, kereta api, hotel, dan lain-lain. Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk mencari dan membandingkan harga serta fasilitas yang ditawarkan oleh berbagai penyedia jasa. Aplikasi ini juga memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Konsumen yang memerlukan cara cepat untuk menyortir hotel dengan penawaran terbaik dan sesuai budget yang dimiliki kemudian bisa membooking kamar melalui aplikasi ini.

Alur penyewaan terjadi saat pihak hotel yang menyediakan akomodasi berupa kamar untuk disewakan kepada pihak penyewa mendaftarkan diri sebagai penyedia di Aplikasi *Tiket.com* kemudian memberikan informasi Tentang fasilitas dan harga terkini. Pihak penyewa sebagai konsumen yang menggunakan aplikasi *Tiket.Com* untuk memesan dan membayar kamar hotel yang diinginkan. Pemesanan dilakukan dengan mengisi data diri pribadi kemudian membayar harga total kamar lalu menggunakan metode pembayaran yang ada dengan durasi waktu yang ditentukan, jika berhasil maka akan dikonfirmasi melalui *e-mail* pribadi pelanggan yang terdaftar di dalam Aplikasi maka pembookingan kamar selesai dan proses *check-in* dapat dilakukan.

Atas dasar hukum maka persewaan yang sudah dikonfirmasi tentu tidak dapat diganggu gugat kecuali ada masalah yang tidak terelakan seperti *force majeure* sebagai penyebab tidak dapat membayar juga mempunyai unsur-unsur yang dapat dipertimbangkan (Marilang, 2013, hlm.319).

Pihak penyewa memiliki hak untuk mendapatkan kamar hotel yang sesuai dengan pesanan dan perjanjian yang telah dibuat dengan pihak hotel. Pihak penyewa juga dapat menuntut ganti rugi jika mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak hotel sementara. Pihak hotel memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan perjanjian yang telah disepakati dengan pihak penyewa. Pihak hotel juga harus bertanggungjawab atas segala kerugian

yang ditimbulkan akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak hotel. Pengertian tersebut merupakan praktik yang biasa terjadi di lapangan karena tidak dapat dipungkiri tidak ada kesempurnaan di dunia ini, bahkan sistem yang otomatis pun terkadang mampu menghasilkan *error*.

Kasus yang terjadi, konsumen yang disebutkan sebagai Lanny menghadapi pengalaman yang sangat mengecewakan dalam melakukan transaksi melalui *e-commerce Tiket.com*. Permasalahan ini menjadi fokus utama dari karya ilmiah ini yang bertujuan untuk memeriksa dan menganalisis situasi yang dialami Lanny dengan cermat. Cerita dimulai ketika Lanny menggunakan aplikasi *Tiket.com* untuk memesan kamar hotel di Hotel Grand Balqis Akasia Surabaya dengan tanggal *check-in* yang telah ditentukan, yaitu dari 15 Juni 2022 hingga 16 Juni 2022. Keputusan ini didasarkan pada kriteria dekatnya lokasi hotel dengan tempat tes kuliah anaknya Lanny.

Ketika Lanny tiba di hotel, ia dihadapkan pada situasi yang tidak terduga. Interaksi dengan petugas hotel, yang bernama Domy dan Risal, menghasilkan permintaan pembayaran tambahan sebesar Rp 35.000,00 (tiga lima ribu rupiah). Alasan yang diberikan adalah bahwa hotel telah menghentikan kerjasama dengan *Tiket.com* dan mengikuti kebijakan OYO. Hal ini sangat mengecewakan Lanny, terutama karena kenyataan di lapangan tidak sesuai dengan ekspektasi yang dibangun melalui gambaran yang ditampilkan di *platform Tiket.com*. Lanny menemui ketidaksesuaian antara fasilitas yang dijanjikan dalam deskripsi hotel dengan kenyataan

yang ditemui di tempat. Contohnya, akses wifi yang tidak berfungsi dengan baik dan penempatan kamar di lantai 3 (tiga), sedangkan sinyal *wifi* hanya tersedia di lantai 1 (satu). Hal yang paling mengejutkan adalah penemuan bahwa kamar mandi bersifat *shared* atau digunakan bersama, tidak sesuai dengan ekspektasi Lanny mengenai keberadaan kamar mandi pribadi.

Lanny, sebagai konsumen yang merasa dirugikan, telah berupaya untuk mencari solusi melalui kontak dengan *Customer Service Tiket.com*. Lanny belum menerima penyelesaian yang memuaskan hingga saat ini. Kurangnya respons dan ketidakmampuan untuk menangani keluhan Lanny menimbulkan perasaan bahwa Lanny telah dibohongi dan diperlakukan tidak adil oleh *Tiket.com*. Lanny mengungkapkan kekecewaan serta ketidakpuasan Lanny terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Tiket.com* dan Hotel Grand Balqis Akasia Surabaya.

Kesalahan sistem yang ditemukan ini memunculkan kepelikan dan rasa tidak aman akan perjanjian yang sewaktu-waktu dapat tidak terlaksana, bagaimana batasan-batasan sehingga tidak terjadinya kejadian serupa yang memunculkan bentuk wanprestasi yang kemudian diteliti melalui penulisan ini. Apabila ada *glitch/bug* dalam aplikasi *Tiket.com* sehingga penyewaan kamar yang seharusnya berhasil malah tidak terdeteksi di aplikasi dan menyebabkan tidak terdaftarnya nama pelanggan di sistem hotel, sehingga kamar dan uang yang telah diberikan tidak mendapat pemenuhan hak dan kewajiban yang seharusnya diterima

konsumen selesai membayar maupun memesan hotel. Kelalaian ini tentu menjadi kerugian fatal bagi konsumen yang sudah melakukan kewajibannya dan seharusnya menerima haknya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“WANPRESTASI PIHAK HOTEL TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN SEWA MENYEWA KAMAR MELALUI *TIKET.COM* DIHUBUNGKAN DENGAN BUKU III KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA”**.

Penelitian sebelumnya oleh Yusril Khalidy dan Kadriah dari Universitas Syiah Kuala dengan judul "Wanprestasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Kamar Hotel (Suatu Penelitian Pada Grand Lambhuk Hotel Kota Banda Aceh)". Penelitian lain oleh Yuliani Y, Nanda Amalia, dan Tri Widya Kurniasari dari Universitas Malikussaleh yang berjudul "Wanprestasi dalam Perjanjian Sewa Menyewa Rumah (Studi Penelitian Di Dusun A Desa Panggoi Kecamatan Muara Dua Kota Lhoksemawe)". Perbedaan kedua originalitas penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada objeknya "Wanprestasi Pihak Hotel terhadap Konsumen dalam Perjanjian Sewa Kamar melalui *Tiket.com* dihubungkan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang terkait permasalahan yang terjadi, maka penulis berencana meneliti dalam 3 pokok masalah yaitu;

1. Bagaimana terjadinya wanprestasi pihak hotel terhadap konsumen dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com*?
2. Bagaimana akibat hukum yang timbul dari wanprestasi pihak hotel terhadap konsumen dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com* dihubungkan dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan konsumen terhadap pihak hotel dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan yang sudah diuraikan maka dapat disimpulkan tujuan untuk melakukan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui, mengkaji, menganalisis bentuk terjadinya wanprestasi pada pihak hotel terhadap konsumen dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com*.
2. Mengetahui, mengkaji, menganalisis akibat hukum yang timbul dari pihak hotel terhadap konsumen dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com* dihubungkan dengan Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

3. Mengetahui, mengkaji, menganalisis upaya yang dilakukan konsumen terhadap pihak hotel dalam perjanjian sewa menyewa kamar melalui *Tiket.com*.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang baik dari segi teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, diharapkan hasil akhir dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan pemahaman di bidang hukum perdata. Penelitian ini dapat menjadi pedoman untuk menyelesaikan sengketa dan dapat diterapkan dalam pekerjaan yang relevan dengan topik penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan bahwa hasil akhir dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang jelas dan komprehensif bagi masyarakat, instansi, dan perusahaan yang terkait. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan bagi instansi terkait dalam mengambil langkah hukum terkait wanprestasi hotel terhadap konsumen yang menggunakan aplikasi *travel*.

E. Kerangka Pemikiran

Asas kekeluargaan memiliki peranan sentral dalam struktur ekonomi Indonesia sebagaimana diatur dalam Pasal 33 Ayat (1) Undang-Undang

Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan." Kewajiban yang terkandung dalam pasal ini adalah menjalankan perekonomian secara kolektif dengan mematuhi asas kekeluargaan. Asas kekeluargaan ini memiliki peranan penting dalam pembangunan dan pencapaian demokrasi ekonomi di Indonesia. Hal ini perekonomian diorganisasi dan dijalankan secara bersama-sama dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip solidaritas, keadilan, saling membantu, dan kebersamaan yang serupa dalam keluarga. Asas kekeluargaan ini menjadi landasan dalam menciptakan sistem ekonomi yang berorientasi pada kesejahteraan bersama (Elli Ruslina, 2019, hlm.169).

Menanggapi permasalahan dalam penelitian ini, penulis merujuk pada isi Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur mengenai konsekuensi hukum yang timbul dari perjanjian. Perkembangan kontrak bisnis, baik yang disebabkan oleh kemajuan dalam kontrak maupun oleh kemajuan teknologi, belum sepenuhnya tercakup dalam hukum kontrak yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia tentang perikatan (Kusmiati, 2017, hlm.147).

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatur mengenai perlunya menjunjung tinggi keadilan dalam melaksanakan perjanjian. Pengertian perjanjian dapat dilihat di Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III yang berisi: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu

orang lain atau lebih”. Syarat sah perjanjian sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Bahwa syarat sahnya adalah

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang

Keempat syarat tersebut, suatu perjanjian dianggap sah dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak yang membuatnya, jika salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum atau tidak sah (Muljadi & Widjaja, 2017, hlm.53).

Menurut Salim, Perjanjian atau Kontrak adalah ketika satu pihak berkomitmen kepada pihak lain atau ketika dua pihak saling berkomitmen untuk melakukan sesuatu. Perjanjian ini biasanya dituangkan dalam bentuk ucapan atau tulisan yang memuat janji-janji atau kesepakatan. (Salim, 2019, hlm.3). Akibat dari kesepakatan itu menimbulkan perikatan yang jika dilanggar maka pihak yang melanggar harus bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya. Hal ini disebut dengan wanprestasi. Wanprestasi merujuk pada situasi di mana debitur gagal memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Ini bisa terjadi karena kelalaian atau kesalahan debitur, bukan karena tekanan atau paksaan. Dengan kata lain, wanprestasi terjadi ketika janji tidak dipenuhi, baik disengaja maupun tidak (Salim H.S, 2019, hlm.180).

Wanprestasi dalam buku Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memang tidak dijelaskan secara rinci mengenai pengertiannya, namun terdapat unsur-unsur yang memenuhi bila adanya pihak yang melakukan wanprestasi atau cidera janji. Pasal yang memberikan landasan hukum yang penting dalam menangani kasus wanprestasi ialah Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi :

Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih: memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.

Akibat hukum dari wanprestasi ialah pihak yang merugikan konsumen memiliki kewajiban penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan. Hal ini tercantum dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi :

Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.

Landasan akibat hukum ketika terjadi wanprestasi, yaitu salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian namun apabila perjanjian yang dibuat tanpa alasan yang jelas, atau didasarkan pada alasan yang palsu atau tidak sah menurut hukum, tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Hal ini tercantum pada Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa: “Suatu persetujuan tanpa sebab, atau dibuat

berdasarkan suatu sebab yang palsu atau yang terlarang, tidaklah mempunyai kekuatan.”

Selanjutnya apabila suatu perjanjian bertentangan dengan undang-undang Pasal 1337 juga menyatakan bahwa: “Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum”

Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan: “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya” Di pasal yang sama yaitu Pasal 1338 Ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan: “tidak dapat membatalkan perjanjian secara sepihak apabila tidak dimintakan ke pengadilan, apabila perjanjian tersebut dapat dibatalkan secara sepihak maka nilai dari asas kesederajatan ini tidak memberikan.” Berakhir di Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa: “Suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik.”

Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi:

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang

Pasal 1347 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata berbunyi: “Hal hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukan dalam perjanjian, meskipun tidak dengan tegas dinyatakan.”

Dasar dalam pembentukan, pelaksanaan dan penyelesaian sebuah perjanjian antar para pihak meliputi 5 (lima) asas, yaitu:

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Setiap individu memiliki kebebasan untuk melakukan perikatan berdasarkan perjanjian, tanpa memandang jenis atau bentuk perjanjiannya, baik yang diatur secara hukum maupun tidak. Kebebasan berkontrak tersebut memiliki syarat bahwa perjanjian harus sah dan tidak melanggar hukum, sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang (Satrio, 2020, hlm.295).

2. Asas Konsensualisme.

Dasar dari adanya sebuah perjanjian diawali dengan kata sepakat. Sesuai dengan Pasal 1320 yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian. Asas konsensualisme sifatnya universal dan sudah diakui diberbagai negara (Kusmiati, 2016, hlm. 5)

3. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas ini disebut juga asas kepastian hukum yang berkaitan dengan akibat perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Asas ini mengatakan bahwa hakim atau pihak ketika harus mengormati substansi yang ada di perjanjian/kontrak (Salim, 2016, hlm. 10).

4. Asas Itikad baik

Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.” Hal ini mengatakan bahwa dalam pembentukan kontrak, para pihak

diharapkan memiliki niat baik (itikad baik) bagi para pihak yang membuatnya (Ridwan Khairandy, 2015, hlm 51).

5. Asas Kepribadian

Asas ini memaparkan bahwa seseorang yang membuat perjanjian atau kontrak didasari atas kepentingan perseorang saja. Dasar hukum yang melandasi asas kepribadian terdaat dalam Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Pasal 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Salim, 2019, hlm.12).

Asas-asas tersebut memiliki hubungan erat dengan prinsip-prinsip yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan munculnya peraturan mengenai perlindungan konsumen akan mendorong pelaku usaha untu bersikap jujur dan adil serta bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya yang menghasilkn barang/jasa berkualitas dan menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kesehatan (Abd. Haris Hamid, 2017, hlm.4). Khususnya untuk pelaku usaha di bidang hotel, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipatuhi sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu kewajiban tersebut adalah beritikad baik dalam menjalankan usaha. Ini berarti pelaku usaha di bidang hotel diharapkan untuk memiliki niat yang baik dan bertindak dengan itikad baik dalam setiap aspek operasionalnya.

Kewajiban selanjutnya adalah memberikan informasi yang jujur dan benar kepada konsumen. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat, lengkap, dan jelas mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk harga, fasilitas, kebijakan pembatalan, dan ketentuan lain yang relevan. Pelaku usaha di bidang hotel diharuskan melayani konsumen dengan jujur dan benar. Pelayanan yang diberikan harus profesional, ramah, dan mengutamakan kebutuhan serta kepuasan konsumen.

Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang atau layanan yang disediakan. Mereka harus memastikan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan sehingga apabila terjadi kerugian dalam penggunaan produk atau layanan, pelaku usaha di bidang hotel bertanggung jawab memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen.

Sesuai dengan judul undang-undang yang terkait yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tentu saja terdapat hak dan kewajiban. Bahkan pelopor dari adanya undang-undang tersebut adalah tidak adil dan seimbang antara hak dan kewajiban pelaku usaha dengan konsumen (Abd. Haris Hamid, 2017, hlm.48).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen dalam beberapa pasal yang relevan. Diawali dengan Pasal 4 huruf (c) menyebutkan bahwa: “ hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Selanjutnya Pasal 5 huruf (b) yang berisi: “beritikad baik

dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa”. Undang-Undang juga mengakui hak pelaku usaha terhadap konsumen, salah satunya Pasal 6 huruf (b) yang berisi: “Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen” tetapi ada juga kewajiban pelaku usaha yang salah satunya termuat dalam Pasal 7 huruf (b) dan (c) yang berisi:

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Aturan yang berhubungan dalam penelitian ini adalah Peraturan Menteri Perdagangan No. 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 3 ayat (1) yang berisi :

Pelaku Usaha wajib memiliki Perizinan Berusaha dalam melakukan kegiatan usaha di sektor Perdagangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis risiko.

Artinya aturan tersebut relevan dengan perusahaan *Tiket.com* yang sudah tervalidasi mengikuti aturan hukum dan juga terjamin keamanannya dengan persyaratan dan pengawasan usaha berbasis elektronik, termasuk *platform online* penyedia layanan sewa menyewa kamar. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Permendag No. 31 Tahun 2023 bekerja secara sinergis untuk

melindungi konsumen dalam transaksi berbasis elektronik, termasuk dalam konteks sewa menyewa kamar melalui platform online.

Melalui Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel Pasal 1 ayat (5) menjelaskan pengertian mengenai hotel bahwa:

Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan, dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Definisi ini memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai jenis usaha hotel dalam konteks penyediaan layanan sewa menyewa kamar melalui *platform online* sehingga penelitian ini akan berfokus pada identifikasi kasus wanprestasi yang dilakukan oleh pihak hotel terhadap konsumen melalui aplikasi *Tiket.com*. Inti dalam penelitian ini untuk menganalisis penyelesaian masalah dan akibat hukum dari peristiwa tersebut. Penelitian ini menggunakan teori yang menjadi landasan, yaitu:

1. Teori Kepastian Hukum.

Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa kepastian hukum adalah salah satu persyaratan yang harus terpenuhi dalam penegakan hukum, artinya kepastian hukum mengacu pada kemampuan untuk menjamin bahwa tindakan sewenang-wenang dapat dihadapi secara adil. Kepastian hukum memungkinkan seseorang untuk memperoleh apa yang diharapkan dalam situasi tertentu (Halilah & Arif, 2021, hlm.62).

2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Tampubolon, merupakan upaya yang dilakukan untuk melindungi subjek hukum melalui berbagai mekanisme baik dalam bentuk tindakan pencegahan maupun penegakan hukum. Perlindungan hukum dapat bersifat langsung melalui regulasi dan kebijakan yang ditetapkan, maupun melalui tindakan penegakan hukum yang diambil jika terjadi pelanggaran. Perlindungan hukum dapat dipandang sebagai salah satu aspek penting dari fungsi hukum, yang bertujuan untuk menciptakan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Pelaksanaannya, perlindungan hukum memerlukan sarana atau wadah yang dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan perlindungan tersebut (Tampubolon, 2017, hlm.53).

3. Teori Kemanfaatan Hukum

Penelitian ini juga relevan dengan konsep manfaat hukum. Manfaat hukum merujuk pada pencapaian ketertiban dan ketenangan dalam kehidupan masyarakat melalui keberadaan hukum yang terstruktur. Menurut Satjipto Raharjo, teori manfaat hukum dapat dianggap sebagai alat yang digunakan oleh masyarakat untuk menciptakan keteraturan dan ketertiban. Dengan demikian, hukum berfungsi sebagai panduan perilaku melalui norma atau aturan hukum. Secara prinsip, peraturan hukum yang menghasilkan manfaat atau kegunaan hukum bertujuan untuk menciptakan ketertiban dan

ketenangan dalam kehidupan masyarakat melalui hukum yang terstruktur (rechtsorde) (Rahardjo, 2014, hlm.13).

Teori-teori tentang kepastian hukum, perlindungan hukum, dan manfaat hukum menjadi landasan penting dalam memahami konsep wanprestasi. Wanprestasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat waktu atau tidak dilakukan dengan cara yang semestinya. Seorang debitur atau penanggung dikatakan berada dalam keadaan wanprestasi, berarti mereka tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan standar yang semestinya atau yang layak (Martha Eri Safira, 2017, hlm. 108). Kepastian hukum, menurut Sudikno Mertokusumo, menjamin bahwa tindakan sewenang-wenang dapat dihadapi secara adil. Perlindungan hukum, menurut Tampubolon, bertujuan untuk melindungi subjek hukum melalui berbagai mekanisme. Kemanfaatan hukum, menurut Satjipto Raharjo, menciptakan ketertiban dan ketenangan melalui hukum yang terstruktur. Hal ini mengacu pada wanprestasi yang pada pelaksanaan kewajiban tidak sesuai dengan standar yang semestinya, menimbulkan ketidakpastian hukum dan mengancam perlindungan serta manfaat hukum yang diharapkan oleh masyarakat.

Hotel merupakan pelaku usaha yang memberikan akomodasi yang sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan, penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Subakti, 2016).

Tiket.com merupakan perusahaan di Indonesia yang menyediakan layanan pemesanan tiket pertama. Sebagai *Online Travel Agent* (OTA) terkemuka, *Tiket.com* telah menjadi platform terbesar di Indonesia untuk memesan tiket dan akomodasi. Layanan OTA, *Tiket.com* menawarkan berbagai fitur canggih yang memberikan kemudahan bagi penggunanya. *Platform* ini menyediakan beragam layanan seperti pemesanan hotel, apartemen, vila, tiket pesawat, tiket kereta api, penyewaan mobil, dan tiket konser (Yustica Septyaningtyas, 2022).

F. Metode Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian, penulis akan menggunakan deskriptif analitis. Menurut Soekanto dan Sri mamudji deskriptif analitis yaitu suatu penelitian yang menggambarkan situasi dari sebuah masalah yang diteliti kemudian dirancang secara sistematis untuk dianalisis dengan berupa bahan hukum sekunder maupun bahan hukum primer dan bahan hukum tersier (Soekanto & Sri Mamudji, 2014, hlm. 43). Penelitian deskriptif analisis untuk menggambarkan serta menelaah situasi masalah wanprestasi perjanjian sewa menyewa yang dilakukan pihak hotel terhadap konsumen melalui aplikasi *Tiket.com* menggunakan data yang lengkap serta menjelaskan berdasarkan perundang-undangan dan teori-teori hukum yang berlaku.

2. Metode Pendekatan

Menurut Soemitro dalam bukunya, pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan/teori/konsep yang termasuk dalam disiplin Ilmu Hukum yang dogmatis atau doktrina (Soemitro, 2015, hlm.34). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menelaah kewajiban, tanggungjawab dan hak-hak yang timbul dari para pihak yang terlibat dalam kasus wanprestasi sewa menyewa dalam aplikasi *Tiket.com* berdasarkan norma-norma yang berlaku sesuai dengan perundang-undangan dan doktrin yang relevan.

3. Tahap Penelitian

Penelitian akan mengkaji, menyusun dan menetapkan tujuan yang jelas untuk melakukan penelitian ini. Melakukan perumusan masalah dari berbagai teori dan konsepsi yang ada untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Terdapat tahap dalam mengumpulkan data penelitian ini yaitu:

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan ialah sebuah metode berdasarkan sumber sekunder seperti buku, jurnal dan artikel, yang bertujuan untuk menemukan konsep, teori, pendapat atau penemuan yang relevan dengan penelitian. Penelitian ini membantu memecahkan masalah dengan menggunakan data sekunder yaitu (Soemitro, 2015, hlm. 98):

1) Bahan Hukum Primer

Menurut Soekanto dan Sri Mamudji dalam buku Penelitian Hukum Normatif suatu tinjauan singkat, bahan hukum primer ialah bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, traktat, perjanjian-perjanjian perdata para pihak, dan lainnya yang berkaitan pada perjanjian kerjasama (Soekanto & Sri Mamudji, 2014, hlm. 11). Sebagai berikut:

- a. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
- c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- d. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- e. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- f. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
- g. Undang-undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;

2) Bahan Hukum Sekunder

Menurut Amiruddin dan Asikin dalam buku Pengantar Metode Penelitian Hukum, bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan gambaran secara jelas mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil dari penelitian ataupun pendapat para ahli (Amiruddin & Asikin, 2018).

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ialah bahan-bahan hukum sebagai pelengkap dari hukum primer dan hukum sekunder yang memberikan petunjuk serta penjelasan tambahan.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Menurut Ramdhan dalam buku Metode Penelitian, penelitian lapangan merupakan jenis penelitian di mana subjek penelitian berinteraksi secara langsung di lingkungan mereka masing-masing (Ramdhan, 2021, hlm.19). Penelitian lapangan, metode yang digunakan meliputi wawancara informal dan terstruktur, observasi di lapangan, serta partisipasi dalam kegiatan yang relevan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan penulis dalam penelitian ini meliputi data primer yang merupakan hasil dari kepustakaan dan data sekunder juga penelitian di lapangan secara wawancara dengan pihak yang terkait, maka jenis teknik yang akan dipergunakan yaitu;

a. Studi Dokumen

Menurut Soemitro, studi dokumen menurut Soemitro adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mengumpulkan informasi dengan membaca, mencatat, dan mengutip buku, dokumen, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti. Studi dokumen, peneliti mengacu pada sumber-sumber tertulis yang ada, seperti buku, artikel, laporan, keputusan hukum, dan dokumen resmi lainnya, untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti membaca dan menganalisis dokumen-dokumen tersebut untuk memahami konteks, argumen, atau informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti (Soemitro, 2015, hlm.52).

b. Wawancara

Dijelaskan dalam buku Soerjono Soekanto, Charies J. Steward & William B.Cash yang berpendapat bahwa, wawancara adalah sebuah proses komunikasi *dyadic* dengan tujuan yang telah ditentukan dan yang dirancang serius yang melibatkan tanya jawab pertanyaan. Penulis melakukan wawancara terarah dengan cara merencanakan pelaksanaan wawancara, mengatur daftar pertanyaan, memperhatikan karakteristik narasumber, dan membatasi aspek dari masalah yang diperiksa. Hal ini diperlukan keyakinan narasumber bahwa wawancara hanya digunakan untuk penelitian (Soerjono Soekanto, 2014). Peneliti melakukan

wawancara dengan staff hotel bagian receptionist dan staff hotel bagian manajer.

5. Alat Pengumpulan Data

a. Alat Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara memperoleh bahan-bahan hukum atau bahan-bahan kepustakaan yang terkait dengan topik penelitian. Untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif, peneliti mengacu pada berbagai sumber yang relevan seperti:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Peraturan perundang-undangan yang terkait;
- 3) Tulisan-tulisan ilmiah dan karangan para ahli;
- 4) Literatur buku yang berkaitan dengan topik penelitian.

b. Alat Pengumpulan Data Lapangan

Metode digunakan untuk mengumpulkan data ialah wawancara. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya telah dirumuskan oleh peneliti kepada narasumber. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan topik penelitian. Selama wawancara, peneliti menggunakan alat-alat berupa:

- 1) Handphone recorder sebagai media perekam suara. Hal ini dilakukan untuk merekam jawaban dari narasumber secara akurat dan lengkap.

- 2) Catatan Kecil akan berisikan pertanyaan- pertanyaan yang akan diajukan juga menulis beberapa butir inti dari wawancara.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti adalah Yuridis kualitatif. Yuridis Kualitatif adalah cara penelitian yang memberi hasil dari data deskriptif analistis dengan membuktikan secara nyata yang disampaikan oleh responden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh, tanpa menggunakan rumus matematika (Soemitro, 2015, hlm. 98).

7. Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini akan dilakukan di tempat yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penulisan hukum ini. Lokasi penelitian saat pengambilan lokasi kepustakaan (*library research*) ialah;

a. Penelitian Kepustakaan berlokasi :

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan, Jalan Lengkong Dalam No.17 Bandung.
- 2) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung, Jalan Seram No. 2 Kota Bandung.

b. Instansi

Hotel Grand Balqis Akasia, Jalan Pegirian No.216-218, Simolawang, Kec.Simokerto, Surabaya, Jawa Timur.