

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian negara melalui perdagangan dan perindustrian saat ini tergolong pesat, yang telah mendorong banyak perubahan gaya hidup banyak orang, termasuk di Indonesia. Sehingga menghasilkan ragam jenis barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi lebih cepat dan praktis.¹ Di samping itu, globalisasi dan perdagangan yang sangat luas dengan dukungan kemajuan di bidang teknologi dan informasi, telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa sampai melintasi batas-batas wilayah negara.

Model sistem perdagangan yang berlangsung dimasyarakat awalnya hanya berupa perdagangan konvensional atau biasanya kita menemukan toko atau gerai yang nyata secara fisik dengan menawarkan barang dagangannya kepada para konsumen. Namun dengan cepatnya perkembangan teknologi dan informasi memunculkan inovasi baru dalam model sistem perdagangan yaitu perdagangan modern dimana tidak bertemunya antara penjual dan pembeli (jual-beli *Online*). Seperti *e-commerce* merupakan suatu transaksi perdagangan atau kontrak antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet.² Menurut data *Globalwebindex (Q3 2019)* pada Januari 2020 jumlah konsumen pengguna internet lebih cenderung nyaman menggunakan sistem transaksi perdagangan modern atau *Online* sebesar 175.4 juta dengan presentasi 64%. Fenomena ini memudahkan konsumen dalam mengakses berbagai informasi dengan cepat, mudah, dan praktis, memberikan kemudahan untuk pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, serta bagi pemerintah itu sendiri menunjang pertumbuhan ekonomi.

Bisnis perhotelan sebagai salah satu faktor majunya pariwisata disuatu daerah. Perkembangan yang mengikuti tren permintaan pasar yang baru yakni bisnis hotel, Indonesia sendiri memiliki perkembangan Hotel yang semakin pesat.³ Hotel juga

¹ Durianto Darmadi, Riyadi Slamet, dan Santiago Faisal, "Consumer Protection in e-commerce: A Case Study on Lodging Applications," Proceedings of the 1st International Conference on Law and Human Rights 2020 (ICLHR 2020), 549. Iclhr 2020 (2021), 285–93 (hlm. 1).

² Riyeke Ustadiyanto, "Framework E-commerce" (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 1.

³ Maria Pia Adiati, "Overview Smart Hotel Di Indonesia Yang Merupakan Trend Baru Dalam Industri Perhotelan", Binus Business Review, 2.2 (2011), 619

sebagai tempat untuk tidur, beristirahat, atau menginap jika sementara waktu berpergian keluar kota atau dalam perjalanan, juga untuk mendapatkan kebutuhan lainnya seperti makan dan minum. Surat Keputusan Menteri Perhubungan N.PM.10/PW.301/Phb.77 menyatakan bahwa Hotel dikelola secara komersial sebagai bentuk akomodasi yang disediakan bagi semua orang untuk mendapatkan penginapan beserta makan dan minum.⁴ Perkembangan penggunaan internet oleh penduduk Indonesia merupakan salah satu faktor yang menarik pelaku usaha untuk menempatkan bisnis perhotelan ini sebagai peluang bisnis guna mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan memanfaatkan perubahan teknologi atau layanan-layanan *Online* seperti *e-commerce*.

Menurut data *Budget Hotels Apps in Indonesia Survey 2017* telah menunjukkan bahwa sebesar 65,77% konsumen yang banyak menghabiskan waktu di internet ini, lebih nyaman memilih melakukan reservasi Hotel menggunakan aplikasi ataupun situs *website* daripada metode lainnya.⁵

Di satu sisi, kondisi tersebut menguntungkan konsumen yang memudahkan aktivitas masyarakat. Namun di sisi lain, hal ini menempatkan masyarakat untuk selalu melakukan transaksi *Online* sehingga kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah.⁶ Maka pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang baik pada konsumen, karena ada masanya pelayanan yang diberikan tersebut mengecewakan konsumen baik dalam fasilitas yang bersifat fisik maupun non fisik. Oleh karena itu pelaku usaha harus memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumennya. Pihak konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari pemerintah apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan sebuah peraturan yang dipandang lebih adil bagi konsumen dengan mengatur hak dan kewajiban dalam perilaku dan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, mengatur penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, juga mengenai penegakan

⁴ 'Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, Tanggal 12 Desember 1977.' (Jakarta: Departemen Perhubungan, 1977).

⁵ Arief Safari, 'Materi Webinar BPKN Perlindungan Konsumen Jasa Penginapan Berbasis Aplikasi' (Jakarta: Badan Perlindungan Konsumen Negara, 2020), hlm 21

⁶ Celina Tri Siwi Kristoyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm 4.

hukumnya apabila hak dan kewajiban serta perintah dan larangan bagi pelaku usaha. Oleh karena itu dibentuk suatu perundang-undangan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK.⁷

OYO (On Your Own) adalah perusahaan unicorn dari India, sebuah startup yang bergerak di bidang perhotelan dan didirikan pada 2013. Layanan penginapan ini resmi memulai bisnisnya di Indonesia pada 2018 dengan investasi 100 juta dolar AS. Saat ini, OYO telah menjalin kerjasama dengan beberapa kota besar di Indonesia. Akan tetapi berbagai permasalahan yang dialami konsumen, akun *Instagram* dan *twitter* @YOObikinrugi pada akhir februari 2020 itu membeberkan daftar kesalahan yang dilakukan oleh Hotel OYO seperti proses *refund* yang tak kunjung selesai, bahkan 45 hari kerja lamanya, *double booking*, dibatalkan pemesanan melalui sepihak. Pada 9 juni 2020 lalu mereka mengumpulkan kerugian hingga jumlahnya mencapai Rp 3.028.202.257 dari 44 orang korban, hingga berita tersebut dipublikasikan belum ada kejelasan dari pihak Hotel OYO terkait kerugian yang dialami konsumen bahkan bertambah berat lantaran mereka mendapat surat somasi dari manajemen Hotel OYO.

Saat ini banyak bermunculan bisnis perhotelan dengan layanan transaksi mudah berbasis aplikasi *Online* di Indonesia, seperti OYO dan Red Dorz. Namun eksistensinya, Banyak masalah yang dihadapi konsumen termasuk pesanan/transaksi yang terjadi dua kali, pemesanan yang dibatalkan secara sepihak, pengembalian uang yang tidak ditentukan dan/atau ditolak, ketidakpatuhan terhadap standar yang dijanjikan untuk fasilitasnya, dan informasi yang salah antara aplikasi dan operator fasilitas. Permasalahan tersebut, merupakan pengaduan yang sering diterima Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dari konsumen.⁸ Dalam penelitian ini, Penulis akan lebih fokus pada bisnis perhotelan yang bernama OYO.

Bagaikan mata uang dua sisi, peristiwa ini menunjukkan sisi positif bahwa masyarakat sudah sadar akan hak-haknya sebagai konsumen. Mereka mengetahui Undang-undang yang dapat melindungi hak-haknya, seperti Undang-Undang

⁷ M.Hum. Zulham, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 6.

⁸ Arief Safari, "*Materi Webinar BPKN Perlindungan Konsumen Jasa Penginapan Berbasis Aplikasi*" hlm. 16.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, yang mengatur mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun sisi negatifnya, konsumen di Indonesia masih lebih memilih untuk menyelesaikan suatu kasus *e-commerce* melalui jalur diluar badan atau instansi yang menyelesaikan sengketa, kemudian regulasi yang mengatur belum jelas, Terjadinya pandemic COVID-19 berdampak pada perekonomian dan pola kebiasaan hidup masyarakat, serta lembaga pengawasan antara ada dan tiada sehingga manfaatnya hampir tidak ada bagi konsumen *e-commerce*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penulis melakukan penelitian ini untuk mengungkap perlindungan hukum konsumen jasa penginapan melalui *e-commerce* khususnya yang berbasis aplikasi (OYO) serta berupaya menjelaskan mengenai proses penyelesaian sengketa terkait pengaduan konsumen terhadap layanan penginapan *e-commerce*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa Hotel OYO melalui *e-commerce*?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terkait pengaduan layanan pengguna jasa Hotel OYO dalam *e-commerce*?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi ruang lingkup penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini, batasan-batasan penulisan dalam skripsi ini hanya membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perhotelan melalui *e-commerce* dengan studi kasus Hotel OYO. Kemudian penulis ingin membahas terkait proses sengketa pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mengenai pengaduan konsumen terkait layanan jasa Hotel OYO dalam *e-commerce*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat teoritis praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa Hotel OYO melalui *e-commerce*
- b. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terkait pengaduan layanan pengguna jasa Hotel OYO dalam *e-commerce*

2) Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan memberi manfaat baik secara teori maupun secara praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

- a. Secara teoritis manfaat pembahasan dalam masalah ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran dengan mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa Hotel OYO melalui *e-commerce* jika dirugikan
- b. Secara praktis manfaat pembahasan dalam masalah ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran yaitu penjelasan kepada pelaku usaha perhotelan maupun kepada masyarakat untuk mengetahui hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing. Serta sebagai bahan masukan kepada instansi terkait perlindungan konsumen di Indonesia

E. Jenis Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini Penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) atau penelitian hukum kepustakaan yaitu penelitian hukum yang mengacu pada studi kepustakaan dilakukan dengan cara meneliti dan menganalisa bahan pustaka sebagai bahan utamanya dan bahan sekunder sebagai bahan pendukungnya.⁹ Penelitian ini dilakukan

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 14.

dengan cara mempelajari peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan atau isu hukum yang akan diteliti.

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan untuk penelitian hukum ini memberikan informasi yang akan didapatkan dari berbagai aspek mengenai permasalahan atau isu yang sedang diteliti serta dianalisa untuk mencari jawabannya. Pendekatan perundang-undangan yang akan peneliti gunakan didalam penelitian ini. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah pendekatan yang diikuti dengan analisis aturan dan regulasi yang mana hal ini berkaitan dengan masalah hukum tersebut.¹⁰

c. Sumber Data

Dalam penelitian hukum normatif bahan pustaka merupakan bahan hukum dasar yang biasa disebut sebagai bahan hukum sekunder umumnya dalam ilmu penelitian.¹¹ Dalam bahan dapat terbagi kedalam 3 (tiga) bahan hukum antara lain:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum utama yang mempunyai otoritas sebagai bahan hukum yang sifatnya *autoritatif*. Bahan hukum tersebut meliputi peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat dan dokumen resmi yang disahkan oleh pihak berwenang. Bahan hukum tersebut terdiri atas:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
- 2) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata;
- 3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cet. 9 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016), hlm. 119.

¹¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, hlm. 24.

- 5) Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 6) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
- 7) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Melakukan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; dan
- 8) Surat Keputusan Menteri Perhubungan N.PM.10/PW.301/Phb.77 tanggal 12 Desember 1977.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan atau mendukung mengenai bahan hukum primer. Semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen tidak resmi.¹² Bahan hukum tersebut seperti pendapat para ahli yang diambil dari buku-buku ilmu hukum, tugas akhir atau hasil penelitian, makalah, jurnal ataupun artikel dan masih banyak lagi yang berkaitan dengan persoalan hukum yang dibahas pada penelitian ini.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan-bahan hukum premier dan sekunder yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, ensiklopedia, internet dan lainnya.

d. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan jenis penelitiannya. Penelitian yuridis normatif yaitu pengumpulan data yang

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Cet, 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hlm. 33–37.

dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library research*). Dengan cara mempelajari peraturan dan literature yang berkaitan dengan permasalahan atau isi hukum yang akan diteliti.

e. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini, dengan cara analisis kualitatif yaitu data primer dan data sekunder yang dikumpulkan berkaitan dengan pengolahan data yang ditentukan, suatu analisis data yang secara jelas menguraikan ke dalam bentuk kalimat. Data akan dideskripsikan dan disusun secara sistematis, menggunakan Bahasa yang komunikatif dan efektif sehingga tidak menimbulkan makna yang ambigu. Sehingga diperoleh pemecahan masalah yang akan diteliti atas data tersebut.