

ABSTRAK

Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif (pendekatan perundang-undangan) yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Penelitian ini membahas mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perhotelan Melalui *E-commerce* khususnya Hotel Oyo. Kemudian akan dibahas juga tentang proses penyelesaian sengketa pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terkait pengaduan layanan pengguna jasa Hotel OYO dalam *e-commerce* yang merugikan konsumen. Latar belakang penulisan ini bahwa dengan cepatnya perkembangan teknologi dan informasi memunculkan inovasi baru dalam model sistem perdagangan yaitu perdagangan modern maka dari itu jasa penginapan sekarang berbasis *e-commerce*. Sehingga dapat ditemukan hasil bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap pengguna jasa perhotelan khususnya hotel OYO melalui *e-commerce* konsumen pengguna jasa hotel OYO tidak hanya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dapat dilindungi Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Adapun proses penyelesaian sengketa melalui jalur diluar pengadilan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional dengan tahapan permohonan, prasidang dan penyelesaian sengketa atas putusan para pihak. Saran bagi pemerintah wajib mengawasi bisnis aplikasi disektor apa saja terkait tanggungjawabnya sebab UUPK lemah serta belum jelas kemudian saran bagi pelaku usaha pihak OYO harus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dalam penginapan berbasis aplikasi atau *e-commerce* serta pihak OYO menyediakan kantor yang melayani kepentingan konsumen 1x24 Jam sedangkan saran bagi konsumen harus mengetahui dan membaca mengenai kebijakan dan informasi pihak OYO supaya tidak terjadi sengketa.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Sengketa, Hotel OYO, *E-commerce*

ABSTRACT

By using a normative juridical research method (a statutory approach) which is carried out by examining various data sources related to research problems. This study discusses the legal protection of hotel service users through e-commerce, especially the Oyo Hotel. Then it will also discuss the dispute resolution process at the National Consumer Protection Agency (BPKN) regarding complaints of OYO Hotel service users in e-commerce that harm consumers. The background of this writing is that the rapid development of technology and information has led to new innovations in the trading system model, namely modern trade, therefore lodging services are now based on e-commerce. So that it can be found that the legal protection of consumers against hotel service users, especially OYO hotels through consumer e-commerce, OYO hotel service users is not only protected by the Consumer Protection Act no. 8 of 1999 can be protected by Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions and Government Regulation (PP) Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems. The dispute resolution process is through an out-of-court route by the National Consumer Protection Agency with the stages of application, pre-trial and dispute resolution on the decisions of the parties. Suggestions for the government to supervise the application business in any sector related to its responsibilities because the UUPK is weak and unclear then suggestions for business actors on the OYO side must maintain and improve their performance in application-based lodging or e-commerce and OYO provides an office that serves the interests of consumers 1x24 hours while advice for consumers is to know and read about OYO's policies and information so that there are no disputes.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Disputes, OYO Hotels, E-commerce*