

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK
SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE*
*TRAVEL AGENT***



SKRIPSI

Untuk Menyusun Skripsi S-1 pada

**Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur**

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD RAYHAN

21071010207

Kepada

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK
SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE*
*TRAVEL AGENT***

Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,

pada hari , tanggal November 2025

Penyusun,



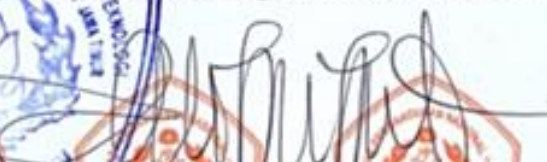
Muhammad Rayhan
NPM. 21071010207

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Teddy Prima A., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 17.119910425 045

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,



Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

**HALAMAN REVISI
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK
SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE*
*TRAVEL AGENT***

Penyusun,

Rayhan

**Muhammad Rayhan
NPM. 21071010201**

Skripsi telah direvisi dan disetujui oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari....., tanggal.....

Pembimbing

[Signature]
**Dr. Teddy Prima Anggriawan S.H., S.Sos.,
M.Kn., M.H.**
NPT. 17 1 19910425 045

Dewan Penguji 1

[Signature]
Fauzul Aliwarman S.H.I., M.Hum.
NIP. 19820205 202121 1 004

Dewan Penguji 2

[Signature]
Sri Maharani M.T.V.M. S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001

Dewan Penguji 3

[Signature]
**Dr. Teddy Prima Anggriawan S.H., S.Sos.,
M.Kn., M.H.**
NPT. 17 1 19910425 045

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Hukum
UPN "Veteran" Jawa Timur**

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
UPN "Veteran" Jawa Timur**

[Signature]
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

[Signature]
Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 1990011220 2012 2003

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK
SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE*
*TRAVEL AGENT***

Penyusun,

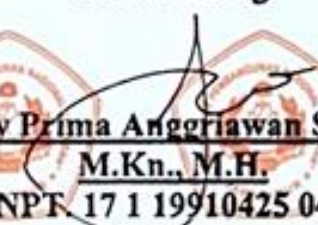


**Muhammad Rayhan
NPM. 21071010201**

Skripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari....., tanggal.....

Pembimbing



**Dr. Teddy Prima Anggriawan S.H., S.Sos.,
M.Kn., M.H.
NPT. 17 1 19910425 045**

Dewan Penguji 1



**Fauzul Aliwarman S.H.I., M.Hum.
NIP. 19820205 202121 1 004**

Dewan Penguji 2



**Sri Maharani M.T.V.M., S.H., M.H.
NIP. 19740803 200212 2 001**

Dewan Penguji 3



**Dr. Teddy Prima Anggriawan S.H., S.Sos.,
M.Kn., M.H.
NPT. 17 1 19910425 045**

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Hukum
UPN "Veteran" Jawa Timur**

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum
UPN "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001**



**Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 1990011220 2012 2003**

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

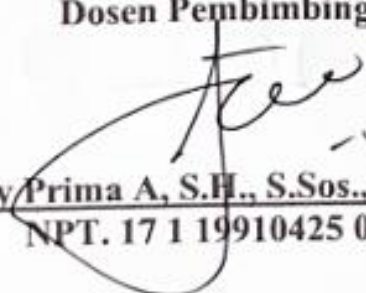
Nama : Muhammad Rayhan
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 3 Juli 2003
NPM : 21071010207
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Nginden Kota 3/6, Kelurahan Baratajaya,
Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Provinsi Jawa
Timur

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, **“PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT*”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, November 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. Teddy Prima A, S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 17 1 19910425 045

Darmasari,


Muhammad Rayhan
NPM. 21071010207

SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rayhan
NPM : 21071010207
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, November 2025
Pernyataan,



Muhammad Rayhan
NPM. 21071010207

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat rahmat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk proposal skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS INFORMASI YANG TIDAK SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT*”**. Penelitian ini penulis susun sebagai persyaratan kelulusan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini ditujukan sebagai bentuk ajang untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan teori yang telah penulis dapatkan selama menempuh pendidikan sarjana. Tujuan lain dari penelitian ini adalah penulis mampu memberikan bekal yang berkaitan dengan disiplin ilmu. Penelitian ini tidak mungkin penulis dapat selesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan penelitian ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Aldira Mara Ditta C.P., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Dr. Teddy Prima A., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H., CLA. selaku Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi S2 Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama Penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak dan/atau Ibu Tim Penguji seminar proposal yang telah memberikan saran, kritik, dan menguji Penulis melalui evaluasi-evaluasi yang diberikan.
9. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bantuan dalam kemudahan pengurusan administrasi.
10. Kepada keluarga Penulis yang telah memberi dukungan moril serta doa dan restunya selama ini agar Penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk proposal skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
11. Kepada orang terdekat Penulis, Khalisa Maulidya, terima kasih telah kebersamaian Penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses perkuliahan yang telah dijalani dan telah berkontribusi banyak dalam mendukung penulis baik secara tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terimakasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan

bangunan. Tetap kebersamai dan tidak tunduk pada apa-apa, tabah sampai akhir. *I love you more!*

12. Kepada sahabat terbaik Penulis sejak duduk di bangku SMP, kalian yang selalu kebersamai Penulis dalam suka maupun duka. Brian, Javiar dan Keno, terima kasih atas doa, semangat dan dukungannya selama ini.
13. Kepada teman-teman *kiyut sak asia pasifik* yang selalu ada untuk Penulis. Rafli, Azzam, Ale, Dipo, dan Ignatius, terima kasih atas doa, semangat dan hari-hari penuh tawanya.
14. Kepada teman-teman seperjuangan Penulis di perkuliahan yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, khususnya kepada Charlita, Charlina, dan Rizky serta teman-teman lainnya yang tidak bisa Penulis ucapkan satu per satu.

Surabaya, November 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Muhammad Rayhan
NPM : 21071010207
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 3 Juli 2003
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN ATAS IINFORMASI YANG TIDAK SESUAI DALAM PEMESANAN PENGINAPAN MELALUI *ONLINE* *TRAVEL AGENT*

ABSTRAK :

Fenomena pemesanan penginapan melalui *Online Travel Agent* (OTA) merupakan bentuk hubungan hukum baru yang lahir dari perkembangan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Praktik ini melibatkan perjanjian antara konsumen sebagai pemesan layanan dengan OTA sebagai penyedia platform jasa penginapan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau berbagai mekanisme hukum yang dapat melindungi hak-hak konsumen dalam menghadapi informasi yang tidak sesuai dalam pemesanan penginapan melalui aplikasi Traveloka berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta meninjau akibat hukum bagi para pihak atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang memperoleh informasi tidak sesuai dengan iklan promosi Traveloka. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Sumber data dan bahan hukum yang digunakan meliputi peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan, sumber data dan bahan non hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemesanan penginapan melalui OTA memenuhi sebagian besar hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Namun permasalahan utama terletak pada informasi yang tidak sesuai pada iklan promosi penginapan di aplikasi Traveloka dengan kondisi aktualnya. Walaupun OTA memberikan kemudahan dan nilai tambah bagi konsumen, praktik bisnis ini masih menyisakan celah perlindungan hukum, terutama terkait transparansi informasi, kepastian layanan, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, para pihak kedepannya ketika ingin melakukan transaksi *online* berupa pemesanan penginapan melalui OTA, hendaklah memenuhi hak dan kewajiban supaya di kemudian hari tidak ada pihak yang dirugikan atas informasi yang tidak sesuai dalam melakukan perjanjian.

Kata Kunci : *pemesanan penginapan, online travel agent, transparansi informasi, kepastian layanan, mekanisme penyelesaian sengketa*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Keaslian Penelitian	9
1.6 Tinjauan Pustaka	12

1.6.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	12
1.6.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	12
1.6.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
1.6.2 Tinjauan Umum Perjanjian.....	19
1.6.2.1 Pengertian Perjanjian	19
1.6.2.2 Syarat Sahnya Suatu Perjanjian	20
1.6.3 Tinjauan Umum Transaksi Elektronik	20
1.6.3.1 Pengertian Transaksi Elektronik	20
1.6.3.2 Dasar Hukum Transaksi Elektronik.....	23
1.6.4 Tinjauan Umum Online Travel Agent (OTA).....	24
1.6.4.1 Pengertian Online Travel Agent.....	24
1.6.4.2 Manfaat Online Travel Agent	25
1.6.5 Tinjauan Umum Iklan.....	27
1.6.5.1 Pengertian Iklan	27
1.6.5.2 Teori Periklanan	28
1.6.5.3 Kode Etik Periklanan	31
1.7 Metode Penelitian.....	33
1.7.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	33
1.7.2 Pendekatan	34
1.7.3 Sumber Bahan Hukum	34

1.7.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	36
1.7.5 Analisis Bahan Hukum.....	37
1.7.6 Sistematika Penulisan.....	37
BAB II PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN DALAM MENDAPATKAN INFORMASI YANG TIDAK SESUAI DENGAN IKLAN PROMOSI YANG DILAKUKAN OLEH TRAVELOKA	40
2.1 Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Pemesanan Penginapan Melalui Aplikasi Traveloka	40
2.1.1 Hubungan Hukum Traveloka Dengan Pemilik Penginapan.....	42
2.1.2 Hubungan Hukum Pemilik Penginapan Dengan Konsumen	46
2.1.3 Hubungan Hukum Konsumen Dengan Traveloka	49
2.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Informasi Yang Tidak Sesuai Dengan Iklan Promosi Yang Dilakukan Oleh Traveloka	54
BAB III AKIBAT HUKUM BAGI PARA PIHAK ATAS KERUGIAN YANG DIALAMI OLEH KONSUMEN YANG MEMPEROLEH INFORMASI TIDAK SESUAI DENGAN IKLAN PROMOSI TRAVELOKA	62
3.1 Akibat Hukum Bagi Konsumen	64
3.2 Akibat Hukum Bagi Traveloka.....	66
3.3 Akibat Hukum Bagi Pemilik Penginapan.....	68
BAB IV PENUTUP	75

4.1 Kesimpulan.....	75
4.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	11
Tabel 2.1 Perlindungan Hukum Preventif dan Represif.....	58
Tabel 3.1 Kerugian materiil dan immateriil konsumen.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Sertifikat English Proficiency Test (EPT).....	85
Lampiran 2	: Transkrip	86
Lampiran 3	: Persetujuan Ujian Skripsi Oleh Dosen Pembimbing	87
Lampiran 4	: Surat Penugasan Dosen Pembimbing	88
Lampiran 5	: Kartu Bimbingan Skripsi	89
Lampiran 6	: Formulir Pengajuan Judul Skripsi.....	90
Lampiran 7	: Bukti Pembayaran UKT.....	91
Lampiran 8	: Bukti Kartu Rencana Studi	92
Lampiran 9	: Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM.....	93
Lampiran 10	: Bukti Penyerahan Proposal Skripsi.....	94
Lampiran 11	: Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Skripsi.....	95
Lampiran 12	: Hasil Uji Turnitin Skripsi.....	96
Lampiran 13	: Hasil Uji Turnitin Artikel Jurnal	97
Lampiran 14	: Letter of Acceptance (LoA) Artikel Jurnal	98
Lampiran 15	: Lembar Revisi Dosen Penguji 1	99
Lampiran 16	: Lembar Revisi Dosen Penguji 2	100
Lampiran 17	: Lembar Revisi Dosen Penguji 3	101