



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5738-5750

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Layanan Perpesanan *Online* Hotel Melalui *E-Commerce* Sebagai Upaya Perwujudan Kepastian Hukum (Studi Kasus Pada Hotel Ommaya di Kabupaten Sukoharjo)

Hetining Setyowati^{1✉}, Ismiyanto², Ariy Khaerudin³

Magister Hukum Universitas Islam Batik Surakarta

Email: hetiningsetyowati@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa permasalahan hukum yang muncul dalam layanan perpesanan *online* melalui *e-commerce* di hotel ommaya dan upaya yang dapat dilakukan hotel ommaya untuk mewujudkan kepastian hukum dalam tanggung jawab perdata layanan perpesanan *online* hotel melalui *e-commerce*. Jenis penelitian menggunakan penelitian hukum empiris, dengan sifat penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Hotel Ommaya Kabupaten Sukoharjo. Jenis dan sumber data dalam penelitian terdiri dua jenis, data primer serta data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah dengan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data secara kualitatif. Hasil penelitian menarasikan konsep pertanggungjawaban perdata Hotel Ommaya dalam mewujudkan kepastian hukum melibatkan kepatuhan terhadap kontrak, tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum, kepatuhan terhadap regulasi, dan mekanisme pengaduan serta penyelesaian sengketa yang efektif. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip ini, Hotel Ommaya dapat memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi tamu dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Pertanggungjawaban, Perdata, Hotel, E-Commerce, Kepastian Hukum*

Abstract

This research aims to analyse the legal problems that arise in online messaging services through e-commerce at ommaya hotel and the efforts that can be made by ommaya hotel to realise legal certainty in the civil liability of hotel online messaging services through e-commerce. This type of research uses empirical legal research with the nature of descriptive research. The research site is Ommaya Hotel Sukoharjo Regency. The types and sources of data in the research consist of two types, primary data and secondary data. The data collection techniques are observation techniques, interviews and literature review. The technique of data analysis is qualitative. The findings of the study narrate the concept of Hotel Ommaya's civil liability in realising legal security, which includes compliance with contracts, responsibility for tortious acts, compliance with regulations, and effective complaint and dispute resolution mechanisms. By adopting these principles, Hotel Ommaya can provide adequate legal protection for guests and increase customer trust and satisfaction.

Keywords: *Abuse, Alcoholic Beverages, Children*

PENDAHULUAN

Indonesia, dengan kekayaan alam dan budayanya, menjadi salah satu destinasi wisata favorit baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini mendorong pertumbuhan pesat dalam pembangunan hotel-hotel baru, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Surabaya, dan Yogyakarta. Selain itu, daerah-daerah pariwisata baru seperti Labuan Bajo di Nusa Tenggara Timur, Mandalika di Lombok, dan Likupang di Sulawesi Utara juga mulai berkembang pesat dengan kehadiran berbagai hotel dan resort.

Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu yang menginap di hotel. Karena tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan terbaik yang disediakan oleh hotel, sehingga tamu dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap lebih lama atau bahkan merencanakan untuk menginap di lain waktu (Noviastuti, 2021).

Investasi di perhotelan tidak hanya dari investor lokal tetapi juga dari pemain internasional. Beberapa jaringan hotel internasional seperti Marriott, Accor, Hilton, dan Hyatt telah memperluas portofolio mereka di Indonesia. Mereka tidak hanya membangun hotel baru tetapi juga melakukan renovasi dan modernisasi yang sudah ada untuk meningkatkan daya saing. Industri perhotelan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan

yang signifikan dalam beberapa waktu terakhir, didorong oleh berbagai faktor seperti peningkatan pariwisata, investasi lokal dan asing, serta dukungan pemerintah. Pertumbuhan ini memberikan dampak ekonomi yang cukup baik bagi pengusaha jasa di Indonesia.

Indikator (BPS, 2023) untuk mengukur dampak ekonomi dari usaha jasa akomodasi adalah nilai tambah bruto yang menunjukkan seberapa besar nilai ekonomi yang dihasilkan dari kegiatan usaha. Nilai tambah bruto merupakan total pendapatan yang dihasilkan dikurangi dengan total biaya input. Pada usaha jasa akomodasi menunjukkan bahwa bahwa total pendapatan kegiatan ekonomi pada kategori ini meningkat cukup pesat dari 52,18 triliun ditahun 2021 menjadi 73,74 triliun ditahun 2022. Kondisi ini sejalan dengan pulihnya geliat ekonomi global maupun nasional setelah masa pandemik berakhir.



Gambar 4. Nilai pendapatan, Biaya Input dan Nilai Tambah Bruto Usaha Jasa Akomodasi, 2021-2022 (miliar rupiah)/ Value of Income, Input Cost, and Gross Value Added of Accommodation Services Business, 2021-2022 (billion rupiahs)

Gambar 1. Indikator dampak ekonomi sektor jasa

Kabupaten / Kota	Jumlah Hotel dan Akomodasi Lainnya Menurut Klasifikasi Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah											
	Hotel Bintang 1		Hotel Bintang 2		Hotel Bintang 3		Hotel Bintang 4		Hotel Bintang 5		Akomodasi Lainnya	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Kabupaten Boyolali	1	-	2	2	2	3	-	-	-	-	24	22
Kabupaten Klaten	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	69	62
Kabupaten Sukoharjo	1	1	7	7	2	2	2	2	-	-	19	17
Kabupaten Wonogiri	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	34	35
Kabupaten Karanganyar	2	2	2	2	4	4	3	3	1	1	195	176
Kabupaten Sragen	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	9	8

Gambar 2. Data Jumlah Hotel di Jawa Tengah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi di berbagai sektor, termasuk sektor perhotelan. Berbagai macam inovasi telah dilakukan seperti penggunaan telepon sebagai kartu kunci, pelaksanaan check-in secara mandiri dengan menggunakan perangkat seluler, pemesanan berbagai layanan dengan perangkat seluler, adanya kios *check-in* swalayan, penyediaan panel media di lobi, tag bagasi yang dilakukan secara elektronik, boarding pass melalui smart phone, adanya pengoptimalan layanan hotel, tersedianya alat konektivitas perangkat tamu, telepon suara melalui internet yang terhubung dengan ekosistem hotel (Suprastayasa, 2022).



Gambar 8. Persentase Usaha Akomodasi yang Menggunakan TIK, 2021-2022/ *Percentage of Accommodation Businesses Utilizing ICT, 2021-2022*

Gambar 3. Persentase Usaha Akomodasi yang Menggunakan TIK

Layanan perpesanan *online* melalui platform *e-commerce* telah menjadi bagian integral dalam mempermudah konsumen untuk melakukan reservasi hotel. Namun, seiring dengan kemudahan yang ditawarkan, muncul pula berbagai permasalahan hukum yang memerlukan kepastian, khususnya terkait dengan tanggung jawab perdata dalam layanan perpesanan tersebut. Permasalahan hukum dalam layanan perpesanan *online* hotel melalui *e-commerce* dapat mencakup berbagai aspek, seperti kesalahan informasi, penipuan, dan kegagalan layanan. Ketidakjelasan tanggung jawab antara penyedia layanan *e-commerce* dan pihak hotel seringkali menimbulkan kerugian bagi konsumen. Maka Penulis mengangkat permasalahan mengenai apa saja permasalahan hukum yang sering muncul dalam layanan perpesanan *online* melalui *e-commerce* di hotel ommaya? dan bagaimana upaya yang dapat dilakukan hotel ommaya untuk mewujudkan kepastian hukum dalam tanggung jawab perdata layanan perpesanan *online* hotel melalui *e-commerce*?

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan penelitian empiris. Penelitian ini memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia atau pola-pola yang dianalisis

gejala-gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku. Dalam penelitian ini penulis menggunakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang bersumber dari tulisan atau ungkapan dan tingkah laku yang dapat diamati dari objek penelitian (Arikunto, 2000).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Yuridis Empiris ini pada dasarnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.

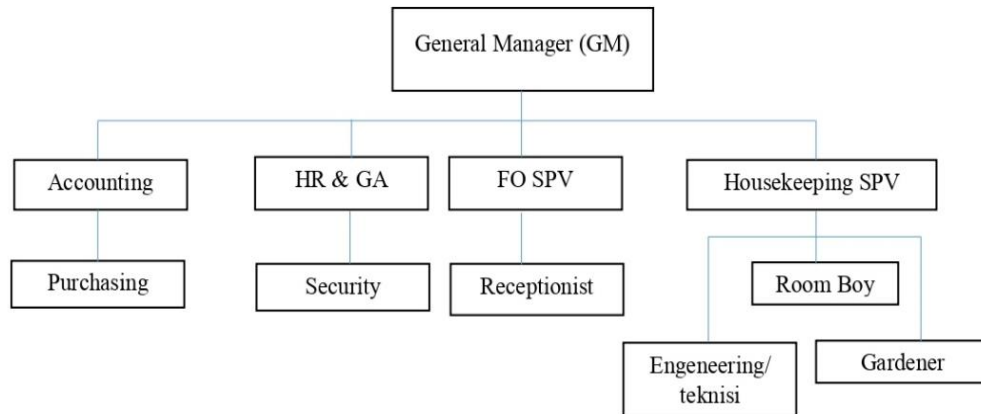
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Potensi Permasalahan hukum dalam layanan perpesanan *online* melalui *e-commerce* di Hotel Hmmya

a. Profil Omamaya Hotel

Ommaya diambil dari dua kata Jawa yang digabung. Omah dan kemayangan. Secara harfiah dimaksudkan sebagai sebuah bangunan yang penuh rasa tentram, ayem, semeleh. Omah atau disebut juga griya atau dalem dalam kamus Bausastra Jawa Kuno, dalem dimaknai sebagai wewangunan kang dienggoni. Dalam bahasa Jawa Omah adalah sebuah bangunan yang dipercaya oleh sebagian masyarakat Jawa sebagai ruang untuk kembali. Dalam bahasa yang lebih sederhana dalam naskah Kawruh Griya, Omah bagi masyarakat Jawa lebih bermakna sebagai tempat yang 'edum', sehingga bisa dikatakan 'bagaikan berteduh di bawah pohon'. Sedangkan kata "Maya" berasal dari bahasa Jawa yang berasal dari kata 'kemayangan' yang berarti rasa keberuntungan, rasa syukur atau semeleh". Berdasar dari filosofi tersebut Ommaya dimaksudkan mengambil makna dan fungsi sebagaimana Omah (rumah) bagi masyarakat Jawa yang memberikan rasa tentram, ayem, semeleh, nyaman, tenang dalam konteksnya sebagai Hotel dan Resort yang modern. Bentuk struktur organisasi paling sering digunakan dan yang paling sederhana adalah bentuk garis atau line, dibawah ini merupakan struktur organisasi yang dimiliki oleh Ommaya Hotel.

Struktur Organisasi Ommaya Hotel



b. Hubungan Hukum dalam Perpesanan Hotel secara *Online* melalui *E-commerce*

Definisi *e-commerce* dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada pasal 1 angka 2 disebut sebagai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Definisi menurut para ahli dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *E-commerce* atau *Electonic Commerce* jika ditinjau dari asal bahasanya maka terdiri dari *electronic* dan *commerce* yang mengindikasikan sebuah arti perdagangan melalui elektronik atau lebih lengkapnya bisa disebut sebagai proses pelaksanaan transaksi bisnis seperti: distribusi, pembelian, penjualan, dan pelayanan yang dilakukan secara elektronik melalui jaringan komputer terutama internet dan juga jaringan eksternal. Dengan kata lain *e-commerce* adalah pemanfaatan internet untuk berbagai aktivitas usaha. Kegiatan bisnis yang dilakukan secara *online* itu bisa meliputi pemasaran, promosi, public relation, taransaksi pembayaran dan jadwal pengiriman barang, serta masih sangat terbuka kemungkinan inovasi inovasi kegiatan bisnis *online* seiring dengan perkembangan teknologi *e-commerce* itu sendiri (Arisandi, 2018).
2. *E-commerce* adalah penjualan atau pembelian barang dan jasa, antara perusahaan, rumah tangga, individu pemerintah, dan masyarakat atau organisasi swasta lainnya, yang dilakukan melalui komputer pada media jaringan. Barang-barang dan jasa dipesan melalui jaringan tersebut, tetapi pembayaran dan pengeriman dapat dilakukan di akhir baik secara *online* maupun offline (Ahmadi & Hermawan, 2017).
3. *Electronic commerce* atau *e-commerce* adalah bagian dari ruang yang dikenal dengan *e-business*. Ini berarti *e-commerce* dipandang sebagai penerapan e-business, yang kaitannya dengan penjualan dan pembelian produk serta layanan yang mencakup

pertukaran data selama proses transaksi (Sengkey, 2022).

4. *E-commerce* merupakan suatu kegiatan menjual atau membeli produk secara *online* oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer atau perangkat elektronik sebagai perantara transaksi bisnis (Ahmad & Jannah, 2021).

Layanan *online booking* hotel melibatkan berbagai hubungan hukum yang kompleks antara pelaku usaha (hotel dan platform pemesanan *online*) dan konsumen. Hubungan hukum ini mencakup aspek kontraktual, perlindungan konsumen, serta tanggung jawab dan hak para pihak yang terlibat.

Pada hubungan kontraktual, konsumen memesan hotel melalui platform *online*, mereka memasuki perjanjian kontraktual yang mengikat secara hukum dengan beberapa pihak, yaitu:

- a. Platform Pemesanan

Platform sebagai penyelenggara sistem elektronik berfungsi sebagai perantara antara konsumen dan hotel. Mereka menyediakan layanan untuk mencari, membandingkan, dan memesan kamar hotel.

- b. Kontrak Elektronik

Saat konsumen memesan kamar, mereka menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh platform. Ini membentuk kontrak elektronik yang sah di mata hukum, sesuai dengan UU ITE di Indonesia.

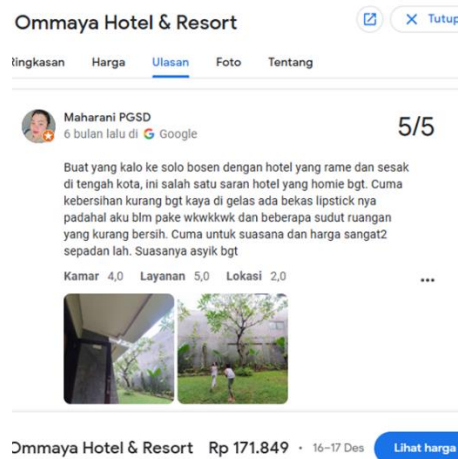
- c. Hotel

Hotel Ommaya wajib menyediakan kamar dan layanan sesuai dengan informasi yang tercantum di platform pemesanan. Kegagalan untuk memenuhi kewajiban ini dapat dianggap sebagai pelanggaran kontrak. Hotel menerima kontrak dan mengonfirmasi pemesanan yang dilakukan oleh konsumen melalui platform.

- c. Potensi permasalahan hukum

Pada perhubungan hukum secara perdata tidak terlepas dengan adanya potensi sengketa antara para pihak. Demikian pula dengan hubungan hukum dalam pemesanan hotel secara *online* yang bentuknya bersegi tiga antara Pihak penyelenggara sistem, Pihak Hotel dan Konsumen. Pada hubungan hukum yang ada di hotel Ommaya dengan melihat potensi permasalahan hukum terkait substansi penelitian, berdasarkan wawancara dengan manajer Hotel Omayya pada hari Rabu tanggal 13 Nopember 2024, adanya permasalahan yang sering terjadi di Ommaya Hotel

a. Tamu komplain tentang kebersihan kamar



Tanggapan terhadap keluhan sebagai berikut :



- b. Tamu yang cek-in harus menunggu karena kamar sedang dibersihkan.
- c. SOP penerimaan tamu sudah ada namun tidak dijalankan dengan semestinya. Resepsionis menerima tamu dengan baik dan berdasarkan kebiasaan saja.
- d. Tamu meminta refund diberikan cepat sedangkan terdapat prosedur di Ommaya Hotel mengenai refund.
- e. Bukti transaksi palsu, tamu memberikan bukti transaksi booking hotel dan beberapa hari kemudian mengabari bahwa tidak jadi menginap sehingga meminta refund. Ketika

pengecekan rekening oleh keuangan, tidak ada uang masuk sesuai dengan bukti transfer tersebut.

Permasalahan hukum yang pernah terjadi berupa potensi wanprestasi dari kontrak penggunaan *e-commerce* dari Expedia. Terdapat adanya ketidaksesuaian dengan kesepakatan dimana harga kamar hotel per malam nya Rp 200.000 akan tetapi kemudian dibayarkan dananya ke pihak hotel Ommaya hanya Rp 50.000. Pada akhirnya kemudian, tidak menggunakan kembali penyelenggara *e-commerce* tersebut.

2. Upaya-upaya Hotel Ommaya untuk mewujudkan kepastian hukum yang berkeadilan dalam tanggung jawab perdata layanan pemesanan *online* hotel melalui *e-commerce*.

a. Validasi Sistem *E-commerce* sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE)

Perdagangan baik yang dilakukan secara konvensional maupun yang dilakukan secara elektronik mempunyai tujuan yang sama, yakni melakukan kegiatan Perdagangan yang legal, jujur, dilandasi dengan prinsip persaingan usaha yang sehat serta menghargai dan melindungi hak-hak konsumen. Demikian pula halnya dengan pihak-pihak ketiga (intermediary) yang terkait yang memberikan kontribusi sehingga secara teknis suatu aktivitas ataupun transaksi Perdagangan menjadi dapat dilakukan secara elektronik. Kerjasama antara para pihak terkait tersebut dalam suatu penyelenggaraan Sistem Elektronik untuk transaksi Perdagangan harus dibangun dari semangat kerja sama yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab secara tanggung renteng dan/atau bertanggung jawab secara proporsional kepada para pengguna sistem tersebut sesuai fungsi dan perannya masing-masing.

Pengertian PSE menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Pasal 1 angka 6a, Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/ atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

Kategori PSE dibagi menjadi dua yaitu PSE lingkup Publik dan lingkup Privat. PSE wajib didaftarkan sebagaimana diatur pada Peraturan pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Pendaftaran Sistem Elektronik. Pada ketentuan Pasal 6 mengatur bahwa Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik sebagaimana wajib melakukan pendaftaran. Kewajiban melakukan pendaftaran bagi Penyelenggara Sistem Elektronik dilakukan sebelum Sistem Elektronik mulai digunakan oleh Pengguna Sistem Elektronik. Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik diajukan kepada Menteri melalui pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik mengacu pada norma, standar, prosedur, dan kriteria yang diatur dengan Peraturan Menteri.

Pihak Hotel Omayya melalui pemilik maupun manajer yang membidangi telah melakukan validasi sistem *e-commerce* sebagai penyelenggara sistem elektronik merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi standar dan regulasi yang berlaku. Bahwa PSE dipastikan harus mematuhi berbagai standar dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah dan badan pengawas terkait. Manajemen Hotel Ommaya melakukan verifikasi terhadap standar dan regulasi utama yang perlu dipatuhi oleh PSE.

b. Review atas Hubungan Hukum dan Pertanggungjawaban Perdata

Pihak Hotel Ommaya senantiasa melakukan tinjauan terhadap hubungan hukum baik terhadap penyelenggara sistem elektronik maupun substansi sebagaimana yang diatur dalam kontrak elektronik. Pada konteks sebagaimana yang telah diuraikan maka pertanggungjawaban baik pihak penyelenggara sistem elektronik maupun pihak Hotel Omayya mempunyai tanggungjawab yang bersifat terbatas. mengenai prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut: (Shidarta, 2000)

1) Prinsip bertanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPer, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dalam pasal 1365 KUHPer yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu: Adanya perbuatan, Adanya unsur kesalahan, Adanya kerugian yang diterima, Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini meyakini, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Dalam prinsip ini tampak beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat

3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu

bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan yang biasanya dibawakan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua prinsip diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian- pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak, maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Di dalam hukum perdata, pada dasarnya bentuk sanksi hukumnya berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi. Pertanggungjawaban di hukum perdata merupakan pertanggungjawaban hukum yang didasari oleh adanya hubungan keperdataan para pihak.

Kemudian konsep pertanggungjawaban perdata hotel Ommaya dalam mewujudkan kepastian hukum baik bagi konsumen melakukan tinjauan terhadap aplikasi yang digunakan dengan kesesuaiannya dengan dokumen kontrak. Pertanggungjawaban perdata ini dapat diartikan sebagai kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh hotel terhadap konsumen yang mengalami kerugian sebagai akibat dari layanan yang disediakan oleh hotel.

Relasi pertanggungjawaban dengan kepastian hukum dengan melihat kebenaran pada apa yang diperjanjikan. Kepastian hukum erat kaitannya dengan asas kebenaran yaitu sesuatu yang secara erat dapat disilogismekan secara legal formal. Melalui logika deduktif, aturan-aturan hukum positif ditempatkan sebagai premis mayor, sedangkan peristiwa konkret ialah premis minor. Melalui sistem logika tertutup maka akan diperoleh

konklusinya. Konklusi merupakan segala sesuatu yang dapat diprediksi, sehingga setiap orang wajib berpegang kepadanya. Dengan adanya pegangan atau acuan ini, maka setiap orang akan. Maka dalam hal ini, adanya kepastian hukum akan mengarahkan masyarakat menjadi tertib (Shidarta, 2013).

Kepastian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki merupakan bentuk konkrit aturan hukum dalam bentuk tertulis dan tidak tertulis yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi setiap orang untuk bertindak laku dalam masyarakat. Peraturan tersebut menjadi batasan dan acuan bagi masyarakat dalam melakukan tindakan terhadap pihak lainnya. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan merupakan bentuk kepastian hukum (Marzuki, 2008).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi penelitian dan pembahasan diatas penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Potensi permasalahan hukum yang muncul dalam layanan perpesanan *online* melalui *e-commerce* di hotel ommaya, meliputi Tamu complain tentang kebersihan kamar, Tamu yang cek-in harus menunggu karena kamar sedang dibersihkan, Standar Operating Procedure penerimaan tamu sudah ada namun tidak berjalan, ketidaksesuaian mengenai kebijakan refund antara PSE dengan pihak Hotel Ommaya, serta keberadaan Bukti transaksi palsu, .
- b. Pertanggungjawaban perdata Hotel Ommaya dalam mewujudkan kepastian hukum secara konsep perlu melibatkan kepatuhan terhadap kontrak elektronik yang telah disepakati, tanggung jawab jika terdapat adanya pelanggaran kontrak, kepatuhan terhadap regulasi, dan mekanisme pengaduan serta penyelesaian sengketa yang efektif. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip ini, Hotel Ommaya dapat memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi tamu dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, G. N. dan Jannah, S. S., Pengaruh Fitur E-commerce Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal of Sharia Management and Business, Vol. 1, No. 2. Hlm 167 [online]. Tersedia di: <http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/jmsb/article/view/5199>. 2021.

- Candra Ahmdi dan Dadang hermawan, E-Business dan E-Commerce,(Yogyakarta: CV Andi Offset,2017)
- Nina Noviasuti, Desy Agustina Cahyadi, Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung, Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan) – Vol.3 No.1 Februari 2020.
- Indonesia, B. P. S. (2023, December 29). Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2023. Badan Pusat Statistik Indonesia.
<https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/29/d9c277bd3ad62674f53e454a/statistik-hotel-dan-akomodasi-lainnya-di-indonesia-2023.html>
- I Gusti Ngurah Agung Suprastayasa, Inovasi Dalam Hospitality, Politeknik Pariwisata Bali, Cetakan Pertama : 2022.
- Suharsini Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- Peter Mahmud Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Kencana, Jakarta, 2008.
- Sengkey, G. T. dkk, Pengaruh penggunaan E-commerce Terhadap Keputusan Pembeli Jasa Traveloka.com di Kota Manado. Productivity, Vol. 3, No. 2.2022. Tersedia di:
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/39257>.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta, 2000.
- Shidarta, Hukum Penalaran dan Penalaran Hukum, Genta Publishing, Yogyakarta, 2013.
- Yuswan Tio Arisandi, "Efektivitas Penerapan E-commerce dalam Pengembangan Usaha Kecil Menengah di Sentra Industri Sandal dan Sepatu Wedoko Kabupaten Siduarjo",Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universiitas Airlangga, Vol.8 No.1, Juli Desember (2018).