



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 12322-12331

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

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

Analisis Hukum Tentang Hak Dan Kewajiban Wisatawan Dalam Perjanjian Dengan Hotel Terhadap Wanprestasi Dan Penyelesaiannya (Studi Kedas Hotel dan Resort)

Niluh Ketut Candra Kasih

Universitas Bandar Lampung

Email: niluhketutcandrakasih@gmail.com

Abstrak

Dalam era modern, rekreasi dan pariwisata menjadi kebutuhan penting yang mendukung kualitas hidup masyarakat. Akomodasi seperti hotel dan resort memegang peranan utama dalam memberikan kenyamanan wisatawan. Penelitian ini membahas hak dan kewajiban wisatawan dalam perjanjian dengan hotel, bentuk wanprestasi yang mungkin terjadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa antara wisatawan dan Kedas Hotel dan Resort. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif untuk mempelajari norma hukum dan pendekatan empiris melalui wawancara dengan narasumber terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan memiliki hak atas pelayanan sesuai informasi pemesanan, keamanan, kebersihan, dan fasilitas tambahan seperti sarapan. Sebaliknya, wisatawan wajib melakukan pembayaran tepat waktu dan menjaga ketertiban selama menginap. Pemenuhan hak dan kewajiban ini dapat mencegah terjadinya wanprestasi. Apabila wanprestasi terjadi, penyelesaiannya dapat dilakukan melalui mekanisme mediasi dan litigasi. Penelitian ini menyarankan agar tim hukum Kedas Hotel dan Resort meningkatkan edukasi kepada calon wisatawan terkait hak dan kewajiban selama proses pemesanan hingga masa menginap, guna meminimalisir sengketa.

Kata Kunci: *Hak dan kewajiban, Wanprestasi, Hotel*

Abstract

In the modern era, recreation and tourism have become essential needs that support people's quality of life. Accommodations such as hotels and resorts play a key role in providing tourist comfort. This study examines the rights and obligations of tourists under agreements with hotels, possible forms of breach of contract, and dispute resolution mechanisms between tourists and Kedas Hotel and Resort. The method used is a normative juridical approach to study legal norms and an empirical approach through interviews with relevant sources. The results indicate that tourists have the right to services according to booking information, security, cleanliness, and additional amenities such as breakfast. Conversely, tourists are obliged to make payments on time and maintain order during their stay. Fulfilling these rights and obligations can prevent breach of contract. If breach of contract does occur, resolution can be achieved through mediation and litigation mechanisms. This study recommends that the legal team at Kedas Hotel and Resort increase education for prospective tourists regarding their rights and obligations throughout the booking process and their stay to minimize disputes.

Keywords: *Rights and Obligations, Breach of Contract, Hotel*

PENDAHULUAN

Pariwisata pada era modern tidak hanya menjadi kebutuhan sekunder, tetapi telah berkembang menjadi bagian penting dalam menunjang kualitas hidup masyarakat. Aktivitas wisata memberikan dampak positif dalam hal relaksasi, pengembangan wawasan budaya, serta pertumbuhan ekonomi, baik lokal maupun nasional. Menurut Gunn (1994), pariwisata berperan sebagai salah satu pendorong utama pembangunan ekonomi dan sosial dalam masyarakat modern, sekaligus media penting untuk pelestarian budaya. Seiring dengan peningkatan mobilitas wisatawan, kebutuhan terhadap akomodasi yang memadai juga semakin meningkat. Hotel dan resort menjadi pilihan utama karena menawarkan kenyamanan, keamanan, serta pelayanan yang mendukung pengalaman wisata (Subekti, 2008). Kotler dan Bowen (2016) menyatakan bahwa akomodasi merupakan salah satu elemen kunci dalam industri pariwisata yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam konteks hukum, hubungan antara wisatawan dan hotel merupakan suatu perjanjian perdata yang menciptakan hak dan kewajiban timbal balik bagi para pihak. Berdasarkan ketentuan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang mengikatkan diri (Wibowo, 2022). Hal ini sejalan dengan pendapat Subekti (2014) yang menegaskan bahwa perjanjian merupakan sumber utama hak dan kewajiban dalam hukum perdata, sehingga pelaksanaan isi perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik dan konsekuensi hukum jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

Hak wisatawan dalam perjanjian ini antara lain mencakup hak atas layanan yang sesuai dengan kesepakatan, termasuk jenis kamar, fasilitas tambahan, serta jaminan keamanan dan kenyamanan selama menginap. Sebaliknya, kewajiban wisatawan meliputi pembayaran sesuai tarif, kepatuhan terhadap tata tertib hotel, serta menjaga ketertiban dan fasilitas yang digunakan (Suharnoko, 2015). Hal ini didukung oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (Suryana, 2022). Menurut Simanjuntak (2018), perlindungan hukum konsumen menjadi sangat penting dalam industri jasa, termasuk layanan akomodasi, untuk memastikan keadilan dan keseimbangan hubungan kontraktual.

Namun, praktik pelanggaran kontrak atau wanprestasi sering terjadi baik oleh pihak wisatawan maupun pihak hotel. Bentuk wanprestasi ini antara lain berupa pembatalan sepihak, kegagalan memenuhi fasilitas sesuai pesanan, atau kelalaian dalam pembayaran. Wanprestasi dapat timbul dari kegagalan untuk berbuat sesuatu yang seharusnya dilakukan berdasarkan perjanjian, sebagaimana diuraikan oleh Erlina (2017). Wanprestasi ini berpotensi menimbulkan kerugian yang memerlukan penyelesaian sengketa secara hukum.

Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (seperti mediasi atau negosiasi). Prinsip-prinsip dalam penyelesaian kontrak mengacu pada asas keadilan dan itikad baik (Rasyid, 2017). Menurut Menkyo (2015), penyelesaian non-litigasi lebih efektif dalam menjaga hubungan bisnis dan citra perusahaan, sehingga banyak pelaku usaha jasa perhotelan lebih memilih jalur mediasi untuk menghindari konflik yang berlarut-larut. Pendekatan ini juga sesuai dengan semangat *restorative justice* yang berfokus pada penyelesaian masalah secara damai dan menguntungkan semua pihak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hak dan kewajiban wisatawan dalam perjanjian dengan hotel, mengidentifikasi bentuk wanprestasi yang terjadi, serta mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa dalam kasus antara wisatawan dan pihak Kedas Hotel dan Resort. Penelitian ini penting sebagai kontribusi dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen jasa akomodasi di sektor pariwisata, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk mencegah dan menangani sengketa yang mungkin muncul.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang mengkaji permasalahan berdasarkan peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, dan doktrin yang relevan, khususnya terkait perjanjian dalam hukum perdata dan wanprestasi dalam hubungan kontraktual antara wisatawan dan hotel. Menurut Marzuki (2011), pendekatan yuridis normatif sangat penting dalam penelitian hukum karena berfokus pada studi literatur hukum dan peraturan sebagai sumber utama dalam memahami ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, pendekatan empiris juga digunakan untuk memperoleh data secara langsung melalui wawancara dan observasi terhadap praktik di Kedas Hotel dan Resort. Menurut Babbie (2013), pendekatan empiris memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara nyata dan mendapatkan data yang akurat dari sumber langsung.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak manajemen dan staf hukum Kedas Hotel serta wisatawan. Menurut Moleong (2017), data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari objek penelitian dan sangat diperlukan untuk mendapatkan gambaran kontekstual yang valid. Data sekunder meliputi bahan hukum primer seperti KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal, dan karya ilmiah lainnya yang relevan. Santoso (2015) menekankan pentingnya pemanfaatan data sekunder dalam penelitian hukum untuk memperkuat landasan teoritis dan memberikan konteks yang lebih luas terhadap masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (wawancara). Selanjutnya, analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif, dengan menafsirkan data hukum dan hasil wawancara untuk menggambarkan pelaksanaan hak dan kewajiban, bentuk wanprestasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa antara wisatawan dan hotel. Menurut Creswell (2014), analisis kualitatif memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan data secara mendalam dan menghubungkan temuan dengan teori yang relevan, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena hukum yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hak dan Kewajiban Wisatawan dalam Perjanjian dengan Hotel

Hubungan antara wisatawan dan hotel merupakan hubungan hukum perdata yang timbul dari suatu perjanjian. Berdasarkan Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak dan berlaku seperti undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Simanjuntak, 2022). Dengan kata lain, hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut harus dipenuhi oleh masing-masing pihak secara konsisten dan bertanggung jawab. Dalam konteks ini, wisatawan sebagai konsumen memiliki hak atas pelayanan akomodasi yang sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pihak hotel, seperti jenis kamar, sarapan, fasilitas, dan tingkat kenyamanan. Sebaliknya, wisatawan berkewajiban membayar tarif sesuai perjanjian, mematuhi aturan hotel, dan menjaga ketertiban selama menginap (Suharnoko, 2015).

Hak wisatawan juga dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, serta hak untuk didengar dan diperlakukan secara adil (Setiawan, 2023). Ketentuan ini memperkuat posisi wisatawan sebagai konsumen yang memiliki perlindungan hukum ketika mendapatkan pelayanan dari hotel. Lebih jauh, hak tersebut mencakup hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai produk dan layanan, sehingga wisatawan dapat membuat keputusan yang tepat sebelum dan selama menginap (Rahman, 2021). Jika hotel tidak memenuhi standar layanan yang dijanjikan, hal ini tidak hanya merugikan wisatawan secara materiil tetapi juga dapat mengganggu reputasi hotel itu sendiri.

Dalam praktiknya, kewajiban wisatawan tidak hanya sebatas membayar biaya sesuai tarif, tetapi juga mematuhi tata tertib hotel yang meliputi menjaga kebersihan, ketertiban, dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pihak hotel maupun tamu lain. Ketaatan ini penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dan nyaman bagi seluruh penghuni hotel. Selain itu, kewajiban menjaga fasilitas hotel juga menjadi tanggung jawab wisatawan agar kondisi aset hotel tetap terjaga dan dapat digunakan oleh tamu berikutnya (Santoso, 2018).

Berdasarkan hasil observasi di Kedas Hotel dan Resort, secara umum kedua belah pihak menjalankan hak dan kewajiban sesuai ketentuan. Namun demikian, masih ditemukan pelanggaran kecil seperti informasi kamar yang tidak akurat, keterlambatan layanan, atau ketidaksesuaian fasilitas. Pelanggaran-pelanggaran ini meskipun terkesan minor, dapat berdampak pada kepuasan wisatawan dan loyalitas pelanggan. Fenomena ini mengindikasikan perlunya penguatan mekanisme kontrol internal hotel serta peningkatan

kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah disepakati (Wibowo, 2020).

Lebih jauh lagi, edukasi terhadap wisatawan juga menjadi faktor penting agar mereka memahami hak dan kewajiban masing-masing saat melakukan perjanjian dengan hotel. Edukasi ini dapat dilakukan melalui sosialisasi, informasi tertulis, atau briefing singkat pada saat check-in. Menurut Nurhayati (2019), transparansi informasi dan komunikasi efektif antara penyedia jasa dan konsumen mampu mencegah terjadinya kesalahpahaman yang berujung pada sengketa. Hal ini sejalan dengan prinsip itikad baik dalam hukum kontrak yang menuntut para pihak untuk melaksanakan perjanjian secara jujur dan bertanggung jawab (Manurung, 2017).

Penting juga untuk dicatat bahwa dalam dinamika hubungan kontraktual antara wisatawan dan hotel, faktor eksternal seperti perkembangan teknologi dan media sosial dapat mempercepat penyebaran informasi positif maupun negatif terkait pelayanan hotel. Oleh karena itu, hotel harus mampu menjaga kualitas layanan dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan untuk mempertahankan reputasi dan kepercayaan konsumen (Handayani, 2021).

Dengan demikian, hubungan hukum perdata antara wisatawan dan hotel bukan hanya sekedar memenuhi aspek formal perjanjian, tetapi juga menuntut komitmen pelaksanaan yang konsisten dari kedua belah pihak. Penegakan hak dan kewajiban secara efektif akan mendorong terciptanya hubungan yang harmonis, meminimalisir risiko wanprestasi, dan mendukung kelangsungan usaha jasa akomodasi dalam industri pariwisata.

Bentuk Wanprestasi dalam Perjanjian antara Wisatawan dan Hotel

Wanprestasi adalah kegagalan salah satu pihak dalam melaksanakan isi perjanjian yang telah disepakati. Menurut Pasal 1234 KUH Perdata, wanprestasi dapat berupa tidak memenuhi prestasi, terlambat memenuhi prestasi, atau melakukan sesuatu yang bertentangan dengan isi perjanjian (Badruzaman, 2022). Hal ini sejalan dengan pendapat Soerjono Soekanto (2018) yang menyatakan bahwa wanprestasi merupakan pelanggaran kontraktual yang mengakibatkan terganggunya hubungan hukum antara para pihak dan dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa tuntutan ganti rugi atau pemenuhan kewajiban secara paksa. Dalam konteks perjanjian akomodasi, wanprestasi dari pihak wisatawan dapat berupa pembatalan sepihak tanpa mengikuti kebijakan pembatalan yang telah disepakati, tidak melakukan pembayaran penuh sesuai dengan harga yang tercantum, atau merusak fasilitas hotel selama masa inap (Harahap, 2019).

Sementara itu, wanprestasi yang dilakukan oleh pihak hotel dapat beragam, antara lain: kamar yang disediakan tidak sesuai dengan jenis atau kualitas yang telah dipesan,

fasilitas yang dijanjikan tidak tersedia atau dalam kondisi rusak, pelayanan yang diberikan kurang memadai, atau bahkan kasus yang cukup serius seperti tidak tersedianya kamar pada saat kedatangan tamu karena overbooking (Suryadi, 2020). Wanprestasi ini tidak hanya menimbulkan kerugian material seperti kehilangan uang atau biaya tambahan, tetapi juga kerugian immaterial seperti ketidaknyamanan, kekecewaan, dan terganggunya rencana perjalanan wisatawan (Erlina, 2017). Menurut Lubis (2016), kerugian immaterial tersebut seringkali sulit dihitung secara ekonomis, tetapi memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi dan loyalitas konsumen terhadap layanan hotel.

Dalam praktiknya, seperti yang terjadi di Kedas Hotel dan Resort, kasus wanprestasi cukup sering muncul. Salah satu contohnya adalah ketika seorang tamu memesan kamar dengan pemandangan laut dan layanan sarapan, namun pada kenyataannya kamar yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hotel kemudian memberikan kompensasi berupa potongan harga dan voucher menginap sebagai bentuk penyelesaian sengketa secara damai. Pendekatan penyelesaian seperti ini, menurut Rasyid (2017), merupakan contoh nyata penggunaan mekanisme non-litigasi yang efektif untuk menjaga hubungan baik antara pihak hotel dan wisatawan sekaligus meminimalkan potensi sengketa hukum yang berkepanjangan.

Lebih lanjut, Wanandi (2019) menekankan pentingnya pencegahan wanprestasi melalui peningkatan komunikasi yang jelas dan transparan antara pihak hotel dan wisatawan, serta perumusan klausul perjanjian yang rinci dan mengakomodasi kemungkinan risiko yang mungkin terjadi selama masa kontrak. Hal ini dapat mengurangi potensi terjadinya perselisihan yang merugikan kedua belah pihak.

Dengan demikian, pemahaman yang mendalam mengenai bentuk-bentuk wanprestasi dan konsekuensi hukumnya menjadi sangat penting agar baik wisatawan maupun hotel dapat melaksanakan hak dan kewajibannya secara optimal. Upaya pencegahan dan penyelesaian wanprestasi secara bijaksana tidak hanya akan melindungi kepentingan hukum para pihak, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan reputasi dalam industri pariwisata yang sangat kompetitif.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi

Sengketa yang timbul akibat wanprestasi dalam perjanjian akomodasi dapat diselesaikan melalui dua mekanisme utama, yaitu litigasi dan non-litigasi. Litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan, di mana para pihak mengajukan perkara untuk diputuskan oleh hakim berdasarkan aturan hukum yang berlaku (Mulyadi, 2018). Proses ini biasanya memakan waktu lebih lama dan biaya yang tidak sedikit, sehingga

seringkali menjadi pilihan terakhir bagi pihak yang tidak menemukan solusi melalui jalur damai.

Sebaliknya, penyelesaian non-litigasi menjadi alternatif yang lebih efektif dan efisien dalam industri perhotelan. Non-litigasi mencakup berbagai metode seperti musyawarah, mediasi, konsiliasi, dan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya (Nasution, 2019). Pendekatan ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga menjaga hubungan baik antara wisatawan dan penyedia jasa, yang sangat penting dalam industri jasa berbasis pengalaman seperti perhotelan.

Di Kedas Hotel dan Resort, praktik penyelesaian sengketa secara non-litigasi telah menjadi prosedur standar. Tahapan penyelesaian biasanya dimulai dengan pengaduan langsung kepada customer service, yang kemudian dilanjutkan dengan mediasi internal oleh manajemen hotel. Jika wanprestasi terbukti, pihak hotel memberikan kompensasi yang dapat berupa pengembalian dana (refund), upgrade kamar, atau voucher layanan tambahan sebagai bentuk itikad baik untuk memperbaiki hubungan dengan tamu (Setiawan, 2023). Pendekatan ini mencerminkan penerapan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa secara damai yang dianjurkan oleh para ahli hukum dan praktisi manajemen pelayanan.

Menurut Yahman (2017), asas keadilan dan asas itikad baik yang termaktub dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata menjadi dasar hukum penting dalam penyelesaian sengketa perjanjian, di mana para pihak wajib berperilaku jujur dan adil dalam melaksanakan kewajiban kontraktual dan menyelesaikan perselisihan yang muncul. Pendapat ini didukung oleh Suryana (2022) yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa yang mengedepankan negosiasi dan partisipasi aktif kedua belah pihak akan menciptakan suasana damai dan menghasilkan putusan yang lebih memuaskan dan berkeadilan dibandingkan litigasi.

Lebih jauh, Setiadi (2020) menambahkan bahwa mekanisme non-litigasi juga berperan penting dalam meningkatkan reputasi dan kepercayaan konsumen terhadap hotel, karena penyelesaian sengketa yang cepat dan ramah menunjukkan komitmen terhadap pelayanan berkualitas dan perlindungan konsumen. Namun demikian, efektivitas penyelesaian sengketa sangat bergantung pada kesadaran hukum, keterbukaan komunikasi, dan sikap kooperatif dari kedua belah pihak, baik wisatawan maupun pengelola hotel (Firmansyah, 2021).

Oleh karena itu, selain pengaturan hukum formal, edukasi kepada wisatawan tentang hak dan kewajiban serta pelatihan bagi staf hotel dalam menangani keluhan secara

profesional menjadi langkah strategis untuk mencegah eskalasi sengketa. Penanganan sengketa yang manusiawi dan profesional bukan hanya memenuhi aspek hukum, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dalam industri pariwisata.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

1. Hubungan hukum antara wisatawan dan hotel merupakan bentuk perjanjian perdata yang bersifat timbal balik. Kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang saling mengikat sesuai dengan prinsip asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Wisatawan memiliki hak atas layanan akomodasi yang sesuai dengan kesepakatan, sedangkan pihak hotel berkewajiban menyediakan fasilitas sebagaimana dipesan.
2. Bentuk wanprestasi dalam perjanjian antara wisatawan dan hotel dapat timbul dari kedua belah pihak. Pihak hotel dapat melakukan wanprestasi melalui penyediaan fasilitas yang tidak sesuai, pembatalan sepihak, atau ketidaklayakan layanan. Sebaliknya, wisatawan dapat melakukan wanprestasi melalui pembatalan mendadak, pelanggaran aturan hotel, atau kelalaian pembayaran.
3. Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi pada praktiknya lebih diutamakan melalui jalur non-litigasi seperti mediasi internal dan musyawarah, sebelum menempuh jalur litigasi. Kedes Hotel dan Resort menerapkan pendekatan penyelesaian yang fleksibel, dengan pemberian kompensasi seperti pengembalian dana (refund), penggantian kamar, atau pemberian voucher. Hal ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dan asas keadilan kontraktual.

DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, M. (1994). *Hukum perdata tentang perikatan*. Medan.
- Badruzaman, M. (2022). *Hukum perdata: Wanprestasi dan implikasinya dalam perjanjian*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Erlina, B. (2017). Analisis penyelesaian sengketa terhadap anak yang melakukan wanprestasi dalam perjanjian sewa menyewa antara pemilik bangunan dengan PT. Indomarco Prismaatama. *Jurnal Pranata Hukum*, 12(2). Universitas Bandar Lampung.
- Firmansyah, A. (2021). *Manajemen penyelesaian sengketa dalam industri jasa*. Yogyakarta: Pustaka Pelayanan Publik.

- I Gusti Ngurah Rendra Suryana, I. N. P. B., & Ni Made Puspasutari Ujianti. (2020). Perjanjian kerja sama (joint venture) penanaman modal asing dalam usaha perhotelan. *Jurnal Kontruksi Hukum*, 1, 349.
- Mulyadi, D. (2018). *Prosedur litigasi dalam penyelesaian sengketa perdata*. Bandung: Refika Aditama.
- Nasution, R. (2019). *Alternatif penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia*. Medan: USU Press.
- P. N. H. Simanjuntak. (2020). *Pokok-pokok hukum perdata Indonesia* (hlm. 339–340). Jakarta: Djambatan.
- Rasyid, F., & Darsono, S. H. (2017). Analisis yuridis perjanjian pengadaan paket wisata di biro perjalanan wisata CV. Malinda Tour Solo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Setiawan, I. (2023). *Perlindungan konsumen dalam industri perhotelan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, Z., Yendri, O., Kusuma, B. A., Ishak, R. P., Boari, Y., Paddiyatu, N., & Kartika, T. (2023). *Buku ajar perencanaan dan pengembangan pariwisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiadi, H. (2020). *Strategi manajemen pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Subekti, R. (2008). *Hukum perjanjian*. Jakarta: PT. Intermedia.
- Suryana, T. (2022). *Asas keadilan dan itikad baik dalam perjanjian kontrak*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Suharnoko, E. (2015). *Hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian jasa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suharnoko, S. H. (2015). *Hukum perjanjian teori dan analisis kasus*. Prenada Media.
- Wibowo, M. D., Armono, Y. W., & Bidari, A. S. (2022). Kendala penerapan syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Dalam transaksi jual beli online via Tokopedia di Akademi Bisnis Digital Surakarta. *Justicia Journal*, 11(1), 1-10.
- Yahman, R. (2017). *Asas hukum perdata dan implikasinya dalam kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yahman, S. H. (2017). *Karakteristik wanprestasi & tindak pidana penipuan*. Prenada Media.