

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA AKOMODASI  
MELALUI APLIKASI REDDOORZ**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh  
Sarjana Hukum**



**Oleh :**

**NAMA : PUTRI SINDI AULIA  
NPM : 2201110115  
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM  
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2026**

Telah Disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA AKOMODASI  
MELALUI APLIKASI *REDDOORZ***

Banda Aceh, 03 Februari 2026

Pembimbing



**Nurhafni, S.H., M.H.**

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA AKOMODASI  
MELALUI APLIKASI REDDOORZ**

Oleh

Nama : Putri Sindi Aulia  
No. Mahasiswa : 2201110115  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji  
Pada Tanggal 13 Februari 2026  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

**DEWAN PENGUJI**

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing/Penguji I : Nurhafni, S.H., M.H.
4. Penguji II : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
5. Penguji III : Rusnin, S.H., M.H.

(...*Mainita*...)

(...*Trio Yusandy*...)

(...*Nurhafni*...)

(...*Trio Yusandy*...)

(...*Rusnin*...)

Banda Aceh, 22 Februari 2026  
Universitas Muhammadiyah Aceh  
Dekan Fakultas Hukum



**Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.**

## ABSTRAK

**Putri Sindi Aulia,  
2025**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
JASA AKOMODASI MELALUI APLIKASI  
*REDDOORZ* (iv. 56) pp.,bibl.,app**

**Nurhafni, S.H., M.H.**

Pasal 4 huruf c dan h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi, Ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Transaksi jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* sering menimbulkan sengketa antara konsumen dengan pihak platform maupun hotel mitra. Berdasarkan berbagai laporan konsumen yang tersebar di berbagai media sosial, forum online, dan platform review seperti Google Review, terdapat banyak keluhan konsumen terkait ketidaksesuaian antara deskripsi layanan yang dipromosikan melalui aplikasi dengan realitas yang diterima konsumen saat menginap.

Tujuan penelitian ini Untuk menjelaskan perlindungan konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* di Indonesia, bentuk-bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz*, dan upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan platform *RedDoorz* dalam hal terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode yuridis empiris. Data penulisan diperoleh melalui penelitian lapangan (*field Reserch*) dengan mewawancarai responden dan informan dan menelaah kepustakaan (*Library Reserch*) yaitu mengkaji buku-buku serta aturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* mengalami kendala terkait ketidakjelasan tanggung jawab antara platform dan hotel mitra, serta minimnya pengawasan dari pemerintah, Bentuk-bentuk perlindungan terdiri dari perlindungan preventif yang mencakup kewajiban informasi dan standarisasi kualitas, serta perlindungan represif berupa mekanisme pengaduan dan kompensasi, upaya yang dapat dilakukan yaitu melalui mekanisme sistem pengaduan melalui aplikasi dan penanganan langsung oleh hotel mitra melalui tahapan verifikasi, negosiasi dan pemberian solusi, serta mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan.

Disarankan kepada platform *RedDoorz* untuk meningkatkan frekuensi pengawasan dan mengembangkan sistem pengaduan yang lebih responsif dan mudah diakses, hotel mitra untuk menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai hak konsumen dan penanganan keluhan, pemerintah untuk mengembangkan regulasi teknis yang lebih spesifik mengatur tanggung jawab platform aggregator.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “**Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi RedDoorz**” dapat diselesaikan. Serta tidak lupa pula dan Salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang benar bagi umat manusia, serta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang banyak pada dunia ini.

Penulisan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Serta dengan kerendahan hati pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu:

1. Ibu Nurhafni, S.H., M.H., selaku Pembimbing yang dengan tulus dan ikhlas telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya memberikan pengarahan, masukan-masukan serta kritik yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga beliau diberikan kemudahan karir dan kesehatan.
2. Dr. Mainita, S.H, M.H. Kes, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Bapak Trio Yusandy, S.H., M.Kn., selaku dosen wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan, serta dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.
5. Para Responden dan informan yang telah bersedia memberikan bantuan berupa data dan informasi guna penyelesaian skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Terimakasih dan teristimewa di ucapkan kepada ayahanda Ruwel dan ibunda Siti Aisyah yang telah mendidik saya dengan ketulusannya serta do'a yang telah ayah dan ibu panjatkan untuk kesuksesan anakmu ini. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

Terimakasih kepada Teman-teman Kuntari Bella Fanesa, Riva Arwa, dan Teman-teman kos yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama dari awal studi sampai menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa penulisan ini belum sempurna sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya. Oleh karena itu saya dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak lebih menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun pihak lain yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 27 Januari 2025

Penulis

Putri Sindi Aulia  
NPM : 2201110115

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	Err
.....	or! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Err
.....	or! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Err</b>
.....	or! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Permasalahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Sistematika Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA AKOMODASI MELALUI APLIKASI REDDOORZ .....</b>	<b>Err</b>
.....	or! Bookmark not defined.
A. Pengertian Hotel dan Jasa Akomodasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Perlindungan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Persyaratan dan Standar Akomodasi Hotel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN JASA AKOMODASI MELALUI APLIKASI REDDOORZ .....</b>	<b>Err</b>
.....	or! Bookmark not defined.
A. Perlindungan Konsumen Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi <i>RedDoorz</i> di Indonesia.....	<b>Err</b>
.....	<b>or! Bookmark not defined.</b>

B. Bentuk-Bentuk Perlindungan Yang Dapat Diberikan Kepada Konsumen Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi <i>RedDoorz</i> .....	Err
.....	
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
C. Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Platform <i>RedDoorz</i> Dalam Hal Terjadi Pelanggaran Hak-Hak Konsumen..	41
.....	
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	
.....	Err
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
A. KESIMPULAN .....	51
B. SARAN .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam era digital telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai sektor kehidupan Masyarakat, termasuk sektor pariwisata dan perhotelan. Hadirnya platform digital berbasis aplikasi mobile telah mengubah cara konsumen dalam mengakses dan memesan layanan akomodasi. Salah satu platform yang berkembang pesat di Indonesia adalah *RedDoorz*, sebuah aplikasi penyedia jasa akomodasi yang menawarkan kemudahan pemesanan kamar hotel dan penginapan dengan konsep *budget* hotel.

*RedDoorz* didirikan pada tahun 2015 oleh Amit Saberwal dan Asheesh Saxena dengan visi untuk menyediakan akomodasi *budget* yang berkualitas dan terpercaya di Asia Tenggara. Indonesia menjadi market utama mereka, mengingat potensi pasar yang sangat besar dengan jumlah wisatawan domestik yang terus meningkat dan pertumbuhan kelas menengah yang membutuhkan akomodasi terjangkau namun berkualitas.

Dalam perkembangannya, *RedDoorz* telah menjadi salah satu platform *agregator* hotel terbesar di Indonesia dengan ribuan mitra hotel yang tersebar di ratusan kota. Model bisnis platform ekonomi yang dijalankan oleh *RedDoorz* menciptakan pola hubungan hukum yang kompleks, melibatkan tiga pihak utama yaitu: platform sebagai penyedia aplikasi dan penyelenggara sistem elektronik, hotel mitra sebagai penyedia jasa akomodasi fisik, dan konsumen sebagai

pengguna jasa. Kompleksitas hubungan hukum ini menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen.

*RedDoorz* sebagai platform teknologi finansial (*fintech*) di bidang *hospitality* telah menjadi pilihan populer bagi konsumen Indonesia dalam mencari akomodasi dengan harga terjangkau namun tetap mempertahankan standar kualitas tertentu. Platform ini menawarkan harga kamar yang sangat kompetitif, berkisar dari Rp 100.000 hingga Rp 300.000 per malam, jauh lebih terjangkau dibandingkan hotel Bintang.

Permasalahan perlindungan konsumen dalam platform digital seperti *RedDoorz* juga berkaitan erat dengan aspek kepastian hukum dan keadilan. Konsumen sebagai pihak yang relatif lemah dalam posisi tawar-menawar memerlukan perlindungan hukum yang memadai untuk memastikan hak-haknya tidak dilanggar. Sementara itu, pelaku usaha platform digital juga memerlukan kepastian hukum dalam menjalankan bisnisnya agar dapat berkembang secara *sustainable* dan bertanggung jawab.

Dalam pasal 4 Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selanjutnya pada Pasal 4 huruf c dan h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen juga memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan kompensasi, Ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang

dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas mengenai kewajiban pelaku usaha, beberapa diantaranya yaitu pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan (Huruf a dan b).

Dalam praktiknya, transaksi jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* sering menimbulkan sengketa antara konsumen dengan pihak platform maupun hotel mitra. Berdasarkan berbagai laporan konsumen yang tersebar di berbagai media sosial, forum online, dan platform review seperti Google Review, terdapat banyak keluhan konsumen terkait ketidaksesuaian antara deskripsi layanan yang dipromosikan melalui aplikasi dengan realitas yang diterima konsumen saat menginap. Keluhan-keluhan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Ketidaksesuaian Kondisi Kamar dengan Foto yang Ditampilkan di Aplikasi  
Salah satu keluhan yang paling sering muncul dari konsumen adalah adanya perbedaan antara foto atau deskripsi kamar yang ditampilkan di aplikasi dengan kondisi nyata di lapangan. Misalnya, dalam aplikasi *RedDoorz* ditampilkan kamar yang luas, bersih, dengan fasilitas lengkap seperti televisi, AC, dan perlengkapan mandi, tetapi kenyataan yang ditemui konsumen adalah kamar sempit, pencahayaan redup, atau fasilitas yang dijanjikan tidak tersedia. Kondisi seperti ini jelas menimbulkan ekspektasi konsumen yang tidak

terpenuhi, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian. Hal tersebut dapat dikategorikan sebagai iklan atau informasi yang menyesatkan (*misleading advertisement*), karena konsumen tidak memperoleh barang/jasa sesuai dengan yang diiklankan.

b. Pengembalian Uang (*Refund*) yang Berbelit-belit

Masalah lain yang sering dialami konsumen adalah sulitnya proses pengembalian dana (*refund*) ketika terjadi pembatalan, kamar tidak tersedia, atau fasilitas tidak sesuai. Meskipun konsumen telah melakukan pembayaran, tidak jarang proses refund memakan waktu lama, prosedurnya berbelit, bahkan ada yang tidak memperoleh pengembalian sama sekali. Praktik ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan merugikan konsumen, yang seharusnya memperoleh hak atas kompensasi.

c. Masalah Kebersihan yang Tidak Memenuhi Standar

Kebersihan adalah faktor utama dalam jasa akomodasi, karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kesehatan konsumen. Namun, dalam praktiknya banyak ditemukan laporan mengenai kamar yang tidak memenuhi standar kebersihan, seperti sprei kotor, lantai berdebu, kamar mandi tidak terawat, hingga adanya bau tidak sedap. Permasalahan kebersihan ini bukan hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat berdampak pada kesehatan konsumen. Misalnya, penggunaan linen yang tidak diganti bisa memicu penyakit kulit, atau kamar mandi yang tidak higienis bisa menjadi sarana penularan penyakit.

d. Permasalahan Perbedaan Harga antara Aplikasi dan *On the Spot*

Konsumen juga kerap menghadapi persoalan perbedaan harga antara yang tercantum dalam aplikasi *RedDoorz* dengan harga yang berlaku langsung di lokasi (*on the spot*). Dalam praktiknya, terdapat kasus di mana harga kamar pada aplikasi terlihat lebih murah, namun ketika konsumen tiba di penginapan, pihak pengelola hotel atau *guest house* justru menagih biaya tambahan dengan alasan harga yang tertera di aplikasi tidak sesuai dengan harga sebenarnya. Situasi ini tentu menimbulkan kebingungan sekaligus kerugian bagi konsumen. Dari sisi psikologis, konsumen merasa ditipu karena harga yang dijanjikan tidak sesuai realitas. Dari sisi materiil, konsumen harus mengeluarkan biaya lebih besar dari yang direncanakan. Hal ini jelas melanggar prinsip transparansi dan kepastian harga dalam transaksi konsumen. Permasalahan perbedaan harga ini menunjukkan adanya disharmoni informasi antara penyedia aplikasi dengan pihak mitra penginapan. Seharusnya, *RedDoorz* sebagai platform perantara memiliki tanggung jawab untuk memastikan harga yang ditampilkan dalam aplikasi sama dengan harga yang berlaku di lokasi. Jika tidak, maka konsumen berada pada posisi yang lemah dan berpotensi terus dirugikan.

Keempat kategori permasalahan di atas mencerminkan urgensi perlindungan konsumen dalam ekosistem digital, khususnya pada platform jasa akomodasi seperti *RedDoorz*. Dalam perspektif komparatif, beberapa negara seperti Singapura dan Malaysia telah mengembangkan regulasi khusus untuk mengatur platform digital di sektor perhotelan. Di Indonesia, meskipun terdapat Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan

Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), namun belum ada aturan teknis yang secara spesifik mengatur tanggung jawab platform *aggregator* jasa akomodasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian mendalam untuk merumuskan kerangka hukum yang lebih responsif terhadap dinamika bisnis digital.

Oleh karena itu, Mengingat pentingnya permasalahan ini dan masih terbatasnya penelitian komprehensif mengenai perlindungan konsumen terhadap jasa akomodasi melalui platform digital di Indonesia, penelitian ini menjadi relevan dan *urgent* untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum konsumen, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan perlindungan konsumen dalam era digital.

Maka dari latar belakang masalah diatas dan atas dasar pembahasan yang telah diuraikan menarik untuk dilakukan penelitian dengan permasalahan berjudul Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa akomodasi Melalui Aplikasi *RedDoorz*. Berikut rumusan masalah yang akan dilakukan pengkajian, diantaranya:

- a. Bagaimana Perlindungan Konsumen Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi *RedDoorz* di Indonesia?
- b. Bagaimana Bentuk-bentuk Perlindungan yang dapat diberikan kepada Konsumen Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi *RedDoorz*?
- c. Bagaimana Upaya Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Platform *RedDoorz* dalam hal terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

## **B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penelitian bertujuan untuk memberikan batasan dan kejelasan mengenai objek yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan ini serta untuk menghindari perluasan permasalahan yang akan dikaji agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti serta tujuan yang dicapai, maka penulis melakukan pembatasan kajian ini hanya pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi RedDoorz.

### **2. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui perlindungan konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz*. di Indonesia.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz*.
- c. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen dan platform *RedDoorz* dalam hal terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

## **C. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan pendekatan yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penegakan hukum, serta melakukan

wawancara dengan responden dan informan yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang diteliti.<sup>1</sup>

## 2. Definisi Operasional Variabel

- a. Perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dan melindungi hak-hak konsumen dari kerugian yang mungkin terjadi akibat transaksi barang atau jasa. Hal ini dilakukan dengan mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha secara seimbang dan adil, untuk memastikan konsumen dapat memperoleh barang dan jasa yang aman, sesuai, dan jujur.
- b. Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan .
- c. Jasa akomodasi adalah layanan penyediaan tempat menginap yang dapat dilengkapi dengan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya untuk memenuhi kebutuhan wisatawan atau tamu.
- d. Aplikasi *RedDoorz* adalah platform digital berbasis teknologi informasi yang berfungsi sebagai aggregator dan *quality assurance provider* untuk jasa akomodasi *budget* di Asia Tenggara

---

<sup>1</sup> Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

### **3. Populasi Penelitian**

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu, gejala atau seluruh kejadian ataupun seluruh unit yang ingin diteliti.<sup>2</sup> Populasi penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait yaitu keseluruhan responden dan informan yaitu Tamu hotel, Manajer hotel, Pihak platform digital, Dinas Perdagangan, Dinas Pariwisata, serta lembaga perlindungan konsumen yang memiliki kewenangan dan informasi mengenai pengawasan serta perlindungan konsumen digital.

### **4. Cara Penentuan Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini digunakan *metode purposive* sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan. Sampel penelitian ini terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### **a. Responden**

- 1) Tamu Hotel
- 2) Manajer hotel
- 3) Pegawai Dinas Parawisata

---

<sup>2</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 119.

b. Informan

- 1) Akademisi satu (1) orang

## 5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data-data yang relevan.<sup>3</sup> Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dilengkapi dengan bahan-bahan non hukum yang terdiri dari peraturan perundang undangan, buku-buku, jurnal, surat kabar, pendapat ahli, artikel dari internet dan lain-lain.<sup>4</sup> Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Data primer yaitu diperoleh melalui teknik wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
- b. Data skunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, buku-buku, media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan.

---

<sup>3</sup> Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 87.

<sup>4</sup> Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 229.

## 6. Cara Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori dan kesatuan uraian dasar.<sup>5</sup> Data yang diperoleh melalui studi dokumen dan wawancara akan dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.<sup>6</sup>

### D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk memudahkan penyusunan skripsi ini maka secara sistematika dibagi dalam empat bab sebagai berikut:

Bab I, Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat latar belakang permasalahan, ruang lingkup dan tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Merupakan tinjauan tentang perlindungan konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz*.

Bab III, Merupakan bab hasil penelitian yang berjudul Perlindungan terhadap konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi RedDoorz, diantaranya perlindungan konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi RedDoorz di Indonesia, bentuk-bentuk perlindungan yang dapat diberikan kepada konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi RedDoorz, dan upaya yang dapat ditempuh

---

<sup>5</sup> Amiruddin dan Asikin Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2006. hlm. 153.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008, hlm. 22.

untuk menyelesaikan sengketa dalam hal terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

Bab IV, Merupakan bab penutup dari penulisan skripsi yang berisikan kesimpulan dari hasil bab-bab yang telah di bahas sebelumnya dan saran yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA AKOMODASI MELALUI APLIKASI *REDDOORZ***

#### **A. Pengertian Hotel dan Jasa Akomodasi**

Kata 'hotel' berasal dari bahasa Prancis kuno, yakni '*hostel*'. *Hostel* berarti tempat penampungan untuk pendatang. *Hostel* dapat juga berarti bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum. Hotel didefinisikan sebagai tempat umum yang disediakan bagi wisatawan. Tempat umum ini menyediakan jasa penginapan dan pelayanan makanan serta minuman bagi wisatawan. Sebuah hotel memiliki banyak tipe akomodasi, yaitu kamar tidur, suites, dapur, dan pelengkap lain yang menggunakan jasa hotel.<sup>1</sup>

Menurut Pasal 1 angka 4 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Selain itu, Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu

---

<sup>1</sup> Listiowati, Agnela Saneta. *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Hotel Resor di Obyek Wisata Pantai Parangtritis*. Diss. UAJY, 2011.

membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>2</sup>

Berdasarkan keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988, tentang usaha dan pengelolaan hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sistem bintang dimana klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. Hotel bintang satu, dengan konsep sebagai berikut: Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi didalam, ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m<sup>2</sup> untuk kamar double dan 18 m<sup>2</sup> untuk kamar single, ruang public luas 3 m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (> 30 m<sup>2</sup>) dan bar dan pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.
2. Hotel bintang dua, dengan konsep sebagai berikut: Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room, 44 m<sup>2</sup>), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m<sup>2</sup> untuk kamar double dan 18 m<sup>2</sup> untuk kamar single, ruang public luas 3 m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>75 m<sup>2</sup>) dan bar dan pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berhargam penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput

---

<sup>2</sup> Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996, hlm. 7.

3. Hotel bintang tiga, dengan konsep sebagai berikut: Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48 m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 26 m<sup>2</sup> untuk kamar double, ruang publik luas 3 m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>75 m<sup>2</sup> ) dan bar dan pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
4. Hotel bintang empat, dengan konsep sebagai berikut: Jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room, 48 m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 28 m<sup>2</sup> untuk kamar double, Ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (>100 m<sup>2</sup> ) dan bar (>45m<sup>2</sup> ), pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput, fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m<sup>2</sup> x jumlah kamar), ruang laundry (>40m<sup>2</sup> ), dry cleaning (>20m<sup>2</sup> ), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan) dan fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
5. Hotel bintang lima, dengan konsep sebagai berikut: Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room, 58m<sup>2</sup> ), ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 52 m<sup>2</sup> untuk kamar double, ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>135m<sup>2</sup> ) dan bar (>75m<sup>2</sup> ), pelayanan

akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput, fasilitas penunjang berupa ruang linen ( $>0,5m^2 \times$  jumlah kamar), ruang laundry ( $>40m^2$ ), dry cleaning ( $>30m^2$ ), dapur ( $>60\%$  dari seluruh luas lantai ruang makan), fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna. Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel serta tercapainya mutu pelayanan yang baik.

Sebuah hotel dapat dikelompokkan ke dalam berbagai kriteria berdasarkan kebutuhannya. Pada surat keputusan menteri perhubungan No. PM.10/ PW.301/ Pbd-77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada jumlah kamar, fasilitas, peralatan yang tersedia, dan mutu pelayanan. Ditinjau dari segi bentuk, hotel dibagi menjadi tiga bentuk dasar, yaitu :

- a. Bentuk *Convention*/ bangunan bertingkat Hotel semacam ini terdiri dari masa bangunan yang besar dan terdiri dari beberapa lantai dalam satu masa atau sistemvertikal.
- b. Bentuk *Cottage*/ bangunan dengan masa yang menyebar Bangunan dengan tipe ini terdiri dari beberapa masa bangunan yang menyebar, sehingga aktifitas secara horisontal. Dan untuk menyatukannya biasanya dibuat satu masa yang dominan.

- c. Bentuk kombinasi antara *cottage* dan *convention* Bentuk ini merupakan gabungan dari kedua tipe diatas yaitu terdapat bangunan yang menyebar dan bangunan yang tersusun secara vertikal. Jasa akomodasi merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola akomodasi kepada tamu dalam bentuk penyediaan kamar untuk menginap, kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta fasilitas penunjang lainnya dengan tujuan komersial. Jasa ini bersifat *intangible* (tidak berwujud) namun dapat dirasakan manfaatnya oleh tamu.<sup>3</sup>

Adapun macam-macam akomodasi Ditinjau dari lokasi hotel dapat dibedakan beberapa jenis sebagai berikut:

- a. *City Hotel* adalah hotel yang terietak ditengah-ditengah kota, pusat keramaian atau tidak jauh dari itu. Para tamunnya terdiri dari kaum usahawan yang singgah untuk kepentingan bisnis dan turis-turis. Tetapi sebagian besar adalah usahawan.
- b. *Resort Hotel* Sebuah resor hotel biasanya terietak di luar kota atau tempat-tempat lain yang jauh dari keramaian sebagai tempat peristirahatan atau tempat berlibur. Karena lokasinya yang relatif terpencil sebuah resor hotel dengan sendirinya perlu memiliki berbagai fasilitas yang lebih bervariasi dibandingkan dengan *city hotel*. Yang penting bagi resor hotel adalah pemandangan yang indah dan restoran yang baik.

---

<sup>3</sup> Sulastiyono, Agus, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Ketiga, Bandung: Alfabeta, 2011, hlm. 6-7.

c. Transit Hotel Lokasi transit hotel bisa di kota, dekat lapangan terbang, terminal bus, stasiun kereta api dan bisa juga diluar kota. Tamu-tamunya bisa para usahawan, wisatawan atau pelancong. Tapi mereka biasanya menginap hanya satu atau dua hari saja. Transit hotel biasanya digunakan sebagai tempat persinggahan atau beristirahat bagi mereka yang akan meneruskan perjalanannya.<sup>4</sup>

## **B. Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen dalam menikmati hak-haknya sebagai pengguna barang atau jasa. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perlindungan disebutkan Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang, pemakai barang dan/ jasa, yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan ini mencakup perlindungan atas keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam melakukan transaksi, serta hak atas informasi yang benar dan tidak menyesatkan. Tujuan utama perlindungan konsumen

---

<sup>4</sup> H. Khodhiat. Hotel, Lembaga Studi Pariwisata Indonesia, Jakarta 1994

adalah untuk menciptakan keseimbangan antara kekuatan konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi ekonomi, Perlindungan konsumen <sup>5</sup>terdiri dari:

1. Perlindungan Preventif, yaitu perlindungan sebelum terjadi sengketa atau kerugian. Contohnya seperti kewajiban pelaku usaha mencantumkan informasi secara benar dan lengkap.
2. Perlindungan Represif, yaitu upaya hukum yang diberikan kepada konsumen setelah terjadi kerugian, seperti hak untuk mengadu, menuntut ganti rugi, atau membawa perkara ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan.

Berdasarkan UUPK pasal 2, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dengan pembangunan nasional.

1. Asas Manfaat Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>5</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.

3. Asas Keseimbangan Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan Hukum Perlindungan Konsumen 19 barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam UUPK pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### **C. Persyaratan dan Standar Akomodasi Hotel**

Dalam Pasal 1 angka 15 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, Persyaratan Dasar adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu usaha hotel baik yang berupa sertifikat kelaikan yang dikeluarkan oleh instansi teknis pemerintah serta tanda daftar usaha pariwisata bidang usaha penyediaan akomodasi jenis usaha hotel.

Persyaratan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a terdapat pada Pasal 7 angka 1 Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, terdiri atas:

1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata bidang Usaha Penyediaan Akomodasi jenis Usaha Hotel;
2. kelaikan fungsi bangunan gedung;
3. keterangan laik sehat; dan
4. kelaikan kualitas air.

Dalam Pasal 2 ayat a dan b Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, Standar Usaha Hotel bertujuan untuk:

- a. menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu; dan
- b. memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup.

Selain itu, pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha, Standar ini memuat pengaturan yang terkait dengan:

- a. Hotel Bintang Yaitu usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan yang memenuhi ketentuan sebagai hotel bintang, serta jasa lainnya bagi umum dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan.
- b. Hotel Non Bintang/Melati Yaitu usaha penyediaan jasa layanan penginapan bagi umum yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan yang telah memenuhi ketentuan sebagai hotel melati yang ditetapkan dalam surat keputusan instansi yang membinanya.

Hotel Bintang dan Non Bintang yang memiliki tingkat risiko:

1. Menengah Rendah: Jumlah kamar tidur tamu 61 - 100 unit atau jumlah karyawan 41 - 99 orang atau memiliki luas 4.000 - 6.000 m<sup>2</sup>
2. Menengah Tinggi: Jumlah kamar tidur tamu 101 - 200 unit atau jumlah karyawan 100 – 200 orang atau memiliki luas lahan > 6.000 – 10.000 m<sup>2</sup>
3. Tinggi: Jumlah kamar tidur > 200 unit atau jumlah karyawan > 200 orang atau memiliki luas bangunan  $\geq$  10.000 m<sup>2</sup>

Model usaha *RedDoorz* tidak mengacu pada standar hotel bintang. Hotel bintang bergantung pada standar fasilitas fisik dan layanan yang ditetapkan pemerintah, seperti fasilitas kamar, layanan resepsionis 24 jam, restoran, sarana hiburan, dan kelengkapan lainnya. *RedDoorz* pada umumnya hanya menyediakan layanan dasar seperti kamar, kebersihan, Wi-Fi, dan perlengkapan standar (*amenities*). Hal ini menunjukkan bahwa *RedDoorz* beroperasi dalam skala hotel budget atau melati yang tidak memenuhi kriteria hotel berbintang

Properti *RedDoorz* kebanyakan merupakan penginapan kecil dengan jumlah kamar terbatas. Berdasarkan observasi umum dan laporan industri, banyak properti *RedDoorz* hanya memiliki kisaran 10–40 kamar. Jumlah ini jauh di bawah persyaratan minimal kategori menengah rendah (61–100 kamar) untuk tingkat risiko menengah menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021, sehingga secara struktural lebih menyerupai hotel non bintang skala kecil.

Dengan demikian, *RedDoorz* sebagai jaringan penginapan berbasis aplikasi lebih tepat diklasifikasikan sebagai usaha hotel non bintang, karena sifat pelayanan, fasilitas, serta bentuk usaha yang diselenggarakan tidak memenuhi persyaratan standar hotel berbintang sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

#### **D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Kewajiban kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat informasi, yang akan merugikan konsumen.

#### **E. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen merupakan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha mengenai adanya pelanggaran hak atau kewajiban dalam transaksi barang dan/atau jasa. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen di Bidang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sengketa konsumen adalah Perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha mengenai adanya pelanggaran hak dan kewajiban dalam penggunaan barang dan/atau jasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan

konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, yaitu:<sup>6</sup>

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.
2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio. Rumusan Pasal 46 Ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

---

<sup>6</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 72.

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

### **BAB III**

## **PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN JASA AKOMODASI MELALUI APLIKASI *REDDOORZ***

#### **A. Perlindungan Konsumen Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi *RedDoorz* di Indonesia**

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen yang timbul dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Sebagaimana sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen.<sup>1</sup>

*RedDoorz* beroperasi sebagai platform teknologi yang menghubungkan konsumen dengan penyedia akomodasi budget. Model bisnis ini menciptakan pola hubungan *trilateral* yang melibatkan:

1. platform *RedDoorz* sebagai penyelenggara sistem elektronik dan penjamin kualitas
2. hotel mitra sebagai penyedia layanan akomodasi fisik
3. konsumen sebagai pengguna jasa

Dalam praktik Perlindungan konsumen terhadap jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* di Indonesia menghadapi berbagai tantangan. Platform digital seperti *RedDoorz* memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari transaksi konvensional, antara lain: transaksi dilakukan secara elektronik tanpa

---

<sup>1</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

tatap muka, pembayaran dilakukan di muka (*prepaid*), dan konsumen mengandalkan informasi digital (foto, deskripsi, rating) untuk membuat keputusan pemesanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu tamu pengguna aplikasi RedDoorz, diketahui bahwa tamu tersebut telah menggunakan aplikasi sejak tahun 2024. Penggunaan awal aplikasi dilatarbelakangi oleh rekomendasi teman, dengan pertimbangan utama faktor harga yang dinilai lebih ekonomis dibandingkan melakukan pemesanan secara langsung kepada pihak hotel. Sebagai seorang mahasiswi, tamu menyatakan bahwa selisih harga sebesar Rp30.000 hingga Rp50.000 per malam memiliki arti yang signifikan dalam perencanaan pengeluaran. Pertimbangan efisiensi biaya tersebut menjadi faktor dominan dalam pengambilan keputusan memilih akomodasi melalui platform digital.

Sebelum melakukan pemesanan, tamu secara konsisten melakukan penelusuran terhadap ulasan pengguna lain serta mencermati dokumentasi foto kamar yang ditampilkan dalam aplikasi. Tamu berasumsi bahwa kualitas visual kamar yang baik serta dominasi ulasan positif dapat dijadikan indikator tingkat kepercayaan dan mutu pelayanan hotel. Persepsi tersebut membentuk ekspektasi bahwa hotel yang memiliki rating tinggi dan ulasan yang cukup banyak dapat dianggap layak dan dapat dipercaya. Namun demikian, pengalaman yang dialami menunjukkan bahwa indikator tersebut tidak selalu mencerminkan kondisi riil di lapangan.

Tamu melakukan pemesanan kamar untuk dua malam dengan harga yang tertera dalam aplikasi sebesar Rp135.000 per malam, termasuk pajak. Informasi visual yang ditampilkan menunjukkan kamar dengan kondisi tempat tidur yang rapi, fasilitas pendingin ruangan (AC), serta kamar mandi yang tampak bersih. Hotel tersebut memiliki rating 7,8 dari skala 10, dengan jumlah ulasan sekitar 40 pengguna, yang mayoritas memberikan penilaian bintang empat ke atas. Berdasarkan informasi tersebut, tamu menilai bahwa standar kualitas hotel telah memenuhi kriteria yang dapat dipercaya, sehingga memutuskan untuk melakukan pembayaran penuh melalui dompet digital dengan total sebesar Rp270.000 untuk dua malam.

Namun, ketika tiba di lokasi sekitar pukul 15.00, tamu diinformasikan oleh pihak resepsionis bahwa kamar belum siap digunakan karena tamu sebelumnya baru saja melakukan check-out. Tamu diminta menunggu di area lobi, yang pada saat itu dalam kondisi kurang nyaman karena pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik. Waktu tunggu yang berlangsung hampir satu jam menimbulkan ketidaknyamanan sejak awal kedatangan.

Setelah kamar diserahkan, tamu mendapati bahwa kondisi kamar sangat berbeda dari foto yang ditampilkan dalam aplikasi. Sprei tempat tidur terlihat memiliki bercak kekuningan yang mengindikasikan kurangnya kebersihan. Lantai kamar dalam keadaan berdebu dan belum dipel secara menyeluruh, bahkan masih terlihat bekas jejak kaki. Selain itu, kamar mengeluarkan bau apek yang menunjukkan sirkulasi udara yang kurang baik. Fasilitas pendingin

ruangan memang menyala, namun tidak menghasilkan suhu dingin sebagaimana mestinya, melainkan hanya mengeluarkan angin lemah.<sup>2</sup>

Kondisi yang dideskripsikan oleh tamu menggambarkan penyimpangan yang serius antara representasi layanan dalam aplikasi dengan kondisi nyata yang diterima konsumen. Ketidaksihesuaian ini secara hukum dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang digunakan. Lebih lanjut, kondisi spreng yang diduga belum dicuci dan fasilitas AC yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya juga bersinggungan langsung dengan hak konsumen atas kenyamanan dan keselamatan sebagaimana dijamin oleh Pasal 4 huruf a UUPK.<sup>3</sup>

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) memberikan kerangka regulasi tambahan untuk platform digital. Namun, regulasi ini masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur tanggung jawab platform *agregator* jasa akomodasi.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Aceh memiliki peran dalam mengawasi usaha akomodasi di wilayahnya. Namun, pengawasan terhadap platform digital seperti *RedDoorz* masih menghadapi kendala karena:

---

<sup>2</sup> Farah Nadhifa, tamu hotel RedDoorz Syariah near Museum Tsunami Aceh 2, *wawancara*, pada tanggal 15 Februari 2026

<sup>3</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

1. keterbatasan pemahaman mengenai model bisnis platform digital
2. ketidakjelasan kewenangan pengawasan antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat
3. minimnya sumber daya untuk melakukan monitoring berkelanjutan terhadap hotel-hotel mitra *RedDoorz*.<sup>4</sup>

Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) merupakan dokumen perizinan wajib yang harus dimiliki oleh setiap pelaku usaha pariwisata, termasuk usaha akomodasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, penerbitan TDUP dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, dan atas penerbitan izin tersebut dikenakan retribusi perizinan tertentu.

Informasi yang disampaikan oleh Bapak Reza Rahmat mengindikasikan bahwa tarif retribusi penerbitan TDUP untuk usaha akomodasi skala kecil di Banda Aceh relatif terjangkau, yakni sekitar Rp 250.000. Meskipun demikian, beban administratif yang menyertai proses pengurusan TDUP justru menjadi hambatan yang lebih nyata bagi pengelola hotel kecil. Kondisi ini relevan dengan temuan penelitian bahwa pengawasan pemerintah daerah terhadap kepatuhan perizinan hotel-hotel mitra *RedDoorz* masih terkendala oleh berbagai keterbatasan, termasuk keterbatasan pemahaman mengenai model bisnis platform digital yang memunculkan mitra-mitra baru secara cepat dan dinamis.

---

<sup>4</sup> Kepala Bidang Ekonomi Kreatif Banda Aceh, *wawancara*, pada tanggal 23 Januari 2026

Dalam konteks hukum Indonesia, doktrin *vicarious liability* (tanggung jawab pengganti) dapat diterapkan, di mana platform sebagai pihak yang mengambil keuntungan dari transaksi harus turut bertanggung jawab atas kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan oleh mitra. Namun, penerapan doktrin ini dalam konteks platform digital masih memerlukan penegasan lebih lanjut baik melalui regulasi maupun yurisprudensi.<sup>5</sup>

Perlindungan konsumen yang efektif memerlukan sinergi antara regulasi yang jelas, *enforcement* yang konsisten, dan kesadaran konsumen yang tinggi. Konsumen perlu memahami hak-haknya dan mekanisme yang tersedia untuk memperjuangkan hak tersebut ketika terjadi pelanggaran.

## **B. Bentuk-Bentuk Perlindungan Yang Dapat Diberikan Kepada Konsumen Jasa Akomodasi Melalui Aplikasi *RedDoorz***

Bentuk-bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama: perlindungan preventif (pencegahan) dan perlindungan represif (penindakan setelah terjadi pelanggaran). Kedua bentuk perlindungan ini saling melengkapi untuk memberikan perlindungan komprehensif kepada konsumen.

### **1. Perlindungan Preventif**

Perlindungan preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangundangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu<sup>6</sup> atau batasan-

---

<sup>5</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

<sup>6</sup> <http://portalugb.ac.id>, "*Perlindungan Hukum*", Diakses Pada Tanggal 25 Januari 2026

batasan dalam melakukan satu kewajiban. Perlindungan preventif adalah upaya-upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen atau kerugian konsumen sebelum transaksi atau selama proses transaksi berlangsung.<sup>7</sup> Bentuk-bentuk perlindungan preventif meliputi:

- a. Kewajiban Informasi yang Jelas dan Akurat
- b. Standarisasi Kualitas Layanan
- c. Verifikasi dan Sertifikasi Properti
- d. Sistem Pembayaran yang Aman

Berdasarkan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *RedDoorz* sebagai platform dan hotel mitra sebagai penyedia jasa wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Kemudian dalam Pasal 2 ayat a dan b Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, Standar Usaha Hotel bertujuan untuk:

- a. menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu; dan
- b. memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup.

---

<sup>7</sup> Ulfah Mutiara Rachmat, "PTIMALISASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN KOMPLAIN ATAS PRODUK BARANG CACAT MELALUI SELF REGULATION PADA TRANSAKSI PEMBELIAN SECARA ONLINE PT.BUKALAPAK", *Jurnal Jurisdictie*, Vol 6, No 1, 2024, Hlm 68-83

Bapak Reza Rahmat menjelaskan bahwa penetapan standar kualitas kamar pada hotel yang bermitra dengan platform digital ditentukan secara umum oleh pihak *RedDoorz* atau penyedia aplikasi. Standar yang ditetapkan mencakup persyaratan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap mitra hotel, antara lain ketersediaan sistem pendingin udara, tingkat kebersihan ruangan yang memadai, serta kelengkapan fasilitas dasar seperti pasokan air bersih dan peralatan kebersihan yang layak. dijelaskan bahwa persyaratan tersebut bersifat fundamental dan menjadi acuan minimum yang wajib dipenuhi oleh setiap hotel yang bergabung dalam platform.<sup>8</sup>

Terkait dengan prosedur operasional harian, Bapak Reza mengungkapkan bahwa prosedur pembersihan kamar dan pemeliharaan standar kualitas sepenuhnya merupakan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing hotel. Pihak platform aplikasi tidak menyediakan mekanisme pengawasan rutin atau sistem pemantauan berkala terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur kebersihan. Kondisi ini memberikan otonomi yang cukup besar bagi pihak hotel dalam mengatur dan melaksanakan operasional hariannya tanpa intervensi langsung dari platform. Hotel memiliki kebebasan penuh dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi prosedur pembersihan sesuai dengan kapasitas sumber daya manusia, peralatan, dan sistem manajemen internal yang dimiliki. Tidak adanya pedoman teknis yang detail dari pihak platform mengindikasikan

---

<sup>8</sup> Reza Rahmat, Manager Hotel RedDoorz Syariah near Pelabuhan Ulee Lheue Banda Aceh, *wawancara*, pada tanggal 10 Januari 2026

bahwa sistem yang berlaku mengandalkan kepercayaan terhadap profesionalisme dan kemampuan hotel dalam mempertahankan standar kualitas yang telah disepakati di awal kemitraan.

Dalam hal pengawasan, dijelaskan bahwa pemeriksaan dari pihak *RedDoorz* dilakukan dengan frekuensi yang relatif rendah, yaitu sekitar dua bulan sekali. Mekanisme pengawasan yang diterapkan bersifat tidak terstruktur dan cenderung reaktif terhadap situasi yang muncul. Proses pengawasan dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pertama, melalui pengecekan acak yang dilakukan secara mendadak terhadap kondisi kamar, kebersihan, dan kelengkapan fasilitas hotel. Kedua, melalui tindak lanjut responsif terhadap keluhan atau komplain yang disampaikan oleh pengguna layanan melalui sistem *rating* dan ulasan pada aplikasi.

Temuan ini mengungkapkan beberapa karakteristik penting dalam sistem kemitraan hotel dengan platform digital. Pertama, terdapat gap yang cukup signifikan antara frekuensi pengawasan formal dengan kebutuhan akan kontrol kualitas yang konsisten. Jarak waktu dua bulan antar-inspeksi memberikan ruang yang luas bagi terjadinya penurunan kualitas layanan tanpa terdeteksi secara langsung oleh pihak platform. Kedua, minimnya intensitas pengawasan rutin mengakibatkan tingginya ketergantungan sistem terhadap dua mekanisme kontrol alternatif, yaitu regulasi internal (*self-regulation*) oleh hotel itu sendiri dan sistem umpan balik dari konsumen melalui fitur *rating* dan ulasan. Ketiga, standar kualitas yang bersifat umum dan tidak terperinci memberikan fleksibilitas bagi hotel, namun di sisi lain

dapat menimbulkan variasi kualitas layanan yang cukup lebar antar-mitra hotel dalam platform yang sama.

Kondisi ini juga mengindikasikan bahwa platform digital dalam industri perhotelan cenderung mengadopsi model bisnis yang mengandalkan mekanisme pasar dan reputasi sebagai instrumen utama kontrol kualitas. Sistem *rating* dan ulasan dari pengguna berfungsi sebagai alat pengawasan tidak langsung yang dapat memberikan tekanan bagi hotel untuk mempertahankan standar kualitas layanan. Hotel yang konsisten mendapatkan ulasan negatif atau *rating* rendah akan mengalami penurunan pemesanan, sehingga secara ekonomi terdorong untuk memperbaiki kualitas layanannya. Namun demikian, mekanisme ini juga memiliki kelemahan, karena bersifat reaktif dan hanya bekerja setelah tamu mengalami pengalaman yang kurang memuaskan.<sup>9</sup>

Dari perspektif manajemen kualitas layanan, temuan ini menunjukkan bahwa sistem yang berlaku lebih mengedepankan prinsip kepercayaan dan tanggungjawab individual mitra dibandingkan dengan kontrol terpusat yang ketat. Pendekatan ini memiliki kelebihan dalam hal efisiensi operasional dan fleksibilitas, namun juga mengandung risiko inkonsistensi kualitas layanan. Ketiadaan mekanisme pemantauan rutin dan standar operasional yang terperinci dapat menyebabkan kesenjangan antara ekspektasi konsumen dengan realitas layanan yang diterima, terutama pada hotel-hotel yang tidak memiliki sistem manajemen internal yang kuat. Oleh karena itu, keberhasilan

---

<sup>9</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

sistem ini sangat bergantung pada komitmen dan profesionalisme masing-masing hotel dalam mempertahankan standar kualitas secara konsisten, meskipun tidak berada di bawah pengawasan ketat pihak platform.<sup>10</sup>

Berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024, pungutan atas omset usaha penginapan diatur dalam skema Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) Jasa Perhotelan yang menggantikan nomenklatur pajak hotel yang sebelumnya berlaku. Tarif PBJT Jasa Perhotelan di Kota Banda Aceh ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen) dari dasar pengenaan pajak, yaitu jumlah yang seharusnya dibayarkan oleh konsumen atas penggunaan jasa penginapan. Tarif ini sesuai dengan batas maksimum yang diperbolehkan berdasarkan Pasal 59 UU HKPD.

Keterangan Bapak Reza Rahmat mengonfirmasi bahwa dalam praktiknya, PBJT Jasa Perhotelan telah terintegrasi ke dalam sistem harga yang ditampilkan melalui aplikasi *RedDoorz*. Hal ini menjadi salah satu bentuk perlindungan preventif bagi konsumen karena konsumen tidak akan dihadapkan pada penagihan pajak yang tiba-tiba dan tidak terduga saat melakukan check-in di hotel. Kondisi ini berbeda dengan temuan di beberapa hotel mitra *RedDoorz* lainnya, di mana terdapat keluhan konsumen mengenai perbedaan harga antara yang tercantum di aplikasi dengan harga yang berlaku secara langsung di lokasi (on the spot), sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang permasalahan penelitian ini.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

<sup>11</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa beban PBJT yang ditanggung oleh hotel mitra *RedDoorz* skala kecil di Banda Aceh berkisar antara Rp 5 juta hingga Rp 6,3 juta per bulan, bergantung pada tingkat hunian aktual. Angka ini cukup signifikan bagi hotel non-bintang berskala kecil dan menunjukkan bahwa kewajiban pajak ini menjadi salah satu komponen biaya operasional yang perlu diperhitungkan secara serius oleh pengelola hotel mitra *RedDoorz*.

Apabila dijumlahkan secara keseluruhan, beban fiskal tahunan yang ditanggung oleh hotel mitra *RedDoorz* skala kecil di Banda Aceh (dengan asumsi 20 kamar, tingkat hunian 60-70%, dan harga rata-rata Rp 150.000/malam) dapat diperkirakan sebagai berikut: PBJT bulanan berkisar antara Rp 64,8 juta hingga Rp 75,6 juta per tahun ( $\text{Rp } 5,4 - 6,3 \text{ juta} \times 12 \text{ bulan}$ ); retribusi TDUP Rp 250.000; retribusi laik sehat Rp 150.000 – 200.000; dan retribusi pengujian kualitas air Rp 300.000. Sementara biaya PBG bersifat satu kali. Dengan demikian, total kewajiban fiskal rutin tahunan yang dominan adalah PBJT, sementara retribusi-retribusi perizinan lainnya bersifat relatif kecil secara nominal namun memiliki fungsi verifikasi kualitas yang amat penting.<sup>12</sup>

## 2. Perlindungan Represif

---

<sup>12</sup> Reza Rahmat, Manager Hotel RedDoorz Syariah near Pelabuhan Ulee Lheue Banda Aceh, wawancara, pada tanggal 10 Januari 2026

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Perlindungan represif adalah upaya hukum dan mekanisme penyelesaian yang tersedia setelah terjadi pelanggaran hak konsumen atau kerugian.<sup>13</sup>

Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, Ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Implementasi perlindungan represif dalam sistem kemitraan hotel dengan platform digital telah menunjukkan beberapa praktik positif, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Mekanisme penanganan keluhan yang melibatkan jalur ganda memberikan aksesibilitas yang baik bagi konsumen untuk menyampaikan keluhannya. Sistem *rating* dan ulasan berfungsi efektif sebagai instrumen kontrol sosial yang mendorong hotel untuk mempertahankan kualitas layanan. Kebijakan pengembalian dana yang fleksibel menunjukkan komitmen hotel dalam memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan. Namun demikian, ketiadaan pelatihan khusus mengenai perlindungan konsumen mengindikasikan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam memahami kerangka hukum perlindungan konsumen. Selain itu, meskipun hotel menunjukkan responsivitas dalam menangani keluhan individual, diperlukan mekanisme yang lebih

---

<sup>13</sup> <http://portaluqb.ac.id>, "Perlindungan Hukum", Diakses Pada Tanggal 25 Januari 2026.

sistematis dan preventif untuk meminimalkan terjadinya keluhan sejak awal. Perlindungan represif yang efektif bukan hanya tentang menyelesaikan masalah setelah terjadi, tetapi juga tentang membangun sistem yang dapat mengantisipasi potensi masalah dan mencegahnya berkembang menjadi sengketa yang merugikan kedua belah pihak. Oleh karena itu, integrasi yang lebih erat antara mekanisme preventif dan represif akan menghasilkan sistem perlindungan konsumen yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

### **C. Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Platform RedDoorz Dalam Hal Terjadi Pelanggaran Hak-Hak Konsumen**

Penyelesaian sengketa konsumen merupakan aspek krusial dalam implementasi perlindungan konsumen, khususnya ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang. Dalam konteks industri perhotelan berbasis platform digital, kompleksitas penyelesaian sengketa menjadi semakin tinggi mengingat adanya multi-pihak yang terlibat, yaitu konsumen, hotel sebagai penyedia layanan, dan platform digital sebagai perantara.

Sengketa konsumen merupakan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha mengenai adanya pelanggaran hak atau kewajiban dalam transaksi barang dan/atau jasa. Menurut Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perlindungan Konsumen di Bidang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sengketa konsumen adalah Perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha mengenai adanya pelanggaran hak dan kewajiban dalam penggunaan barang dan/atau jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer hotel yang bermitra dengan platform *RedDoorz*, diperoleh informasi bahwa mekanisme penanganan keluhan konsumen didesain melalui pendekatan bertingkat yang melibatkan komunikasi langsung dengan konsumen. dijelaskan bahwa ketika konsumen menyampaikan keluhan, baik melalui aplikasi maupun secara langsung kepada petugas hotel, langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan verifikasi terhadap substansi keluhan tersebut. Proses verifikasi ini mencakup pemeriksaan kondisi kamar, konfirmasi dengan petugas kebersihan yang bertanggung jawab, serta penelusuran catatan operasional untuk memastikan apakah terdapat kelalaian dalam prosedur standar yang seharusnya dijalankan. Pendekatan verifikatif ini penting untuk memastikan bahwa penyelesaian yang diberikan didasarkan pada fakta yang akurat dan objektif, bukan semata-mata mengakomodasi klaim sepihak dari konsumen.

Setelah tahap verifikasi, hotel melakukan upaya penyelesaian melalui negosiasi langsung dengan konsumen. Informan menyatakan bahwa bentuk penyelesaian yang ditawarkan bervariasi tergantung pada tingkat keparahan masalah dan dampaknya terhadap pengalaman menginap konsumen. Untuk keluhan yang bersifat minor dan dapat diperbaiki dengan segera, seperti permintaan penggantian perlengkapan kamar atau perbaikan fasilitas yang rusak, hotel langsung melakukan tindakan korektif tanpa proses yang berbelit-belit. Sementara untuk keluhan yang lebih serius dan berpotensi mengganggu kenyamanan konsumen secara signifikan, hotel menawarkan solusi yang lebih substantif seperti perpindahan kamar ke kategori yang lebih baik tanpa biaya

tambahan, pemberian diskon untuk pemesanan berikutnya, atau dalam kasus tertentu, pengembalian dana sebagian atau penuh sesuai dengan kesepakatan yang dicapai.

Dalam konteks penyelesaian sengketa melalui platform, dijelaskan bahwa sistem aplikasi *RedDoorz* menyediakan fitur pengaduan yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan keluhan secara formal. Keluhan yang masuk melalui sistem ini akan ditindaklanjuti oleh tim layanan pelanggan platform yang kemudian berkoordinasi dengan pihak hotel untuk mencari solusi. Mekanisme ini menciptakan jalur penyelesaian alternatif yang memberikan konsumen opsi untuk tidak berhadapan langsung dengan hotel apabila mereka merasa tidak puas dengan respons awal yang diberikan. Keberadaan perantara dalam bentuk tim layanan pelanggan platform dapat berfungsi sebagai mediator yang lebih netral dan memiliki otoritas untuk memberikan kompensasi langsung dari pihak platform apabila diperlukan.<sup>14</sup>

Efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa ini perlu dikaji lebih lanjut dengan mempertimbangkan pengalaman aktual konsumen yang mengalami permasalahan kualitas layanan.

Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas mengenai kewajiban pelaku usaha, beberapa diantaranya yaitu pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

---

<sup>14</sup> Reza Rahmat, Manager Hotel RedDoorz Syariah near Pelabuhan Ulee Lheue Banda Aceh, *wawancara*, pada tanggal 10 Januari 2026

barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan (Huruf a dan b).

Namun Berdasarkan ulasan yang diunggah oleh salah satu tamu hotel, yaitu Ratih melalui platform Google Review, terdapat beberapa keluhan serius terkait kondisi kebersihan dan fasilitas kamar di salah satu hotel *RedDoorz* Banda Aceh. Beberapa temuan spesifik yang dilaporkan meliputi:

1. seprai tempat tidur yang penuh noda dan rambut
2. permukaan meja yang juga dipenuhi rambut
3. lantai kamar yang berdebu
4. kamar mandi dan wastafel yang berkerak
5. air conditioner (AC) yang tidak berfungsi<sup>15</sup>

Kemudian Berdasarkan ulasan yang diunggah oleh Ilsa Nurul Oktaviani melalui platform Google Review, terdapat berbagai permasalahan signifikan yang dialami selama proses check-in hingga masa menginap di hotel *RedDoorz*. Pengalaman yang dilaporkan mencakup aspek pelayanan resepsionis, kondisi fisik kamar, serta fasilitas yang tersedia.

“Pada saat kedatangan, tamu mengalami kendala terkait ketersediaan kamar. Meskipun telah melakukan pembayaran untuk dua kamar, pihak resepsionis menyatakan hanya tersedia satu kamar. Ketika tamu meminta solusi atas permasalahan tersebut, resepsionis tidak memberikan penjelasan yang memadai. Proses penantian berlangsung hampir satu jam tanpa kepastian yang

---

<sup>15</sup> Ratih, tamu hotel RedDoorz Syariah near Pasar Aceh Shopping Centre, *Google review*, pada tanggal 27 Desember 2025

jelas, hingga akhirnya kedua kamar dapat disediakan. Kamar pertama yang diperoleh memiliki ruangan yang luas, namun terdapat beberapa kekurangan serius. Lantai kamar dalam kondisi bergelombang dan menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan struktural. Tingkat kebersihan kamar sangat buruk, ditandai dengan akumulasi debu yang signifikan pada berbagai permukaan termasuk bantal, selimut, dan kasur, yang menyebabkan ketidaknyamanan pernapasan dan iritasi kulit pada tamu. Fasilitas kamar mandi juga bermasalah, dimana sistem flush toilet tidak berfungsi dengan baik. Meskipun air akhirnya tersedia setelah beberapa waktu menunggu, kondisi ini sangat mengganggu kenyamanan tamu. Kamar kedua berada dalam kondisi yang lebih buruk. Ruangan gelap dan mengalami infestasi rayap dalam jumlah besar. Kondisi pintu kamar rusak sehingga memerlukan tenaga ekstra untuk membukanya. Kamar mengalami kelembapan tinggi dengan pertumbuhan jamur yang ekstensif, menciptakan lingkungan yang tidak higienis dan berpotensi menimbulkan risiko kesehatan. Kondisi kamar ini dinilai sangat tidak layak huni, bahkan dengan mempertimbangkan tarif yang relatif terjangkau. Tamu juga melaporkan adanya keterbatasan kompetensi dari petugas resepsionis. Hal ini terlihat ketika petugas mengalami kesulitan dalam menulis invoice, dimana tamu harus membantu mengeja kata-kata. Selain itu, petugas juga mengalami kendala dalam mengoperasikan kamera telepon genggam untuk memfoto kartu identitas tamu, sehingga memerlukan bantuan dari tamu untuk memfokuskan kamera.”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Ilsa Nurul Oktaviani, tamu hotel RedDoorz Syariah near Museum Tsunami Aceh 2, *Google review*, pada tanggal 2 Oktober 2024

Penggunaan platform Google Review oleh konsumen untuk menyampaikan keluhannya mengindikasikan beberapa kemungkinan. Pertama, konsumen mungkin tidak mengetahui atau tidak mengakses mekanisme pengaduan formal yang disediakan oleh aplikasi *RedDoorz*. Kedua, konsumen mungkin telah menggunakan mekanisme internal namun tidak mendapatkan respons atau penyelesaian yang memuaskan, sehingga memilih untuk mempublikasikan pengalamannya di platform publik sebagai bentuk protes dan peringatan bagi calon konsumen lain. Ketiga, konsumen memilih untuk langsung mempublikasikan ulasan negatif sebagai bentuk ekspresi kekecewaan tanpa terlebih dahulu mencoba jalur penyelesaian internal. Ketiga kemungkinan ini menunjukkan adanya celah dalam sistem penyelesaian sengketa yang perlu dievaluasi dan diperbaiki.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, yaitu:<sup>17</sup>

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil

---

<sup>17</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 72.

putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio. Rumusan Pasal 46 Ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- Buat peta tumpang tindih, memilih jalan mediasi di kantor pertanahan , jika tidak dapat diselesaikan maka akan dilaksanakan penyelesaian sengketa di pengadilan.

Bapak Reza Rahmat selaku manager hotel menyatakan bahwa hotel memiliki komitmen untuk menyelesaikan setiap keluhan yang masuk dengan pendekatan yang solutif dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Namun demikian, komitmen ini harus diwujudkan dalam praktik yang konsisten dan

sistematis, bukan hanya sebagai respons reaktif terhadap keluhan individual. Untuk kasus seperti ulasan melalui Google review, upaya penyelesaian yang seharusnya dilakukan mencakup permintaan maaf formal dari manajemen hotel, penjelasan transparan mengenai akar penyebab masalah, tindakan korektif untuk mencegah terulangnya masalah serupa, serta kompensasi yang adil dan proporsional dengan tingkat ketidaknyamanan yang dialami konsumen.<sup>18</sup>

Dari perspektif platform *RedDoorz* sebagai perantara, terdapat tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan bahwa hotel mitra memenuhi standar yang telah dijanjikan kepada konsumen. Ketika terjadi pelanggaran standar seperti dalam kasus ini, platform seharusnya tidak hanya berperan sebagai fasilitator komunikasi antara konsumen dan hotel, tetapi juga mengambil tindakan tegas terhadap hotel yang gagal memenuhi komitmennya. Tindakan ini dapat berupa pemberian peringatan, pengenaan sanksi finansial, penurunan peringkat dalam sistem aplikasi, atau bahkan pemutusan kemitraan apabila pelanggaran terjadi secara berulang dan sistematis. Ketegasan platform dalam menegakkan standar kualitas akan mengirimkan sinyal yang jelas kepada semua hotel mitra bahwa pelanggaran terhadap hak konsumen tidak akan ditoleransi.

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara dan bukti empiris dari ulasan konsumen, dapat disimpulkan bahwa upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan platform *RedDoorz* dalam praktiknya menghadapi beberapa tantangan signifikan yaitu:

---

<sup>18</sup> Reza Rahmat, Manager Hotel RedDoorz Syariah near Pelabuhan Ulee Lheue Banda Aceh, wawancara, pada tanggal 10 Januari 2026

1. Terdapat kesenjangan antara mekanisme penyelesaian yang secara formal tersedia dengan aksesibilitas dan efektivitas mekanisme tersebut dari perspektif konsumen. Banyak konsumen yang tidak mengetahui prosedur pengaduan formal atau merasa bahwa prosedur tersebut terlalu rumit dan memakan waktu.
2. Terdapat ketidaktetapan dalam penerapan standar kualitas yang mengakibatkan terjadinya pelanggaran serius terhadap hak konsumen meskipun telah ada komitmen formal dari platform dan hotel mitra.
3. Sistem pengawasan yang berlaku saat ini belum mampu mendeteksi dan mencegah terjadinya pelanggaran standar secara proaktif, sehingga konsumen menjadi pihak yang menanggung risiko dan kerugian.<sup>19</sup>

Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di masa mendatang, diperlukan beberapa perbaikan sistemik:

1. Platform perlu mengembangkan mekanisme pengaduan yang lebih terintegrasi, *user-friendly*, dan responsif dengan target waktu penyelesaian yang jelas dan dapat dipantau oleh konsumen secara *real-time*.
2. Perlu adanya peningkatan frekuensi dan kualitas pengawasan terhadap hotel mitra untuk memastikan konsistensi penerapan standar.
3. Hotel perlu menyelenggarakan pelatihan berkala kepada seluruh karyawan tidak hanya mengenai aspek teknis pelayanan, tetapi juga mengenai hak-hak konsumen dan prosedur penanganan keluhan yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

---

<sup>19</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

4. Platform perlu mengembangkan sistem sanksi yang gradual namun tegas terhadap hotel yang melakukan pelanggaran, dengan mekanisme transparansi yang memungkinkan konsumen mengetahui rekam jejak kualitas layanan hotel sebelum melakukan pemesanan.
5. Perlu ada edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dan prosedur yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian, sehingga konsumen dapat memanfaatkan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia secara optimal.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., Akademisi, *Wawancara*, pada tanggal 25 Februari 2026

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. Perlindungan konsumen jasa akomodasi melalui aplikasi *RedDoorz* di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup komprehensif, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, implementasi perlindungan konsumen dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala signifikan. Model bisnis platform agregator seperti *RedDoorz* menciptakan kompleksitas hubungan hukum trilateral yang melibatkan platform sebagai penyelenggara sistem elektronik, hotel mitra sebagai penyedia layanan fisik, dan konsumen sebagai pengguna jasa. Kompleksitas ini menimbulkan permasalahan terkait ketidakjelasan tanggung jawab hukum ketika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Platform cenderung melempar tanggung jawab kepada hotel mitra dengan beralih hanya berperan sebagai perantara, sementara hotel mitra berargumen bahwa mereka terikat dengan standar dan kebijakan yang ditetapkan oleh platform. Ketidakjelasan pembagian tanggung jawab ini mengakibatkan konsumen berada dalam posisi yang lemah dan mengalami kesulitan dalam menuntut haknya ketika terjadi kerugian. Selain itu, pengawasan dari Dinas Pariwisata masih terkendala oleh keterbatasan pemahaman mengenai model bisnis platform digital, ketidakjelasan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, serta minimnya sumber daya untuk melakukan monitoring berkelanjutan terhadap properti-properti yang bermitra dengan *RedDoorz*.

2. Perlindungan konsumen dalam jasa akomodasi melalui aplikasi RedDoorz dapat dikategorikan menjadi dua bentuk utama, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif merupakan upaya pencegahan yang dilakukan sebelum terjadinya pelanggaran hak konsumen, yang mencakup kewajiban penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyesatkan mengenai kondisi kamar, fasilitas, serta harga. Platform dan hotel mitra juga diwajibkan menerapkan standarisasi kualitas layanan sesuai dengan ketentuan platform *RedDoorz*. Namun berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pengawasan terhadap implementasi standar kualitas masih sangat terbatas, dengan frekuensi inspeksi dari pihak platform yang hanya dilakukan sekitar dua bulan sekali melalui pengecekan acak atau tindak lanjut keluhan. Kondisi ini menciptakan gap signifikan dalam kontrol kualitas dan memberikan ruang bagi terjadinya penurunan standar layanan tanpa terdeteksi. Sementara itu, perlindungan represif merupakan upaya penyelesaian setelah terjadi pelanggaran, yang meliputi mekanisme penanganan keluhan, sistem pengembalian dana (refund), dan pemberian kompensasi. Meskipun mekanisme ini secara formal tersedia, efektivitasnya masih dipertanyakan mengingat banyaknya keluhan konsumen yang tidak tertangani dengan memuaskan, sebagaimana tercermin dari berbagai ulasan negatif di platform publik seperti Google Review. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara mekanisme formal yang tersedia dengan praktik penyelesaian keluhan yang dirasakan oleh konsumen.

3. Upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme internal platform yang mencakup sistem pengaduan melalui aplikasi dan penanganan langsung oleh hotel mitra melalui tahapan verifikasi, negosiasi, dan pemberian solusi. Namun efektivitasnya masih dipertanyakan karena banyak konsumen memilih menyampaikan keluhan melalui platform publik, yang mengindikasikan ketidakpuasan terhadap responsivitas sistem pengaduan internal. Konsumen juga memiliki hak mengajukan gugatan melalui BPSK atau Pengadilan Negeri sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Temuan penelitian mengungkapkan berbagai pelanggaran serius terhadap standar kebersihan dan kualitas fasilitas, mencerminkan kegagalan multi-lapis dalam sistem kontrol kualitas. Secara keseluruhan, meskipun kerangka hukum telah tersedia, implementasinya masih menghadapi tantangan fundamental terkait ketidakjelasan tanggung jawab, minimnya pengawasan, keterbatasan efektivitas mekanisme pengaduan, dan rendahnya kesadaran konsumen.

## A. SARAN

1. Disarankan kepada Platform *RedDoorz* perlu mengembangkan mekanisme pengaduan yang lebih responsif dan mudah diakses dengan target waktu penyelesaian yang jelas, meningkatkan frekuensi pengawasan terhadap hotel mitra menjadi lebih intensif dan terstruktur, mengembangkan sistem sanksi berjenjang terhadap hotel yang melakukan pelanggaran, meningkatkan transparansi informasi dengan menyediakan rekam jejak penilaian setiap properti, serta memperjelas klausul tanggung jawab dalam perjanjian kerjasama dan syarat penggunaan aplikasi.
2. Disarankan untuk Hotel mitra perlu menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai hak konsumen dan penanganan keluhan, mengimplementasikan sistem kontrol kualitas internal yang lebih ketat sebelum kamar ditawarkan kepada tamu, menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, meningkatkan akurasi informasi di platform, serta membangun budaya organisasi yang mengutamakan kepuasan dan keamanan konsumen.
3. Disarankan kepada Pemerintah perlu mengembangkan regulasi teknis yang lebih spesifik mengatur tanggung jawab platform agregator, meningkatkan kapasitas SDM Dinas Pariwisata untuk memahami dan mengawasi platform digital, memperjelas koordinasi dan kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, memperkuat peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, serta melakukan kampanye edukasi publik mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi digital.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Celebes Media Perkasa, Makassar, 2016
- Kusumahdewi, Yessy dan Sharo, Grace. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, 2022.
- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Ramli, Ahmad M. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Reflika Aditama, Bandung, 2006.
- Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia. Jakarta. 2008.
- Amiruddin dan Asikin Zainal. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004.
- Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Wajdi, Farid dan Susanti, Diana. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press Kelompok Intrans Publishing, Malang, 2023.
- Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 4. Jakarta, Penerbit Balai Pustaka, 2012.
- Wibowo, Agus. *Keamanan Informasi dan Hukum Siber*, Universitas Stekom Press, Semarang, 2024.
- Simorangkir, JCT. *Kamus Hukum*, Ichtiar Baru – Van Hoeve, Jakarta, 2002.
- Yuliandri. *Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dan Perlindungan Hukum Konsumen*. Kencana, Jakarta, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Soekanto dan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.

Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif dan R & D, Cet 3*, Alfabeta, Bandung, 2007.

Yuliandri. *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dan Perlindungan Hukum Konsumen*. Kencana. Jakarta. 2016.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha.

## **C. Jurnal**

Yuyut Prayuti, *Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 5, No. 1, 2024

Listiowati, Agneta Saneta. "Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Hotel Resor di Obyek Wisata Pantai Parangtritis". Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2011.

## LAMPIRAN



Wawancara: Kepala Bidang Ekonomi Kreatif Banda Aceh



Wawancara: Reza Rahmat, Manager Hotel.



4.5/5

Baik

Last 6 months rating 2.7 · 211 Ulasan

P

P\*\*\*\*S\*\*\*\*

05 March 2025

1/5

dengan harga segitu sangat di sayangkan fasilitas seperti itu. kamar super jorok dari kamar mandi berlumut timba tampung air berlumut hitam dan sarang laba2 ada dimana mana, begitu juga dengan seprei sangat jorok ada bercak kuning bekas kotoran dan bau tidak enak . seperti bangunan lama tidak di huni di paksa jual dengan andalan di sapu lantai saja . banyak yang walupun tidak mewah atau bagus setidaknya bersih dan nyaman.ini jauh dari kata tidak layak huni.

P

PUTRA HAFRIONIKA

26 February 2025

1/5

Perlengkapan kamar mandi tidak ada, kamar mandi air tergenang, closet tdk bs, pintu kamar mandi rusak, dikamar mandi masih ada puntung rokok dan sampah, fasilitas seperti tidak terurus, mdh2n ke depan bisa diperbaiki

A

A\*\*\*\*uE\*\*\*\*

30 January 2025

1/5

Sangat mengecewakan!! Kamar kami di jual dan tidak ad pertanggung jawaban dari pihak hotel, banyak berdalih, bahkan kami tidak menginap sama sekali disini!! Kami tiba tengah malam disini dan harus keliling mencari hotel lain!! Kembali lagi besoknya tetap tidak diberikan kamar hotel dengan alasan kunci kamar hotel dibawa pengunjung sebelumnya dan blum balik hingga sore hari, sangat tidak profesional!!



4.5/5

**Baik**

Last 6 months rating 2.7 · 211 Ulasan

Di tipu kami  
Pesan dua kamar 300 ribu  
Di bilang belum masuk kamar yang kami booking

U

**Universal Sports**

18 July 2025

5/5

excellent

R

**Ririguci Guci**

14 July 2025

1/5

bagus dan bersih dengan harga murah udah pantas tpi y klo  
yg menyadri harga.. y adh harga adh kualitas..

C

**citra lestari**

02 July 2025

1/5

sangat jorok toilet nya luar biasa joroknya, lantainya  
berminyak sprej sarung bantal dan bedcovernya jorok. gak ada  
air minum sabun dan handuk

M

**Mercusuar Madagascar**

28 June 2025

3/5

ada pekerja sampai malam jadi terganggu istirahat.. maunya  
kalau ada perbaikan siang aja..

Z

**Zalhendra Eka Putra**

10 May 2025

1/5

kamar kotor