

PENYELESAIAN SENGKETA DALAM KONTRAK KERJASAMA INTERNASIONAL ANTARA HOTEL DENGAN AGEN PERJALANAN ONLINE

Oleh:

Mochammad Lukman Hakim, Email: lukman.akeem@gmail.com,
Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali

Made Suksma Prijandhini Devi Salain, Email: suksmadevi@gmail.com,
Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali

Bagian Hukum Internasional Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Era globalisasi mempengaruhi aspek kehidupan dalam segala bidang termasuk hubungan antara hotel dengan agen perjalanan online, yang sebelumnya terjalin secara konvensional, sekarang mengalami pergeseran menjadi secara online yang menjangkau tingkat internasional. Interaksi antara hotel dengan agen perjalanan online umumnya dituangkan ke dalam bentuk kontrak kerjasama internasional. Namun dalam prakteknya, kontrak kerjasama internasional tersebut tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini disebabkan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan undang-undang (The Statute Approach) dan pendekatan fakta (The Fact Approach). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor penyebab wanprestasi dan mengetahui upaya hukum pihak agen perjalanan online dalam hal hotel melakukan wanprestasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab wanprestasi pihak agen perjalanan online dalam kontrak kerjasama internasional yakni kurang cermatan pihak agen perjalanan online dalam membuat promo harga sehingga pihak hotel mengalami kerugian. Sementara itu, wanprestasi pihak hotel disebabkan karena faktor sumber daya manusia khususnya dalam hal komunikasi yang kurang lancar. Upaya hukum yang dilakukan pihak agen perjalanan online terhadap pihak hotel dengan dua cara, litigasi dan non-litigasi secara kekeluargaan melalui negosiasi. Dalam prakteknya upaya hukum yang digunakan pihak agen perjalanan online adalah upaya hukum non-litigasi secara kekeluargaan melalui negosiasi.

Kata Kunci: Wanprestasi, Kontrak Kerjasama Internasional, Hotel, Agen Perjalanan Online

ABSTRACT

The era of globalization is influencing all aspects of life including the relationship between hotels and online travel agents, which were previously established conventionally, it is now being transformed into an online relationship that reaching the international level. Normally, the relationship between hotel and online travel agents are included into a form of an international cooperation contract. But in practice, the implementations of the international cooperation contract is not always running as expected. This shows that there is a default made by one of the parties. This study uses empirical legal research with The Statute Approach and The Facts Approach. The purpose of this study is to find out the causes of default and to know the legal ways

of online travel agents in terms of hotels defaulting. The results showed that the cause of default of online travel agents in international cooperation contracts was the lack of online travel agents in making promo prices so that the hotel suffered losses. Meanwhile, the default of the hotel is caused by human resources in especially a bad communication. Legal efforts carried out by online travel agents against the hotel in two ways, litigation and non-litigation through negotiations. However, in practice the legal efforts made by online travel agents are non-litigation through negotiations.

Keywords: Default, International Cooperation Contracts, Hotels, Online Travel Agents

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri di Indonesia yang banyak dijumpai dan telah berkembang sedemikian pesatnya. Kegiatan kepariwisataan di Indonesia yang perkembangannya sangat terlihat yakni salah satunya di Daerah Provinsi Bali. Hal ini dapat dilihat dari tahun 2006, jumlah hotel di Bali secara keseluruhan mencapai 1635, sedangkan pada tahun 2017 jumlah hotel di Bali secara keseluruhan mencapai 2079.¹

Seiring dengan perkembangan teknologi, para wisatawan dapat melakukan pemesanan kamar hotel melalui agen perjalanan secara *online*. Terkait pemesanan kamar hotel yang dilakukan wisatawan, terdapat kerjasama yang terjalin antara pihak hotel dengan pihak agen perjalanan, baik dalam lingkup nasional maupun internasional dan secara *online* maupun konvensional. Kerjasama antara pihak hotel dengan pihak agen perjalanan tersebut pada umumnya dituangkan ke dalam bentuk kontrak kerjasama.

Dalam praktek pelaksanaan kontrak kerjasama antara pihak hotel dengan pihak agen perjalanan tidak selalu berjalan sesuai yang diharapkan. Acapkali timbul rasa tidak puas dari pihak wisatawan yang melakukan pemesanan kamar hotel melalui agen perjalanan secara *online*. Salah satu contohnya yakni *overbooking*, yaitu keadaan dimana wisatawan yang melakukan pemesanan kamar melalui agen perjalanan secara *online* tidak mendapatkan fasilitas sesuai yang ia pesan dikarenakan fasilitas tersebut telah penuh atau habis terjual. Contoh lainnya yakni kesalahan yang dilakukan pihak agen perjalanan dalam membuat promo sehingga promo tersebut membuat pihak hotel mengalami kerugian. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui faktor penyebab wanprestasi dalam kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan *online* serta upaya hukum yang dilakukan pihak agen perjalanan terkait hotel melakukan wanprestasi terhadap kontrak kerjasama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

¹ <http://bali.tribunnews.com/2017/04/20/jumlah-hotel-di-bali-naik-jadi-2079disparda-dan-phri-usulkan-moratorium?page=all> diakses pada 11 November 2018

1. Apakah yang menjadi faktor penyebab wanprestasi dalam kontrak kerjasama internasional antara hotel dan agen perjalanan *online*?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dilakukan agen perjalanan *online* dalam hal hotel melakukan wanprestasi terhadap kontrak internasional yang disepakati?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui faktor penyebab sehingga pihak hotel dikatakan telah melakukan wanprestasi terhadap pihak agen perjalanan *online* dalam kontrak kerjasama internasional.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan agen perjalanan *online* apabila hotel melakukan wanprestasi terhadap kontrak internasional yang disepakati.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum empiris memandang hukum sebagai fenomena sosial (yang berbeda dengan penelitian hukum normatif yang memandang hukum sebagai norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan hukum nasional) dengan pendekatan struktural dan umumnya terkuantifikasi (kuantitatif).² Dalam penelitian ini, digunakan Pendekatan Perundang-undangan (*The Statute Approach*) dan Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*) dikaitkan dengan permasalahan yang ada masyarakat dalam kaitannya dengan wanprestasi dalam kontrak kerjasama internasional hotel dengan agen perjalanan *online*.

2.2 Hasil dan Analisis

2.2.1 Faktor Penyebab Terjadinya Wanprestasi dalam Kontrak Kerjasama Internasional Antara Hotel dan Agen Perjalanan *Online*

2.2.1.1 Wanprestasi Kontrak Kerjasama Internasional yang Disebabkan oleh Pihak Agen Perjalanan *Online*

Wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak dalam kontrak kerjasama terjadi dikarenakan adanya hak dan kewajiban yang tidak terlaksana sebagaimana yang tertuang dalam kontrak. Wanprestasi adalah kegagalan suatu pihak melaksanakan kewajiban yang diatur di dalam kontrak, termasuk cacat dalam pelaksanaan atau keterlambatan dalam pelaksanaan kontrak.³

² Amirrudin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 167

³ Ida Bagus Wyasa Putra, 2016, *Hukum Kontrak Internasional*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, h. 153

Wanprestasi pada intinya merupakan suatu keadaan atau kejadian akibat salah satu pihak dalam kontrak melalaikan kewajibannya.⁴ Unsur-unsur wanprestasi menurut Setiawan yakni, tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, atau memenuhi prestasi tetapi tidak selayaknya.⁵ Lebih lanjut, Subekti menyebutkan ada empat unsur wanprestasi yaitu:⁶

1. Tidak melakukan apa yang ia sanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Terkait wanprestasi yang dilakukan oleh pihak agen perjalanan *online* terhadap pihak hotel, berdasarkan wawancara dengan Ibu Lisa selaku General Manager Lovina Beach Hotel pada tanggal 26 April 2019, salah satunya yakni pihak agen perjalanan *online* melakukan kesalahan dalam hal membuat promo harga. Kesalahan pembuatan promo harga yang dilakukan pihak agen perjalanan *online* tersebut mengakibatkan pesanan kamar hotel oleh konsumen malah menyebabkan pihak hotel mengalami kerugian. Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat pihak agen perjalanan *online* telah melakukan wanprestasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Setiawan yakni melakukan prestasi tetapi tidak selayaknya.

2.2.1.2 Wanprestasi Kontrak Kerjasama Internasional yang Disebabkan oleh Pihak Hotel

Dalam praktek pelaksanaan kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan *online*, tidak menutup kemungkinan pihak hotel juga melakukan wanprestasi terhadap pihak agen perjalanan *online*. Terkait wanprestasi yang dilakukan pihak hotel, Ibu Lisa mengemukakan salah satunya adalah *overbooking*. Dalam prakteknya *overbooking* merupakan suatu keadaan dimana hotel menerima pesanan kamar lebih banyak daripada jumlah kamar yang tersedia.

Sebagaimana dikemukakan Ibu Lisa, *overbooking* disebabkan karena faktor keterlambatan dari pihak hotel untuk memperbaharui status ketersediaan kamar (*availability*) sehingga konsumen tetap dapat memesan kamar, namun pada kenyataannya kamar tersebut telah dipesan terlebih dahulu oleh konsumen lain melalui agen perjalanan yang lain pula.

Terkait wanprestasi yang dilakukan pihak hotel tersebut berdampak pada konsumen yang tidak mendapatkan fasilitas yang ia inginkan serta menyebabkan pihak hotel maupun pihak agen perjalanan *online* kehilangan konsumennya. Lebih lanjut, unsur wanprestasi yang dilakukan pihak hotel terhadap pihak agen perjalanan *online* tersebut yaitu melakukan prestasi namun terlambat.

⁴ Budiono Kusumohamidjojo, 2004, *Panduan Merancang Kontrak*, PT Gramedia, Jakarta h. 70

⁵ Setiawan, 1994, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, h. 18

⁶ Subekti R., 2008, *Hukum Perjanjian Cet. 10*, PT Intermedia, Jakarta, h. 45

2.2.2 Upaya Hukum Pihak Agen Perjalanan *Online* Terkait Wanprestasi dalam Kontrak Kerjasama

2.2.2.1 Upaya Hukum Pihak Agen Perjalanan *Online* Secara Non-Litigasi Terkait Wanprestasi dalam Kontrak Kerjasama Internasional

Sengketa dalam kontrak kerjasama merupakan hal yang sangat lumrah terjadi dalam kehidupan berbisnis. Sengketa diawali dari konflik sebagai bentuk interaksi para pihak dalam kontrak kerjasama yang sudah sangat kompleks sehingga menyebabkan salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak yang lainnya. Dalam kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan *online*, pihak yang bersengketa, dalam hal ini termasuk pihak agen perjalanan *online*, apabila merasa dirugikan atau terjadi wanprestasi yang dilakukan pihak lainnya, maka umumnya akan melakukan upaya hukum secara non-litigasi.

Di Indonesia, pengertian istilah upaya hukum non-litigasi tidak disebutkan secara tegas dalam peraturan perundang-undangan. Namun, dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa para pihak dalam kontrak kerjasama yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketa tanpa melalui upaya penyelesaian sengketa di Pengadilan Negeri. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya hukum litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri, sedangkan upaya hukum non-litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui Pengadilan Negeri.

Upaya hukum non-litigasi merupakan upaya hukum di luar pengadilan yang menekankan ke arah penyelesaian sengketa secara damai serta menghasilkan kesepakatan yang bersifat *win-win solution*.⁷ Berdasarkan Pasal 1 Ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ada beberapa upaya hukum non-litigasi, yaitu konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli dan arbitrase.

Sophar Maru Hutagalung, dalam bukunya, menguraikan pengertian dari masing-masing mekanisme upaya hukum non-litigasi sebagai berikut:⁸

1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu hubungan yang bersifat pribadi atau privat antara salah satu pihak yang disebut sebagai konsultan yang memberikan pendapatnya tentang suatu hal dengan pihak lain yang disebut dengan klien.

⁷ Muryati, D. T., & Heryanti, B. R. 2011, Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan, *Jurnal Dinamika Sosbud*, 3(1). h. 50-51, <http://repository.usm.ac.id/files/journalnas/A002/20170518102458-PENGATURAN-DAN-MEKANISME-PENYELESAIAN-SENGKETA-NONLITIGASI-DI-BIDANG-PERDAGANGAN.pdf>, diakses pada tanggal 4 Mei 2019 pukul 22.57 WITA

⁸ Sophar Maru Hutagalung, 2012, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta h. 312-315

2. **Negosiasi**
Berdasarkan Pasal 6 Ayat (2) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, negosiasi pada prinsipnya adalah memberikan suatu alternatif kepada pihak-pihak terkait untuk menyelesaikan sendiri masalah yang timbul diantara mereka secara kesepakatan yang mana hasil dari kesepakatan tersebut dituangkan kedalam bentuk tertulis sebagai komitmen yang harus dilaksanakan kedua belah pihak.
3. **Mediasi**
Berdasarkan Pasal 6 Ayat (3) sampai dengan Ayat (5) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, Mediasi merupakan upaya hukum yang melibatkan pihak ketiga, baik perorangan maupun lembaga independen yang bersifat netral sebagai mediator. Mediator memiliki wewenang untuk membantu dan menemukan solusi kepada para pihak yang bersengketa, namun mediator tidak berwenang untuk memberikan putusan terhadap objek yang dipersengketakan.
4. **Konsiliasi**
Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa dengan cara musyawarah, hakikatnya adalah untuk menghindari proses pengadilan dan juga akibat hukum yang timbul dari suatu putusan pengadilan. Dalam upaya hukum konsiliasi terdapat konsiliator yang berwenang sebagai fasilitator dalam hal memfasilitasi pengaturan tempat dan waktu pertemuan, mengarahkan pembicaraan, sehingga para pihak dapat menemukan solusi penyelesaian sengketa.
5. **Arbitrase**
Arbitrase mempunyai arti sebagai salah satu cara dalam menyelesaikan sengketa para pihak yang dilakukan di luar pengadilan. Hal ini dilakukan karena para pihak didasarkan atas perjanjian arbitrase secara tertulis yang disepakatinya, untuk mengambil upaya arbitrase dalam hal menyelesaikan sengketa. Kesepakatan yang berupa klausula arbitrase tercantum dalam perjanjian tertulis dalam perjanjian yang dibuat sebelum bersengketa pada lazimnya disebut sebagai perjanjian arbitrase.

Lebih lanjut, Frans Hendra Winarta menguraikan pengertian dari masing-masing upaya hukum non-litigasi sebagai berikut:⁹

1. Konsultasi adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perseorangan atau personal untuk mendapatkan suatu pendapat yang dibutuhkannya dari seorang konsultan.
2. Negosiasi adalah upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui pengadilan atau non litigasi berdasarkan atas kerjasama yang baik para pihak untuk mencapai kesepakatan.
3. Mediasi adalah suatu upaya penyelesaian sengketa dengan mempergunakan seorang mediator dalam perundingan-perundingan antar para pihak guna mencapai kesepakatan bersama.

⁹ Frans Hendra Winarta, 2012, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, h.

4. Konsiliasi adalah salah satu upaya para pihak menyelesaikan sengketa dengan bantuan konsiliator untuk mendapatkan solusi yang disepakati para pihak.
5. Penilaian ahli adalah penilaian yang dilakukan oleh ahli yang mempunyai kompetensi tertentu yang sifatnya teknis.

Upaya hukum non-litigasi dijalankan oleh para pihak karena mempertimbangkan beberapa alasan jika dibandingkan dengan upaya hukum litigasi, salah satunya karena alasan efisiensi waktu serta biaya yang dikeluarkan. Selain itu, berbeda dengan hasil putusan upaya hukum non-litigasi yang umumnya menghasilkan putusan *win-win solution* untuk para pihak yang bersengketa, hasil upaya hukum litigasi akan terpublikasi secara luas kepada masyarakat, sehingga mempertaruhkan nama baik serta reputasi masing-masing pihak. Terlebih kerjasama dalam bidang pariwisata sangat membutuhkan kepercayaan dari masyarakat demi kelanjutan dalam berbisnis.

Dalam praktek pelaksanaan kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan *online*, berdasarkan wawancara dengan Ibu Soraya selaku Accomodation Service Agoda International Pte Ltd. Representative Office dan Ibu Lisa selaku General Manager Lovina Beach Hotel menyebutkan bahwa dalam hal pihak hotel melakukan wanprestasi maka pihak agen perjalanan *online* akan melakukan upaya hukum non-litigasi melalui negosiasi secara kekeluargaan dengan dua cara, yaitu:

1. Hotel yang melakukan wanprestasi diminta untuk mencari hotel pengganti yang serupa atau lebih tinggi di area yang sama. Jika ada selisih harga, maka menjadi tanggungan pihak hotel.
2. Agen Perjalanan *Online* yang mencari hotel alternatif, namun dengan kompensasi berupa *Penalty* (pihak hotel yang wanprestasi harus membayar satu malam menginap).

Dalam prakteknya, upaya hukum non-litigasi yang pernah diterapkan oleh pihak *online travel agent* terkait sengketa dengan pihak hotel adalah upaya hukum dalam bentuk negosiasi secara kekeluargaan. Upaya hukum non-litigasi dipilih dan digunakan, yakni pihak *online travel agent* dan pihak hotel karena berkaitan dengan alasan efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan. Proses beracara di pengadilan adalah proses yang membutuhkan biaya dan memakan waktu. Sistem pengadilan konvensional secara alamiah berlawanan, seringkali menghasilkan satu pihak sebagai pemenang dan pihak lainnya sebagai pihak yang kalah. Bahkan ada yang beranggapan bahwasanya terdapat ketidak efisienan dan ketidakadilan dalam melakukan penyelesaian sengketa melalui proses perdata (*civil procedure was neither efficient no fair*).¹⁰ Selain itu, upaya hukum litigasi menghasilkan putusan yang terpublikasi kepada masyarakat luas, sehingga dapat mempengaruhi kredibilitas serta nama baik bahkan reputasi perusahaan masing-masing pihak yang bersengketa menjadi

¹⁰ Dedi Afandi, 2009, Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Medis, *Majalah Kedokteran Indonesia*, 59(5) h. 190, <http://fk.unri.ac.id/wp-content/uploads/2017/11/Mediasi-2009.pdf>, diakses pada tanggal 17 Mei 2019 pukul 20.08 WITA

tercemar, terlebih bisnis pariwisata sangat membutuhkan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat dalam keberlanjutan usaha dari para pihak. Hasil yang diperoleh dalam penyelesaian sengketa dengan non-litigasi, pada umumnya adalah tercapainya *win-win solution*, pihak yang bersengketa merasakan kepuasan dan adil, sehingga kesepakatan yang merupakan penyelesaian sengketa para pihak dapat diterima dan dilaksanakan oleh para pihak.

2.2.2.2 Upaya Hukum Pihak Agen Perjalanan *Online* secara Litigasi terkait Wanprestasi dalam Kontrak Kerjasama Internasional

Dalam kontrak kerjasama internasional, termasuk di dalamnya kontrak perdagangan jasa, seperti kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan *online travel agent*, seringkali kontrak tidak berjalan seperti yang diharapkan. Contohnya seperti terjadi wanprestasi yang bahkan berakhir dengan konflik atau sengketa. Menurut Huala Adolf ketentuan hukum yang mengatur kontrak kerjasama internasional yaitu:¹¹

1. Hukum Nasional (termasuk peraturan perundang-undangan suatu negara baik yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan kontrak);
2. Dokumen kontrak;
3. Kebiasaan-kebiasaan di bidang perdagangan internasional yang terkait dengan kontrak;
4. Prinsip-prinsip hukum umum mengenai kontrak;
5. Putusan pengadilan;
6. Doktrin;
7. Perjanjian internasional (mengenai kontrak).

Dari ketentuan yang dikemukakan Huala Adolf, dapat dipahami bahwa penyelesaian sengketa secara litigasi dapat mengacu pada salah satu ketentuan hukum tersebut yang dituangkan ke dalam dokumen kontrak ataupun hukum nasional. Berkaitan dengan dokumen kontrak kerjasama internasional, yang lazim disebut sebagai kontrak bisnis internasional, pada umumnya diatur berbagai klausula, seperti:¹²

1. Deskripsi, Kuantitas dan Harga;
2. Persyaratan Pembayaran;
3. Pengaturan Pengemasan;
4. Transportasi dan Penyerahan Barang;
5. Asuransi;
6. Hak Kekayaan Intelektual;
7. Ganti Kerugian;
8. Pembatalan dan *Force Majeure*;
9. Arbitrase;
10. Pilihan Hukum dan Pilihan Forum.

¹¹ Huala Adolf, 2007, *Dasar-Dasar Hukum Kontrak Internasional*, Refika Aditama, Bandung, h. 77

¹² Karla C. Shippey J. D., 2004, *Menyusun Kontrak Bisnis Internasional*, PPM, Jakarta, h. 38-49

Pilihan hukum dan pilihan forum (*choice of law and choice of forum*) dalam transaksi elektronik merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan rumit, mengingat transaksi yang dilakukan oleh para pihak tidak sedikit yang melintasi batas suatu negara, serta melibatkan para pihak yang mempunyai kewarganegaraan yang berbeda pula. Oleh karenanya, penentuan atas pilihan hukum yang berlaku bagi para pihak dan berkaitan pula pilihan forum sengketa yang diajukan. Terhadap hal itu, dalam asas hukum kontrak terdapat asas kebebasan berkontrak yang memungkikan para pihak secara bebas menentukan bentuk serta isi perjanjian yang dikehendaki. Termasuk menentukan dalam kontrak tersebut yang berkaitan dengan pilihan hukum dan pilihan forum.

Berdasarkan uraian diatas, pilihan dari para pihak yang menentukan hukum yang dipilih oleh para pihak. Hukum tersebut akan diakui sebagai "*the proper law of conduct*" dan diakui pula ssebagai "*the proper of contract.*" Asas-asas dalam Hukum Perdata Internasional (HPI) menjadi asas hukum yang berlaku dalam berkontrak bagi para pihak manakala para pihak tidak menentukan pilihan hukum dalam kontrak yang dibuatnya.¹³

Dalam pelaksanaannya, kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan *online* juga memuat klausula-klausula tersebut. Manakala terjadi konflik atau sengketa, sebagaimana tertuang dalam dokumen *Accomodation Property Participation Agreement (APPA)* disebutkan pilihan hukum dan pilihan forum yang berbunyi, "*GOVERING LAW AND JURISDICTION: This Agreement will be governed by and construed in accordance with the law of Singapore and the parties submit to the exclusive jurisdiction of the Singapore courts. Third parties shall have no rights under this Agreement. Parties will attempt to settle any disputes in a amicable manner by conducting good faith discussion first.*"

Berdasarkan klausula tersebut, terlihat bahwa para pihak sepakat menggunakan hukum nasional, dalam hal ini hukum Singapura dan Pengadilan Singapura, sebagai dasar hukum kontrak kerjasama internasional. Dalam hal terjadi sengketa, pihak agen perjalanan *online* dapat mengajukan upaya hukum ganti rugi secara litigasi melalui pengadilan Singapura menggunakan hukum Singapura sebagaimana tertuang dalam kontrak.

Dalam prakteknya, baik menurut Ibu Soraya dan Ibu Lisa sengketa wanprestasi dalam kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan *online* tempat mereka bekerja belum pernah diselesaikan secara litigasi.

III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

1. Wanprestasi pihak agen perjalanan *online* terhadap pihak hotel dalam kontrak kerjasama internasional disebabkan karena faktor

¹³ Rosalinda Elsina Latumahina, 2015, Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik, *Jurnal GEMA AKTUALITA*, 4 (1), h. 46, <http://dspace.uphsurabaya.ac.id:8080/xmlui/handle/123456789/219> diakses pada tanggal 1 April 2019 pukul 11.45 WITA

kekurang cermatan pihak agen perjalanan *online* sehingga menyebabkan terjadinya ketidaksempurnaan dalam memenuhi janji, yaitu kesalahan dalam membuat promo harga hotel. Di lain sisi, wanprestasi pihak hotel disebabkan karena keterlambatan penyampaian kondisi terkini terkait ketersediaan kamar dan fasilitas hotel, dikarenakan faktor Sumber Daya Manusia, khususnya komunikasi yang kurang lancar.

2. Upaya hukum yang dilakukan pihak agen perjalanan *online* terhadap hotel terkait wanprestasi dalam kontrak kerjasama yaitu dengan mengajukan upaya hukum litigasi dan non-litigasi. Upaya hukum gugatan ganti rugi secara litigasi, sebagaimana tertuang dalam dokumen kontrak, pada pelaksanaannya belum pernah dilakukan karena yang dilakukan adalah upaya hukum non-litigasi secara kekeluargaan melalui negosiasi, yaitu disepakati pihak hotel mencarikan hotel serupa atau lebih tinggi di area yang sama terkait wanprestasi *overbooking*.

3.2 Saran

1. Dalam rangka membangun hubungan bisnis yang saling menguntungkan, diharapkan pihak agen perjalanan *online* lebih teliti dalam melaksanakan prestasi yang disepakati termasuk dalam pembuatan harga promo hotel. Demikian pula kepada pihak hotel diharapkan agar meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia serta kualitas sistem *online*-nya.
2. Diharapkan kepada pihak hotel dan agen perjalanan *online* untuk mensosialisasi isi kontrak kepada masing-masing pihak agar memahami upaya hukum secara litigasi dan non-litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adolf, Huala, (2007), Dasar-Dasar Hukum Kontrak Internasional, Bandung: Refika Aditama
- Amirrudin dan Zainal Asikin, (2012), Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Hutagalung, Sophar Maru, (2012), Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Jakarta: Sinar Grafika
- Kusumohamidjojo, Budiono, (2004), Panduan Merancang Kontrak, Jakarta: PT Gramedia
- Setiawan, (1994), Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Bandung: Binacipta
- Shippey J. D., Karla C., (2004), Menyusun Kontrak Bisnis Internasional, Jakarta: PPM
- Subekti R., (2008), Hukum Perjanjian Cet. 10, Jakarta: PT Intermedia
- Winarta, Frans Hendra, (2012), Hukum Penyelesaian Sengketa, Jakarta: Sinar Grafika

Wyasa Putra, Ida Bagus, (2016), *Hukum Kontrak Internasional*, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana

Jurnal

Afandi, D. (2009). Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Medis. *Majalah Kedokteran Indonesia*, 59(5).

Latumahina, R. E. (2015). Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik, *Jurnal GEMA AKTUALITA*, 4 (1)

Muryati, D. T., & Heryanti, B. R. (2011). Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan. *Jurnal Dinamika Sosbud*, 3(1).

Website

<http://bali.tribunnews.com/2017/04/20/jumlah-hotel-di-bali-naik-jadi-2079disparda-dan-phri-usulkan-moratorium?page=all>