

## ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat sebuah kasus *hidden cost* Hotel Indonesia Pekalongan yang terjadi pada konsumen hingga mengalami kerugian di luar kontrak perjanjian setelah melaksanakan pembayaran melalui Traveloka. Untuk mengkaji penelitian ini lebih dalam maka terdapat dua rumusan masalah tentang tanggung jawab perdata hotel dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen mengenai hak-nya atas kerugian *hidden cost*. Adapun metode pada penelitian ini merupakan yuridis-normatif yang bersumber dari data sekunder atau bahan hukum seperti bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, yang dikumpulkan dari studi pustaka dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini menemukan dua hal yaitu berkaitan dengan tanggung jawab perdata secara KUH Perdata berdasarkan pada Pasal 1243 KUH Perdata dan tanggung jawab perdata secara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berdasarkan pada Pasal 19 ayat (1) UUPK. Hasil penelitian selanjutnya yaitu upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen terdapat upaya hukum litigasi yaitu suatu cara penyelesaian sengketa yang bentuk penyelesaian sengketa dilakukan melalui ketentuan dalam ranah pengadilan, dan upaya hukum nonlitigasi yaitu salah satu cara penyelesaian perselisihan yang dapat ditempuh di luar pengadilan. Dari upaya hukum tersebut, penelitian ini menyarankan konsumen dapat menempuh hak-hak atas kerugiannya secara materiil maupun immateriil yang paling relevan dan efisien dengan cara upaya hukum nonlitigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata kunci: *hidden cost*, tanggung jawab perdata, perlindungan konsumen, Hotel Indonesia Pekalongan.

## ***ABSTRACT***

*This research examines a hidden cost case involving Hotel Indonesia Pekalongan, in which a consumer incurred losses beyond the agreed contractual terms after making payment through Traveloka. To analyse the matter in depth, the research formulates two research questions: (1) the hotel's civil liability, and (2) the legal remedies available to consumers in relation to their entitlement to compensation for hidden cost losses. This research employs a normative-juridical method based on secondary data (legal materials), comprising primary, secondary, and tertiary legal sources. The data were collected through library research and analysed qualitatively. The findings indicate two principal bases of civil liability. First, civil liability under the Indonesian Civil Code, grounded in Article 1243 of the Civil Code concerning compensation for default. Second, civil liability under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, grounded in Article 19 paragraph (1) of the Consumer Protection Law, which obliges business actors to provide compensation for consumer losses. Further, the research finds that consumers may pursue both litigation remedies—namely dispute resolution through judicial proceedings—and nonlitigation remedies, i.e., alternative dispute resolution mechanisms outside the courts. Based on these options, this research recommends that consumers pursue the most relevant and efficient means to vindicate their rights to material and immaterial damages through nonlitigation measures, particularly by filing a claim with the Consumer Dispute Settlement Agency (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen—BPSK).*

*Keywords: hidden cost, civil liability, consumer protection, Hotel Indonesia Pekalongan*