

Panduan konten

Terakhir diperbarui: 8 Mei 2026

Kami tahu bahwa komunitas traveler kami menghargai ulasan dan konten yang dibuat oleh traveler lain dan mitra kami. Itu sebabnya penting bagi kami dan juga bagi traveler kami bahwa konten di situs web dan aplikasi kami jujur, bermanfaat, dan aman.

Setiap konten yang Anda dan pengguna lain kirimkan atau kontribusikan, termasuk ulasan, foto, komentar, dan daftar properti, harus sesuai dengan panduan ini, jadi kami menyarankan agar Anda membacanya dengan saksama. Panduan ini merupakan bagian dari kebijakan dan ketentuan kami yang lebih luas, termasuk Ketentuan Layanan dan Pernyataan Privasi, yang menjelaskan secara lebih rinci ketentuan yang mana Anda memberi kami lisensi untuk menggunakan konten yang dikirimkan.

Panduan ini diperbarui dari waktu ke waktu dan tanggal revisi terakhir dinyatakan di bagian atas halaman ini.

Ulasan

Ringkasan

Kami memahami pentingnya ulasan tepercaya bagi traveler. Ulasan yang Anda kirimkan ke situs kami harus jujur, berisi informasi relevan yang mencerminkan pengalaman sebenarnya dan mengikuti panduan konten ini.

Kami memoderasi semua ulasan yang dikirimkan kepada kami, dan mengambil langkah-langkah yang wajar untuk memastikan hanya pengguna yang telah memesan atau menyediakan layanan perjalanan, seperti penerbangan, penginapan, sewa mobil, atau aktivitas, yang dapat mengirimkan ulasan tentang pengalaman mereka.

Kami memublikasikan dan menampilkan semua ulasan (baik positif maupun negatif), selama ulasan tersebut mematuhi panduan ini.

Setiap ulasan yang tidak dikirimkan kepada kami dan diverifikasi langsung oleh kami akan diberi label dengan jelas.

Dalam beberapa kasus, Anda mungkin dapat mengirimkan masukan secara real-time ini berarti Anda akan memiliki pilihan untuk memberikan masukan langsung tentang hotel, penerbangan, rental mobil, atau aktivitas apa pun yang dipesan melalui situs atau aplikasi kami.

Moderasi ulasan

Kami menerapkan serangkaian proses (sistem otomatis dan/atau moderasi manual oleh manusia) yang kami gunakan untuk mengidentifikasi konten yang tidak sesuai panduan ini. Setiap ulasan yang ditemukan melanggar panduan ini tidak akan dipublikasikan di situs web atau aplikasi kami atau akan dihapus jika sudah dipublikasikan. Jika ulasan ditolak oleh proses moderasi kami, penulis akan diberi tahu melalui email bahwa ulasan tersebut telah ditolak karena tidak sesuai dengan panduan konten ini. Dalam beberapa kasus, penulis juga memiliki kesempatan untuk mengirim kembali ulasan mereka untuk dimoderasi ulang.

Kami tidak mengedit atau mengubah ulasan atau tanggapan atas nama mitra atau traveler.

Kelayakan dan penghapusan ulasan

Ketentuan kelayakan

Setiap ulasan yang dipublikasikan di situs web atau aplikasi kami harus memenuhi kriteria kelayakan berikut ini dan kami dapat menolak atau menghapus ulasan yang tidak memenuhi kriteria ini:

- Ulasan harus dikirim dalam waktu enam bulan setelah Anda menginap, menyewa mobil, atau melakukan aktivitas. Jika Anda mengirimkan lebih dari satu ulasan untuk properti yang sama, kami akan menggunakan ulasan terbaru.
- Anda tidak boleh mengulas properti yang Anda miliki, kelola, atau terkait dengan Anda.
- Ulasan Anda harus sesuai dengan pengalaman langsung yang sebenarnya dan tidak boleh dibuat menggunakan AI. Jika diminta, Anda harus memberikan bukti pengalaman Anda yang memadai kepada kami (misalnya, bukti masa menginap Anda di properti yang Anda ulas; atau bukti bahwa Anda tidak dapat melanjutkan masa menginap karena keterlambatan pihak lain).

Ulasan palsu

Ulasan palsu adalah ulasan yang tidak mencerminkan pengalaman perjalanan yang sebenarnya dan dikirimkan dalam upaya untuk menyesatkan atau memanipulasi persepsi atau perilaku traveler lain. Contoh ulasan palsu meliputi:

- Apabila mitra properti meminta atau meninggalkan ulasan tentang properti mereka sendiri.
- Ulasan yang dikirimkan dengan imbalan pembayaran, hadiah, atau insentif dalam upaya memanipulasi peringkat properti.

Kami tidak mengizinkan publikasi ulasan palsu di situs web kami. Jika kami mendeteksi ulasan palsu, kami akan menghapusnya dari situs web kami dan mengambil tindakan yang sesuai.

Manipulasi ulasan

Kami tidak mengizinkan traveler atau mitra menggunakan proses ulasan untuk berupaya memeras atau memanipulasi sentimen ulasan. Misalnya:

- Traveler tidak dapat mengancam untuk menggunakan ulasan terhadap mitra untuk memperoleh refund atau kompensasi tambahan;
- Mitra tidak boleh meminta ulasan positif dengan imbalan refund atau meminta tamu merevisi ulasan untuk menerima kompensasi tambahan.
- Mitra tidak boleh mengirimkan, atau meminta traveler untuk mengirimkan, ulasan negatif tentang kompetitor untuk menurunkan peringkat ulasan mereka.

Jika kami mengetahui perilaku tersebut, kami akan menghapus ulasan yang dimanipulasi dari situs kami dan mengambil tindakan yang sesuai.

Insentif

Sangat penting bagi kami dan traveler kami bahwa ulasan yang diberikan tidak memihak dan jujur. Ulasan harus diberikan langsung oleh traveler, mencerminkan pengalaman unik mereka, dan tidak bias. Mitra tidak boleh menulis ulasan atas nama traveler atau menawarkan insentif apa pun untuk mendorong traveler mengirimkan ulasan.

Dari waktu ke waktu, kami dapat menawarkan insentif kepada traveler kami untuk menyelesaikan ulasan, seperti penghematan, reward kupon atau loyalitas untuk digunakan pada perjalanan berikutnya. Insentif ini disediakan baik traveler mengirimkan ulasan negatif maupun positif. Jika traveler telah menerima insentif untuk mengirimkan ulasan mereka, kami juga akan dengan jelas melabeli ulasan yang dipublikasikan sebagai ulasan berinsentif.

Kami tidak mengizinkan publikasi ulasan berinsentif tersembunyi di situs kami. Jika kami mendeteksi ulasan berinsentif tersembunyi, kami akan menghapusnya dari situs web kami dan mengambil tindakan yang sesuai.

Penghapusan ulasan

Traveler atau mitra dapat menghubungi Layanan Pelanggan untuk menghapus ulasan atau tanggapan mereka yang telah dipublikasikan.

Kami dapat menolak atau menghapus ulasan dan tanggapan mitra untuk ulasan dalam kondisi berikut ini:

- Ulasan atau tanggapan berisi data pribadi tentang orang lain, misalnya nama lengkap atau alamat mereka.
- Ulasan atau tanggapan tersebut terbukti palsu atau diberikan secara curang, atau
- Ulasan atau tanggapan tersebut menyinggung, melanggar hukum, atau mengandung konten terlarang seperti yang ditetapkan dalam panduan ini.

Kami tidak menghapus ulasan hanya karena mengandung konten negatif.

Kami tidak menghapus ulasan akomodasi apabila traveler mencoba menginap atau berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Misalnya, apabila traveler:

- Tidak ditawarkan kamar atau tidak dapat mengakses properti.
- Berangkat lebih awal dari hari keberangkatan yang dijadwalkan;
- Pemesanan dibatalkan di tengah-tengah masa menginap/aktivitas.
- Pemesanan dibatalkan oleh mitra properti dalam waktu 24 jam setelah check-in.

Ulasan layanan perjalanan

Ulasan akomodasi

Jika Anda telah memesan akomodasi di situs web kami, kami akan mengirimkan email atau notifikasi push yang mengundang Anda untuk mengulas pengalaman menginap Anda. Anda dapat mengulas akomodasi jika Anda menginap di sana atau jika Anda tiba di akomodasi tetapi tidak benar-benar menginap di sana. Anda juga dapat mengulas akomodasi jika pemesanan Anda telah dibatalkan oleh mitra properti dalam waktu 24 jam sebelum check-in.

Jika Anda hanya melengkapi beberapa bagian dari ulasan, seperti subskor untuk kebersihan atau layanan, ulasan yang telah diisi sebagian akan dikirimkan secara otomatis kepada kami untuk dipublikasikan setelah 21 hari.

Penilaian

Traveler dapat memberikan skor keseluruhan untuk properti yang mereka ulas dengan skala 1–5. Untuk mendapatkan skor ulasan properti yang kami tampilkan, kami mengonversi semua skor yang diterima menjadi skor dari 10, lalu menjumlahkan semua ulasan yang dipublikasikan dan membaginya dengan jumlah skor ulasan yang dipublikasikan.

Traveler juga dapat mengirimkan subskor untuk aspek dan fitur tertentu dari sebuah properti atau tempat menginap, seperti kebersihan, staf, sarapan, atau lokasi. Skor keseluruhan dan subskor ini dikirim oleh traveler secara terpisah, sehingga skor mungkin berbeda.

Untuk memastikan ulasan relevan dan bermanfaat bagi traveler, kami menghapus ulasan akomodasi setelah tiga tahun (kecuali jika sebuah properti hanya memiliki ulasan dalam jumlah terbatas).

Tanggapan mitra

Mitra properti dapat menanggapi ulasan. Hal ini memungkinkan mitra properti untuk mengatasi masalah yang muncul dan menyoroti perbaikan atau peningkatan properti yang mereka lakukan. Kami tidak memfasilitasi kontak langsung antara mitra properti dengan pengulas. Tanggapan mitra tunduk pada proses moderasi yang sama dengan ulasan traveler.

Jika mitra properti, aktivitas, atau mobil benar-benar menganggap bahwa suatu ulasan tidak memenuhi kriteria dan persyaratan yang ditetapkan dalam panduan ini, mitra tersebut dapat mengirimkan formulir bantahan ulasan kepada kami melalui sistem layanan mitra mereka atau menghubungi Layanan Pelanggan. Kami juga dapat mempertimbangkan permintaan dari mitra properti agar ulasan dihapus dalam konteks perubahan kepemilikan properti atau penyelesaian renovasi besar.

Vrbo

Untuk ulasan properti liburan yang dikirimkan melalui situs web atau aplikasi Vrbo, proses moderasi kami memiliki beberapa fitur khusus. Kami mengoperasikan 'sistem ulasan dua arah', di mana:

- Setelah traveler atau mitra mengirimkan ulasan, pihak lain memiliki waktu 14 hari untuk mengirimkan ulasan.
- Kami memublikasikan setiap ulasan (asalkan ulasan tersebut sesuai dengan panduan konten kami secara keseluruhan) secara bersamaan.
- Jika, setelah 14 hari sejak ulasan pertama dikirimkan, pihak lain belum mengirimkan ulasan mereka sendiri, kami akan memublikasikan ulasan yang dikirimkan (dan tidak ada ulasan tambahan yang dapat dikirimkan sehubungan dengan masa ingap tersebut).

Pengalihan ulasan Vrbo

Mitra Vrbo dapat meminta pengalihan riwayat ulasan ke daftar properti Vrbo mereka untuk properti yang sama jika mereka membeli atau memperoleh hak untuk mengelola properti tersebut. Izin dari pemilik/manajer properti sebelumnya tidak diperlukan untuk pengalihan ini. Setiap pengalihan ulasan akan berlaku untuk semua ulasan, baik positif maupun negatif.

Jika ulasan dialihkan setelah proses ini, kami akan dengan jelas memberi label pada ulasan yang dialihkan dengan catatan bahwa ulasan tersebut terkait dengan manajemen atau kepemilikan yang berbeda.

Ulasan penyewaan mobil

Jika Anda telah menyewa mobil, kami akan mengirimkan email atau notifikasi push yang mengundang Anda untuk mengulas pengalaman setelah Anda mengambil mobil.

Kami bertanya kepada traveler apakah mereka memiliki pengalaman positif atau negatif dengan pengambilan dan kendaraan. Kemudian kami membuat skor kumulatif berdasarkan masukan positif/negatif untuk kedua poin ini.

Traveler juga dapat mengirimkan skor positif atau negatif untuk aspek tertentu dari penyewaan, seperti lokasi pengambilan, waktu pengambilan, dan kondisi kendaraan. Skor keseluruhan dan subskor ini dikirim oleh traveler secara terpisah, sehingga skor mungkin berbeda.

Kami biasanya menampilkan persentase keseluruhan peringkat pelanggan yang positif untuk penyedia penyewaan mobil, berdasarkan penyewaan yang dilakukan dengan penyedia tersebut. Untuk memastikan ulasan relevan dan bermanfaat bagi traveler, kami menghapus ulasan penyewaan mobil setelah 12 bulan.

Ulasan aktivitas dan objek wisata setempat

Jika Anda telah memesan aktivitas, kami akan mengirimkan email atau notifikasi push setelah Anda menyelesaikan aktivitas yang mengundang Anda untuk mengulas pengalaman Anda.

Skor ulasan keseluruhan atau ulasan utama adalah rata-rata sederhana dari semua skor akhir terkait dari ulasan yang dipublikasikan.

Ulasan yang belum diverifikasi

Dari waktu ke waktu, kami juga dapat menampilkan ulasan dan skor ulasan yang belum dikirimkan secara langsung kepada kami dan belum diverifikasi oleh kami.

Vrbo

Beberapa ulasan Vrbo berasal dari traveler yang mengirimkan ulasan secara langsung ke salah satu mitra properti kami di luar situs web atau proses kami atau dikirimkan ke Vrbo sesuai dengan proses moderasi sebelumnya. Ulasan ini tidak diverifikasi oleh proses moderasi yang diuraikan dalam panduan ini. Kami mungkin tetap menampilkan ulasan ini, namun, agar memenuhi syarat untuk dipublikasikan, ulasan tersebut harus:

- Berasal dari mitra properti, yang harus dibagikan kepada kami hanya ulasan terverifikasi yang memenuhi panduan konten kami secara keseluruhan; atau

- Dikirimkan ke Vrbo sesuai dengan proses moderasi kami sebelumnya, yang memerlukan kode reservasi yang valid dari pemesanan yang dilakukan dengan salah satu mitra properti kami.

Masing-masing jenis ulasan Vrbo ini ditandai dengan jelas pada tampilan ulasan kami.

Ulasan aktivitas Viator dan Get Your Guide

Selain ulasan aktivitas terverifikasi, kami menampilkan beberapa ulasan aktivitas yang dikumpulkan melalui kerja sama dengan situs web perjalanan terkenal Viator dan Get Your Guide. Meskipun kami tidak memverifikasi ulasan yang berasal dari Viator dan Get Your Guide, ulasan tersebut harus memenuhi panduan konten kami secara keseluruhan agar dapat dipublikasikan di situs web atau aplikasi kami.

Ulasan ini ditandai dengan jelas sebagai berasal dari Viator atau Get Your Guide di tampilan ulasan kami.

Skor ulasan dari situs web perjalanan lain

Beberapa properti belum memiliki ulasan dari traveler kami yang memesan di situs web atau aplikasi kami, misalnya traveler yang baru mengunjungi situs web kami. Untuk properti tersebut, kami akan menampilkan skor rata-rata menggunakan ulasan dari situs web perjalanan pihak ketiga yang terkenal lainnya hingga mereka mendapatkan ulasan di situs web kami. Kami tidak menampilkan konten tertulis ulasan apa pun dari situs web lain ini.

Kami tidak dapat memverifikasi ulasan dari situs web lain untuk mengonfirmasi apakah mereka memenuhi kriteria ulasan kami, namun, skor ulasan ini diimpor dari situs web perjalanan pihak ketiga yang terkenal. Jika skor ulasan diberikan dari pada skala 1 hingga 5, kami mungkin menggandakannya agar selaras dengan skor ulasan kami.

Setiap skor ulasan yang diimpor dari situs web perjalanan pihak ketiga ditandai dengan jelas di tampilan ulasan kami.

Panduan konten umum

Konten yang dilarang

Kami tidak mengizinkan konten yang menyesatkan, berbahaya, atau menyinggung di situs web atau aplikasi kami. Konten yang Anda kirimkan untuk publikasi tidak boleh mencakup hal-hal berikut ini:

- Konten yang tidak terkait langsung dengan tujuannya (misalnya, daftar properti hanya boleh terkait dengan properti subjek; daftar properti tidak boleh mengarahkan pengguna ke situs web pihak ketiga; dan deskripsi profil Anda hanya boleh terkait dengan Anda).
- Konten palsu atau disediakan dengan penipuan.
- Mengiklankan kepada pengguna lain (misalnya, ajakan untuk memesan properti alternatif).
- Konten apa pun yang tidak Anda miliki hak hukumnya untuk dipublikasikan.
- Kata-kata kotor atau konten tidak pantas lainnya (seperti konten yang bersifat pornografi, cabul, tidak senonoh, ilegal, menyinggung, menghina, diskriminatif, tidak pantas, mengancam, mendorong kekerasan atau membahayakan, menggambarkan ketelanjangan atau aktivitas seksual, atau 'tidak patut untuk keluarga').
- Foto atau informasi tentang anak atau pihak ketiga mana pun tanpa izin mereka (atau izin orang tua atau wali yang sah untuk anak usia di bawah 18 tahun).
- Data pribadi, seperti nomor telepon, rincian kartu kredit, alamat fisik, alamat email, atau informasi yang dapat ditautkan ke individu tertentu.
- Harga properti, kisaran harga, atau informasi harga lainnya dalam ulasan.
- Tag HTML, URL, atau #hashtag.
- Materi yang dikutip dari situs web, buku, majalah, surat kabar, atau sumber lainnya, atau
- Konten yang melanggar hukum atau melanggar hak cipta, merek dagang, atau hak intelektual atau hak milik orang lain.

Perhatikan bahwa kami memiliki hak atas kebijaksanaan kami yang wajar untuk memutuskan kelayakan konten dalam semua kasus. Kami dapat memilih untuk tidak memublikasikan, atau menghapus konten apa pun yang tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam panduan ini (atau yang kami anggap tidak pantas karena alasan apa pun).

Panduan membuat konten

Berikut ini beberapa petunjuk berguna yang harus diingat saat membuat dan mengirim konten:

- Fokus pada pengalaman Anda. Ceritakan dengan jujur, informatif, unik, dan terperinci.
- Gunakan tata bahasa, ejaan, dan nalar yang baik.
- Ulasan dan komentar untuk ulasan bukanlah tempat untuk meminta bantuan atau menyampaikan keluhan terhadap kami atau layanan kami. Kami menerima ulasan yang berkaitan dengan pengalaman perjalanan Anda, namun jika Anda perlu menghubungi kami atau menyampaikan keluhan, silakan hubungi Dukungan Pelanggan kami.
- Jangan gunakan konten plagiat atau pengalaman orang lain. Anda tidak diperkenankan mengambil tulisan dari situs web ulasan atau sumber perjalanan lain.

Panduan pengiriman foto

Ada beberapa aspek teknis yang harus Anda ingat ketika mengirim foto:

- Format foto harus dalam BMP, PNG, GIF, atau JPEG.
- Ukuran file harus 5 MB atau lebih kecil.

- Tinggi gambar minimal 60 piksel.
- Lebar gambar minimal 60 piksel.
- Dilarang mengirimkan logo, judul, merek, material promosi, atau konten lain yang dimaksudkan untuk tujuan komersial.

MELAPORKAN KONTEN

Konten di situs web kami

Jika Anda yakin bahwa konten yang diposting di situs web kami mungkin ilegal atau mungkin melanggar panduan ini, hubungi Layanan Pelanggan. Jika Anda login ke situs web atau aplikasi kami, Anda juga dapat melaporkan ulasan yang mengkhawatirkan dengan mengklik tanda 'laporkan ulasan' yang disediakan di sebelah ulasan yang dipublikasikan.