

**TANGGUNG JAWAB HUKUM HOTEL DAN *ONLINE TRAVEL AGENCY*
DALAM TRANSAKSI PEMESANAN DIGITAL: STUDI NORMATIF
BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN INDONESIA
(*LIABILITY OF HOTELS AND ONLINE TRAVEL AGENCIES IN DIGITAL
BOOKING TRANSACTIONS: A NORMATIVE STUDY UNDER
INDONESIAN CONSUMER PROTECTION LAW*)**

Joshua Walker Siregar, Thea Farina, Nuraliah Ali dan Joanita Jalianery
Universitas Palangka Raya

Korespodensi Penulis: josuawalkersiregar@gmail.com, thea-embang@law.upr.ac.id,
nuraliahali@law.upr.ac.id, joanita@law.upr.ac.id.

Citation Structure Recommendation :

Siregar, Joshua Walker, Thea Farina, Nuraliah Ali dan Joanita Jalianery. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pemesana Hotel Melalui Platform Digital: Analisis Normatif terhadap Kasus Penolakan Layanan oleh Pihak Hotel Indonesia Pekalongan*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.4 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis perlindungan konsumen pada transaksi pemesanan hotel melalui platform digital, fokusnya pada kasus penolakan layanan oleh pihak hotel, khususnya di hotel pekalongan Indonesia. Pendekatannya yakni normatif dengan menganalisis regulasi yang ada, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta ketentuan pengatur hak dan kewajiban konsumen/pelaku usaha dalam transaksi digital. Hasilnya menunjukkan hotel harus beritikad baik, melayani Konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Pihak Hotel maupun traveloka bertanggung jawab atas kerugian konsumen berupa pengembalian uang sepenuhnya. Harapannya penelitian ini bisa memberi kontribusi dalam mengembangkan kebijakan yang efektif untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi pemesanan hotel digital.

Kata Kunci: **Perlindungan Konsumen, Pemesanan Hotel, Penolakan Layanan, Perlindungan Konsumen, Platform Online, Transaksi Digital**

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer protection in hotel booking transactions through digital platforms, focusing on a service refusal case involving a hotel in Pekalongan, Indonesia. The research uses a normative approach by examining relevant regulations, including the Consumer Protection Act and provisions governing the rights and obligations of consumers and business actors in digital transactions. The findings show that hotels must act in good faith, provide honest,

proper and non-discriminatory services and deliver accurate information. Both the hotel and Traveloka are responsible for consumer losses through full refunds. This study contributes to developing more effective consumer protection policies.

Keywords: *Consumer Protection, Digital Transactions, Hotel Booking, Online Platform, Service Refusal*

A. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi yang terus berkembang, teknologi telah dijadikan sebagaimana bagian yang tidak bisa dipisahkan dari dunia kemasyarakatan. Sebagaimana kelompok usia, dari anak-anak ataupun orang dewasa, kini semakin dihubungkan dengan kemajuan teknologi yang dimanfaatkan untuk mempermudah beragam aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Internet tidak hanya dimanfaatkan untuk mempermudah komunikasi antarindividu, tetapi juga digunakan untuk memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan jual beli yang dilakukan melalui media daring, yang disebut dengan e-commerce.¹ E-commerce (electronic commerce) ialah suatu mekanisme kegiatan perdagangan yang meliputi proses pembelian dan penjualan barang maupun jasa dengan memanfaatkan sarana teknologi digital, khususnya jaringan internet, sebagai media utama. Selain mencakup kegiatan jual beli, e-commerce juga melibatkan proses pertukaran data dan informasi yang berkaitan dengan transaksi, seperti informasi produk, harga, metode pembayaran, hingga konfirmasi pemesanan. Dalam praktiknya, transaksi e-commerce diselenggarakan melalui website atau aplikasi digital yang dirancang untuk memungkinkan konsumen memilih produk yang diinginkan, melakukan pembayaran secara elektronik, serta menerima barang atau layanan yang telah dipesan, tanpa adanya keharusan terhadap berbagai pihak guna melaksanakan pertemuan secara langsung.²

Salah satu kemudahan teknologi saat ini yaitu pemesanan atau pembokingan kamar hotel tanpa harus bertatap muka. Konsumen kini semakin mengandalkan platform digital seperti aplikasi pemesanan hotel (OTA / Online Travel Agency),

¹ Maslihati Nur Hidayati dan M. Saraswati, *Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton, Vol.10, No.1 (2024).

² Alan A. Ahi, Noemi Sinkovics dan Rudolf R. Sinkovics, *E-commerce Policy and the Global Economy: A Path to More Inclusive Development?*, Management International Review, Vol.63, No.1 (2023), p.27-56.

situs web hotel, atau agregator layanan akomodasi sebagai sarana utama dalam mencari, membandingkan dan memesan kamar hotel.³ Dalam konteks Indonesia, peningkatan pengguna internet mendorong pemesanan akomodasi melalui kanal daring dan menjadikan pengalaman digital sebagai bagian penting dalam perjalanan konsumen. Namun, di balik kemudahan dan efisiensi yang dijanjikan, muncul berbagai konflik di antara konsumen dengan pelaku usaha.

Satu diantaranya fenomena yang sering mengemuka ialah penolakan layanan oleh pihak hotel, meskipun konsumen telah melakukan pemesanan dan pembayaran melalui platform digital, baik dalam bentuk pembatalan sepihak, kegagalan menyediakan kamar sesuai standar yang dijanjikan, maupun penolakan tamu ketika tiba di hotel.⁴ Kasus serupa yang dialami konsumen sempat ramai dibahas di media sosial. Konsumen mencari hotel terdekat sebagai tempat istirahat dan menemukan salah satu hotel di Pekalongan dengan harga yang cukup murah dibanding hotel lain, kemudian melakukan pemesanan kamar melalui platform online. Namun, pada saat proses check in dilakukan, konsumen dikenakan biaya tambahan oleh pihak hotel dengan alasannya bahwa harga yang tercantum pada platform dinyatakan tidak sesuai dengan harga standar hotel.⁵

Konsumen menolak membayar biaya tambahan karena menganggap pemesanan melalui platform online sudah cukup membuktikan absahnya pembelian yang dilakukan sehingga tidak perlu membayar biaya lain akibat perbedaan standar harga. Perbedaan persepsi ini kemudian menimbulkan perdebatan kecil antara konsumen dengan pihak hotel. Jika dilihat dari regulasi perlindungan konsumen, UUPK Pasal 4 huruf a menegaskan berbagai hak yang didapatkan oleh konsumen, diantaranya yakni hak kenyamanan, hak keamanan,

³ Hendri Kurniawan dan Mukhamad Kholil Aswan, *Pengaruh Online Travel Agent dan Online Review terhadap Tingkat Hunian Kamar di Hotel Grand Verona Samarinda*, Jurnal Ilmiah Pariwisata, Vol.30, No.2 (2025), p.227-238.

⁴ Desak Gde Dwi Arini, Ni Made Sukaryati Karma dan Kristian Ananta Dion, *Legal Consequences of Defaults in Hotel Booking Transactions in Bali Through Online*, Prosiding International Conference on Changing of Law: Business Law, Local Wisdom and Tourism Industry (ICCLB 2023) (2023).

⁵ Sri Yulianingsih dan Rengga Kusuma Putra, *Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif*, Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol.2, No.4 (2024).

serta hak keselamatan⁶ dan Pasal 7 huruf b menegaskan kewajiban – kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, ialah dengan memberi pengetahuan secara benar, secara jelas, serta jujur terhadap keadaan dan juga jaminan atas jasa yang diberikan.⁷ Dalam KUHPPerdata Pemesanan hotel melalui platform digital sudah sangat cukup membuktikan bahwasannya terjadi Perjanjian antara pihak hotel dan juga Konsumen. Secara analitis, adanya perbedaan harga yang berujung pada penolakan layanan dapat ditunjukkan sebagai bentuk ketidakseimbangan posisi pelaku usaha dengan konsumen. Pada posisinya Konsumen berada ditempat yang lemah karena tidak dimilikinya kendali atas sistem penetapan harga serta ketergantungan pada informasi yang disediakan oleh platform digital.⁸ Kekaburan yang terjadi menjadi masalah serius bagi kepastian hukum, dikarenakan tidak adanya pengaturan terhadap transaksi pemesanan Hotel melalui Platform digital yang mengakibatkan penolakan layanan karena perbedaan harga yang tertera di platform dengan harga yang ditetapkan oleh hotel secara umum, sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

Oleh sebabnya, penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pemesanan Hotel Melalui Platform Digital: Analisis Normatif Terhadap Kasus Penolakan Layanan oleh Pihak Hotel” menjadi relevan dan urgen, sehingga dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap hukum perlindungan konsumen sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi penyempurnaan regulasi perlindungan dalam pemesanan hotel melalui transaksi digital maupun penerapan hukum di sektor pariwisata digital.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana perlindungan Hukum Konsumen terhadap Penolakan Layanan Hotel Akibat Perbedaan Harga Pemesanan melalui Platform Digital?
2. Bagaimana tanggung jawab hotel dan platform Traveloka atas kerugian konsumen karena perbedaan harga pemesanan kamar?

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.22, TLN No.3821.

⁷ *Ibid.*, Pasal 7.

⁸ Alexander Kennedy, *Analisis Hukum Persaingan Usaha Platform Marketplace Online pada Era Ekonomi Digital*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Digital, Vol.2, No.4 (2024), p.1-16.

B. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Penolakan Layanan Hotel Akibat Perbedaan Harga Pemesanan melalui Platform Digital

Perlindungan konsumen yaitu upaya yang dikerjakan dalam memberikan kepastian hukum serta perlindungan terhadap konsumen.⁹ Dalam UUPK Pasal 1 angka 2, 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".¹⁰

Kedudukan konsumen di transaksi pemesanan hotel melalui platform digital diposisikan sebagai pihak yang mengikatkan diri kedalam perjanjian jasa penginapan hotel ataupun platform penyedia. Penolakan layanan oleh hotel terhadap konsumen yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran yang sah melalui platform digital dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran hukum dari berbagai perspektif, baik hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, maupun hukum perdata pada umumnya.¹¹

Dari perspektif hukum perjanjian, pemesanan kamar melalui platform digital yang kemudian dikonfirmasi oleh hotel melahirkan perjanjian yang sah antara konsumen dan hotel dan ditegaskan kembali dalam undang-undang ITE Pasal 1 ayat 17 yang mengatakan bahwa kontrak elektronik atau perjanjian elektronik merupakan perjanjian para pihak yang dibuat secara elektronik.¹² Sehingga Kewajiban konsumen yaitu membayar harga kamar sesuai kesepakatan, sedangkan hotel berkewajiban menyediakan kamar dan memberikan layanan akomodasi sesuai spesifikasi yang dijanjikan.¹³ Apabila hotel menolak untuk memberikan layanan kepada konsumen yang mana telah melakukan pemesanan dan pembayaran,

⁹ Edi Wahjuni, Nuzulia Kumala Sari dan Sheilla Octaviani, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kosmetik Bersteroid*, Jurnal Rechtsens, Vol.11, No.1 (2022), p.67-82.

¹⁰ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, Op.Cit., Pasal 1 Angka 2.

¹¹ Desak Gde Dwi Arini, Ni Made Sukaryati Karma dan Kristian Ananta Dion, Op.Cit..

¹² Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, Peraturan Pemerintah Pasal 1 Angka 17 No.71 Tahun 2019, LN Tahun 2019 No.185, TLN No.6400.

¹³ Esther Masri, dkk, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, 2023, p.156.

hotel telah gagal memenuhi kewajibannya atau dengan kata lain telah melakukan wanprestasi.¹⁴

Wanprestasi dapat terjadi dalam beberapa bentuk, yakni tidak dilaksanakannya apa yang telah disanggupi, dilaksanakannya apa yang dijanjikan akan tetapi tidak selaras dengan perjanjian, dilaksanakannya prestasi secara terlambat, atau dilakukannya suatu perbuatan yang menurut perjanjian seharusnya tidak dilakukan.¹⁵ Dalam konteks penolakan layanan hotel, bentuk wanprestasi yang terjadi ditunjukkan dengan tidak dilaksanakannya apa yang telah disanggupi untuk dilakukan, yakni tidak disediakan kamar dan layanan akomodasi yang telah dipesan serta dikonfirmasi. Akibat hukum dari wanprestasi tersebut ialah diberikannya hak kepada pihak yang dirugikan, pada hal ini konsumen, guna menuntutnya pemenuhan perjanjian, menuntut ganti rugi, pembatalan perjanjian, maupun menuntut pemenuhan perjanjian yang disertai dengan ganti rugi

Ganti rugi yang dapat dituntut konsumen mencakup kerugian yang nyata dialami dan keuntungan yang seharusnya diperoleh.¹⁶ Dalam kasus penolakan layanan hotel, kerugian yang nyata-nyata diderita dapat berupa biaya transportasi menuju hotel, biaya waktu yang terbuang, serta biaya tambahan untuk mencari akomodasi pengganti yang berpotensi lebih mahal. Keuntungan yang seharusnya diperoleh dapat berupa nilai pengalaman liburan atau perjalanan bisnis yang gagal terlaksana. Selain kerugian material, konsumen juga dapat menuntut kerugian immaterial berupa stres, kekecewaan dan hilangnya kepercayaan terhadap sistem pemesanan daring.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, penolakan layanan hotel merupakan pelanggaran hak-hak konsumen yang dijamin pada UUPK.

¹⁴ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Op.Cit.*, Pasal 1 Angka 17.

¹⁵ *Ibid.*.

¹⁶ Grace Angelina Kristin Laoly, July Esther dan Meli Hertati Gultom, *Legal Protection for Consumers Who Suffer Losses Due to Goods Purchased Online Not in Accordance with the Agreement*, Greenation International Journal of Law and Social Sciences, Vol.2, No.4 (2024).

Pada pasal 4 huruf b mengatakan bahwa konsumen memiliki hak menentukan serta mendapatkan barang dan/atau jasa.¹⁷ Ketika konsumen telah memilih hotel tertentu, melakukan pembayaran sesuai harga yang ditawarkan dan mendapatkan konfirmasi pemesanan, konsumen berhak untuk mendapatkan layanan hotel sesuai kesepakatan. Penolakan layanan berarti hotel tidak memenuhi hak yang dimiliki konsumen untuk memperoleh jasa selaras dengan nilai tukar yang telah dibayarkan.

Lebih lanjut, Pasal 4 huruf g UUPK menjamin hak bagi konsumen guna dapat diperlakukan dan dilayani dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif.¹⁸ Penolakan layanan hotel yang didasarkan pada perbedaan metode pemesanan atau perbedaan harga merupakan bentuk diskriminasi terhadap konsumen. Hotel tidak dapat membedakan konsumen berdasarkan cara mereka melakukan pemesanan, apakah langsung ke hotel atau melalui platform digital, selama pemesanan tersebut dilakukan secara sah dan sesuai prosedur.¹⁹ Semua konsumen yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi.

Dari sisi kewajiban pelaku usaha, hotel yang menolak memberikan layanan telah melanggar beberapa ketentuan dalam UUPK. Dalam Pasal 7 huruf a pelaku usaha memiliki kewajiban ketika melaksanakan usahanya dengan itikad baik, penolakan layanan jelas bertentangan dengan itikad baik karena hotel mengingkari kesepakatan yang telah terbentuk.²⁰

Pasal 7 huruf b UUPK pelaku usaha berkewajiban memberi informasi dengan benar, jelas dan jujur terhadap kondisi barang dan/atau jasa;²¹ jika hotel sejak awal tidak bersedia melayani pemesanan dengan harga tertentu,

¹⁷ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, Op.Cit., Pasal 4.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Yi-Fen Chen, Tzu-Ting Pang dan Boedi Hartadi Kuslina, *The Effect of Price Discrimination on Fairness Perception and Online Hotel Reservation Intention*, Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, Vol.18, No.3 (2023), p.1320-1337.

²⁰ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen* Op.Cit., Pasal 7.

²¹ *Ibid.*

seharusnya harga tersebut tidak ditampilkan di platform atau diberi penjelasan yang memadai. Pasal 7 huruf d mengharuskan pelaku usaha harus memberikan jaminan jasa sesuai standar, termasuk kepastian layanan dan profesionalitas dalam menangani pemesanan, sedangkan Pasal 7 huruf g UUPK pelaku usaha berkewajiban terhadap pemberian kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.²²

Selain melanggar kewajiban pelaku usaha, penolakan layanan hotel juga dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap larangan-larangan dalam Pasal 15 UUPK yang melarang pelaku usaha jasa menawarkan jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai standar yang dipersyaratkan²³. Standar pelayanan hotel mensyaratkan penghormatan terhadap pemesanan yang telah dikonfirmasi dan pelarangan penolakan tamu secara sewenang-wenang; penolakan semata-mata karena perbedaan harga jelas tidak sejalan dengan standar profesional industri perhotelan.

Dari Perspektif PP 80 Tahun 2019 PMSE, Pemesanan Hotel melalui platform digital dalam hal ini yaitu traveloka sebagai tempat penghubung antara Pihak Hotel dengan Konsumen telah memenuhi prinsip penerimaan Konsumen atas pemesanan yang dilakukan.²⁴ Sebagaimana dalam Pasal 1 angka 15 terkait Penerimaan Secara Elektronik bahwasannya adanya tindakan penerimaan dan pernyataan menyetujui dengan secara sadar dari pihak hotel maupun Konsumen.²⁵ Hal ini juga dijelaskan dengan tegas dalam pasal 1 angka 16 bahwasannya terjadinya konfirmasi secara elektronik dengan adanya proses dan pemberian kesempatan kepada pembeli atau pengguna yang dalam hal ini adalah konsumen untuk secara sadar menyetujui Kontrak.²⁶

²² *Ibid.*.

²³ *Ibid.*, Pasal 15.

²⁴ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, *Op.Cit.*.

²⁵ *Ibid.*, Pasal 1 Angka 15.

²⁶ *Ibid.*, Pasal 1 Angka 16.

Dalam Pasal 3 juga dijelaskan bahwasannya Penyelenggara harus memiliki Itikad baik, transparansi, keterpercayaan.²⁷ Sehingga dalam pemberian harga secara Online haruslah dengan transparansi dan jujur untuk memberikan kepercayaan didalam PMSE dan menghindari Penolakan layanan karena perbedaan harga antara Online dengan harga yang didapat secara Offline atau langsung dan juga Itikad baik dalam menerima Konsumen tanpa adanya dasar perbedaan yang ada.

Dari perspektif perbuatan melawan hukum (PMH), dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, penolakan hotel untuk menyediakan layanan dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum. Untuk suatu perbuatan diklasifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum (PMH), harus terpenuhi syarat-syarat berikut: harus ada perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan sebab-akibat antara perbuatan dan kerugian.²⁸ Dalam kasus penolakan layanan hotel, unsur-unsur tersebut terpenuhi: hotel melakukan perbuatan menolak layanan yang bertentangan dengan perjanjian, bertentangan dengan UUPK dan bertentangan dengan prinsip kepatutan, sehingga menimbulkan kerugian material maupun immaterial bagi konsumen dengan hubungan kausal yang jelas.

Perbuatan melawan hukum dalam konteks ini bukan hanya melanggar hukum tertulis, tetapi juga hukum tidak tertulis berupa asas kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian dalam hubungan sosial dan kegiatan bisnis. Penolakan layanan juga dapat dianalisis sebagai bentuk penyalahgunaan keadaan, karena hotel sebagai produsen berada pada posisi tawar yang lebih kuat ketika konsumen sudah berada di lokasi hotel dan kesulitan mencari alternatif lain.²⁹ Praktik tersebut bertentangan dengan etika bisnis, pada prinsip *good corporate governance* dan tanggung jawab karena mengabaikan kepentingan konsumen sebagai salah satu pemangku kepentingan utama dalam industri jasa perhotelan.

²⁷ *Ibid.*, Pasal 3.

²⁸ Mustabsyir Abidin dan Ashabul Kahpi, *Penerapan Batas-Batas Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum dalam Suatu Perikatan*, Alauddin Law Development Journal, Vol.3. No.2 (2021).

²⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, Jakarta, 2016, p.65.

Dengan demikian, secara normatif penolakan layanan hotel akibat perbedaan harga pemesanan melalui platform digital merupakan pelanggaran kontrak, pelanggaran hak-hak konsumen yang dijamin UUPK, sekaligus berpotensi memenuhi unsur perbuatan melawan hukum.

2. Tanggung Jawab Hotel dan Platform Traveloka atas Kerugian Konsumen karena Perbedaan Harga Pemesanan Kamar

Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi memiliki tanggung jawab hukum yang fundamental terhadap konsumen yang memesan kamar, terlepas dari apakah pemesanan dilakukan secara langsung atau melalui platform pihak ketiga seperti Traveloka. Tanggung jawab ini bersumber dari beberapa dasar hukum yang saling melengkapi, yaitu tanggung jawab berdasarkan hukum perjanjian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip-prinsip umum hukum perdata.

Dari perspektif hukum perjanjian, ketika hotel menerima atau mengkonfirmasi pemesanan yang dilakukan konsumen melalui Traveloka, telah terbentuk suatu perjanjian yang sah antara konsumen dengan hotel. Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, perjanjian ini memenuhi syarat sahnya perjanjian, ialah terdapatnya kesepakatan berbagai pihak, kecakapan, objek tertentu berupa jasa akomodasi dan causa yang halal.³⁰ Perjanjian yang sah tersebut mengikat para pihak sehingga wajib dilaksanakannya dengan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata,³¹ hotel berkewajiban memenuhi prestasi menyediakan kamar dan layanan akomodasi sesuai spesifikasi yang disepakati.

Ketika hotel menolak memberikan layanan kepada konsumen dengan alasan perbedaan harga pemesanan, atau memperlakukan konsumen secara diskriminatif karena konsumen memesan melalui Traveloka dengan harga lebih murah, hotel telah melakukan wanprestasi. Wanprestasi artinya kewajiban yang sudah ditetapkan dalam suatu perjanjian tidak dipenuhi, baik itu karena tidak melakukan apa yang dijanjikan, melakukan akan tetapi tidak sesuai, terlambat, maupun melakukannya sesuatu yang dilarang.

³⁰ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, Jakarta, 2016, p.71.

³¹ *Ibid*, p.72.

Dalam konteks penolakan layanan hotel, bentuk wanprestasi yang terjadi yaitu dengan tidak melakukan apa yang dijanjikan, yaitu tidak menyediakan kamar dan layanan akomodasi yang telah dipesan konsumen. Akibat hukum dari wanprestasi dengan memberi pengganti rugi terhadap konsumen yang mendapatkan kerugian.

Penggantian biaya kerugian, sebab tidak terpenuhinya suatu ikatan dalam pasal 1243 KUHPdata mulai seharusnya setelah debitur menyatakan lalai namun tetap tidak memenuhi kewajibannya³². Dalam kasus pemesanan hotel, kelalaian tersebut tampak ketika konsumen datang untuk *check-in* dan hotel menolak memberikan layanan. Ganti rugi dapat meliputi pengembalian harga kamar yang telah dibayar, biaya transportasi, biaya tambahan untuk mencari hotel pengganti, serta hilangnya kesempatan dan manfaat yang seharusnya diperoleh konsumen.

Dari perspektif UUPK, tanggung jawab hotel ditegaskan pada Pasal 7 dimana pelaku usaha berkewajiban dalam memberi iktikad baik, memberi informasi dengan jujur dan benar, memperlakukan konsumen dengan benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu jasa dan memberikan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.³³ Dengan tegas Pasal 4 huruf h UUPK menjamin hak-hak konsumen diperlakukan dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif,³⁴ penolakan konsumen hanya karena perbedaan saluran pemesanan atau karena harga yang lebih murah melalui Traveloka merupakan bentuk diskriminasi yang bertentangan dengan hak konsumen.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk yang diproduksi atau dijual dan/atau jasa yang disediakan.³⁵ Ganti kerugian yang dimaksud dapat berupa pengembalian uang maupun penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis ataupun memiliki jumlah setara, maupun bentuk lain sesuai dengan ketentuan

³² Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1243.

³³ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen*, *Op.Cit.*, Pasal 7.

³⁴ *Ibid.*, Pasal 4.

³⁵ *Ibid.*, Pasal 19.

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, hotel wajib mengembalikan seluruh pembayaran yang telah dilakukan konsumen dan, jika diperlukan, memberikan kompensasi tambahan atas kerugian yang timbul.

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, platform digital Traveloka dapat dikategorikan sebagaimana pelaku usaha selaras pada bunyi Pasal 1 angka 3 "setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia."³⁶ Berdasarkan Pasal 1 angka 6 PP PSTE, platform digital masuk dalam kategori Penyelenggara Sistem Elektronik, yaitu "setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha dan masyarakat yang menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain."³⁷

Sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik, platform mempunyai kewajiban hukum yang terdapat dalam Pasal 10 PP PSTE, antara lain memastikan sistem elektronik beroperasi sesuai prosedur, aman dan tidak digunakan untuk perbuatan terlarang, serta menjamin keutuhan dan keamanan data.³⁸ Dalam konteks pemesanan hotel, Traveloka berkewajiban memastikan bahwa informasi harga, ketersediaan kamar dan syarat-syarat pemesanan yang ditampilkan kepada konsumen akurat dan mutakhir termasuk pemrosesan pembayaran.³⁹ Jika terjadi kesalahan sistem, keterlambatan sinkronisasi data, atau kesalahan input pada platform yang menyebabkan perbedaan harga dan berujung penolakan layanan, Traveloka tidak dapat melepaskan tanggung jawabnya terhadap konsumen.

³⁶ *Ibid.*, Pasal 1 Angka 3.

³⁷ Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik*, *Op.Cit.*, Pasal 1 Angka 6.

³⁸ *Ibid.*, Pasal 10.

³⁹ Rica Hardyanti, Otong Syuhada dan Riky Pribadi, *Perlindungan Konsumen terhadap Perubahan Harga Sepihak dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka*, *Jurnal USM Law Review*, Vol.8, No.3 (2025).

Platform juga bertanggung jawab untuk menjelaskan secara transparan struktur harga, termasuk pajak, biaya tambahan dan ketentuan lain yang memengaruhi jumlah akhir yang harus dibayar konsumen. Pasal 9 UU ITE pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi dengan lengkap dan benar terhadap syarat kontrak dalam menawarkan produk yang ditawarkan pada sistem elektronik. Jika informasi harga tidak disajikan secara jelas sehingga konsumen dirugikan, hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap kewajiban penyediaan informasi.

Bentuk pertanggungjawaban Traveloka kepada konsumen antara lain dapat berupa *refund* (pengembalian dana) penuh atas pembayaran yang telah dilakukan, pemberian kompensasi tambahan seperti voucher atau diskon untuk pemesanan berikutnya, serta penggantian atas biaya transportasi dan kerugian lain yang dialami konsumen akibat kegagalan transaksi. Dengan demikian, secara normatif tanggung jawab atas kerugian konsumen akibat perbedaan harga pemesanan kamar tidak hanya melekat pada hotel sebagai penyedia jasa akomodasi, tetapi juga pada Traveloka sebagai platform perantara yang memfasilitasi transaksi dan menyajikan informasi harga kepada konsumen.

C. PENUTUP

Perlindungan hukum konsumen terhadap penolakan layanan hotel akibat perbedaan harga pemesanan melalui platform digital bertumpu pada hukum perjanjian dalam KUHPerdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penolakan layanan terhadap konsumen yang telah melakukan pemesanan dan pembayaran sah melalui platform digital merupakan bentuk wanprestasi sekaligus pelanggaran hak-hak konsumen, serta berpotensi terpenuhinya unsur perbuatan melawan hukum karena menimbulkan kerugian material maupun immaterial. Hotel sebagai pelaku usaha tidak dapat menjadikan perbedaan harga antara platform dan harga *walk in* sebagai alasan untuk mengingkari kewajibannya kepada konsumen, karena risiko penetapan harga merupakan risiko bisnis yang harus ditanggung sendiri oleh pelaku usaha dan tidak boleh dialihkan kepada konsumen.

Joshua Walker Siregar, Thea Farina, Nuraliah Ali dan Joanita Jalianery
Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pemesana Hotel melalui Platform Digital: Analisis Normatif terhadap Kasus Penolakan Layanan oleh Pihak Hotel Indonesia Pekalongan

Tanggung jawab atas kerugian konsumen dalam kasus perbedaan harga pemesanan kamar hotel melalui platform digital melekat baik pada hotel maupun pada platform Traveloka. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi berkewajiban memberikan informasi harga yang akurat, memperbarui data secara berkala, tidak melakukan diskriminasi terhadap konsumen yang memesan melalui platform, serta menghormati seluruh pemesanan yang telah dikonfirmasi tanpa meminta pembayaran tambahan. Di sisi lain, Traveloka sebagai pelaku usaha sekaligus Penyelenggara Sistem Elektronik berkewajiban menampilkan informasi yang akurat, lengkap dan tidak menyesatkan, serta menjamin keandalan sistem pemesanan. Berdasarkan ketentuan tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK, konsumen berhak memperoleh ganti rugi berupa pengembalian dana secara penuh dan, jika diperlukan, kompensasi tambahan seperti voucher atau potongan harga atas kerugian yang timbul dari kegagalan layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kusumadewi, Yessy dan Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah).
- Masri, Esther dkk. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing).
- Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiana Tadjuddin. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Mitra Wacana Media).
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Prenada Media).

Publikasi

- Abidin, Mustabsyir dan Ashabul Kahpi. *Penerapan Batas-Batas Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum dalam Suatu Perikatan*. Alauddin Law Development Journal. Vol.3. No.2 (2021).
- Ahi, Alan A. Noemi Sinkovics dan Rudolf R. Sinkovics. *E-commerce Policy and the Global Economy: A Path to More Inclusive Development?*. Management International Review. Vol.63. No.1 (2023).
- Amanda, Zulvi Aliviya dan Rismawati. *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Hotel berdasarkan Online Customer Review pada Platform Traveloka (Di Kota Banda Aceh)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Vol.7. No.3 (2023).
- Arini, Desak Gde Dwi, Ni Made Sukaryati Karma dan Kristian Ananta Dion. *Legal Consequences of Defaults in Hotel Booking Transactions in Bali Through Online*. Prosiding International Conference on Changing of Law: Business Law, Local Wisdom and Tourism Industry (ICCLB 2023) (2023).
- Chen, Yi-Fen, Tzu-Ting Pang dan Boedi Hartadi Kuslina. *The Effect of Price Discrimination on Fairness Perception and Online Hotel Reservation Intention*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. Vol.18. No.3 (2023).
- Fuad, Fokky, Musmualim dan Suartini. *Legal Protection For Consumers in Transations E-Commerce by Era Digital*. Eduvest: Journal of Universal Studies. Vol.4. No.12 (2024).
- Hardyanti, Rica, Otong Syuhada dan Riky Pribadi. *Perlindungan Konsumen terhadap Perubahan Harga Sepihak dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka*. Jurnal USM Law Review. Vol.8. No.3 (2025).
- Hidayati, Maslihati Nur dan M. Saraswati. *Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton. Vol.10. No.1 (2024).
- Kennedy, Alexander. *Analisis Hukum Persaingan Usaha Platform Marketplace Online pada Era Ekonomi Digital*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Digital. Vol.2. No.4 (2024).
- Kurniawan, Hendri dan Mukhamad Kholil Aswan. *Pengaruh Online Travel Agent dan Online Review terhadap Tingkat Hunian Kamar di Hotel Grand Verona Samarinda*. Jurnal Ilmiah Pariwisata. Vol.30. No.2 (2025).

- Laoly, Grace Angelina Kristin, July Esther dan Meli Hertati Gultom. *Legal Protection for Consumers Who Suffer Losses Due to Goods Purchased Online Not in Accordance with the Agreement*. Greenation International Journal of Law and Social Sciences. Vol.2. No.4 (2024).
- Lima, Hellen S. De, dkk.. *Analisis Hukum Kontrak dalam Sistem Hukum Indonesia: Perlindungan, Wanprestasi dan Tantangan Era Digital*. Jurnal Hukum Sasana. Vol.11. No.1 (2025).
- M, Jocyline. *Pertanggungjawaban atas Wanprestasi dalam Sistem Pre-Order melalui E-Commerce dalam Pertanggungjawaban atas Wanprestasi dalam Sistem Pre-Order melalui E-Commerce dalam*. Jurnal Media Akademik. Vol.3. No.9 (2025).
- Nurlaili Janati, Delima Afriyanti dan Ficha Melina. *Perlindungan Konsumen pada Platform Belanja Online Perspektif Hukum Ekonomi Islam*. Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah. Vol.6. No.1 (2023).
- Pembayun, Eys Putri dan Arifin Faqih Gunawan. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplance*. Jurnal Fakta Hukum. Vol.3. No.2 (2025).
- Prayuti, Yuyut. *Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia*. Jurnal Interpretasi Hukum. Vol.5. No.1(2024).
- Putri, Andi Istiana Inayah Dwi. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Kehilangan Barang di Kamar Hotel Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Intelek Insan Cendikia. Vol.1. No.10 (2024).
- Putra, Ferdy Arliyanda. *Perlindungan Hukum terhadap Penyalahgunaan Akun dalam Transaksi Elektronik melalui Traveloka*. Inicio Legis. Vol.2. No.77 (2021).
- Ramadhani, D. A. *Analisis Kasus Wanprestasi dalam Transaksi Jual Beli secara "Online"*. Media Hukum Indonesia (MHI). Vol.2. No.2 (2024).
- Ridha, M. *Praktik Sewa Menyewa Hotel melalui Aplikasi Online: Tinjauan Hukum Positif*. Yudhistira: Jurnal Yurisprudensi, Hukum dan Peradilan. Vol.2. No.1 (2024).
- Rojimantoro, Fahrur, dkk.. *Legal Protection for Consumers in E-commerce Transactions Based on the Consumer Protection Law*. Journal Transnational Universal Studies. Vol.2. No.12 (2024).
- Seran, Diego Fernando, Andika Wijaya dan Satriya Nugraha. *Klausula Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Perdata dan UU Perlindungan Konsumen*. Innovative: Journal Of Social Science Research. Vol.5. No. 2 (2025).
- Setyowati, Hetining, dkk.. *Pertanggungjawaban Perdata terhadap Layanan Perpesanan Online Hotel melalui E-Commerce sebagai Upaya Perwujudan Kepastian Hukum (Studi Kasus pada Hotel Ommaya di Kabupaten Sukoharjo)*. Innovative: Journal Of Social Science Research. Vol.5. No.1 (2025).

- Silvya Marwah dan Jeane Saly Neltje. *Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Transaksi secara Sepihak pada Marketplace menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Bapak Sayid Tahun 2021)*. Jurnal Hukum Adigama. Vol.4. No.2 (2021).
- Soeprijanto, Troeboes, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce dalam Hal Wanprestasi*. Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah. Vol.4. No.1 (2023).
- Sopince Wam, Filep Wamafma dan Jonhi Sassan. *Consumer Legal Protection in Electronic Transactions: Between Rights*. Legalis : Journal of Law Review. Vol.2. No.3 (2024).
- Suwandy, Davita Maisinda, dkk.. *Kajian Hukum terhadap Klausula Baku Non-Refundable dalam Perjanjian Pemesanan Hotel Online*. Media Hukum Indonesia (MHI). Vol.3. No.4 (2025).
- Tresnawati, Selen, Syaharani Meylian, Nabila Izni Anandhira dan Dikha Anugrah. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Platform Shopee Indonesia*. Letterlijk: Jurnal Hukum Perdata. Vol.2. No.1 (2025).
- Wahjuni, Edi, Nuzulia Kumala Sari dan Sheilla Octaviani. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kosmetik Bersteroid*. Jurnal Rechtsens. Vol.11. No.1 (2022).
- Yanci Libria Fista, Aris Machmud dan Suartini. *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Binamulia Hukum. Vol.12. No.1 (2023).
- Yulianingsih, Sri dan Rengga Kusuma Putra. *Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif*. Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial. Vol.2. No.4 (2024).

Karya Ilmiah

- Naomi, Damaris Natalia, dkk.. 2021. *Pengaruh Online Travel Agent terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat di Antavaya Tour & Travel*. Skripsi. Bali: Universitas Dhyana Pura.

Website

- The Stance. *Viral Tamu Hotel Diusir karena Biaya Tambahan, Konsumen Bisa Gugat*. diakses dari <https://thestance.id/viral-tamu-hotel-diusir-karena-biaya-tambahan-konsumen-bisa-gugat>. diakses pada 2 Oktober 2025.

Sumber Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 58. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Joshua Walker Siregar, Thea Farina, Nuraliah Ali dan Joanita Jalianery
***Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Pemesana Hotel melalui Platform Digital:
Analisis Normatif terhadap Kasus Penolakan Layanan oleh Pihak Hotel Indonesia
Pekalongan***

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.