

## **Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Pariwisata Online Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia**

### *Consumer Legal Protection in Online Tourism Transactions Under Positive Law in Indonesia*

**Radha Oktarini Rusma, Nakzim Khalid Siddiq**

Universitas Mataram

Corresponden E-mail: [radhaoktarini@gmail.com](mailto:radhaoktarini@gmail.com)

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap sektor pariwisata, khususnya dengan hadirnya transaksi pariwisata online yang memudahkan konsumen dalam melakukan pemesanan tiket, akomodasi, hingga paket wisata. Kemudahan ini di satu sisi memberikan efisiensi, namun di sisi lain juga menimbulkan persoalan hukum yang kompleks, seperti ketidaksesuaian informasi produk, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, hingga pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pariwisata online serta menganalisis bentuk tanggung jawab pelaku usaha biro pariwisata terhadap konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan menggunakan bahan hukum primer berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, ditambah bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal, dan penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun perlindungan hukum konsumen telah diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan, implementasinya dalam praktik transaksi pariwisata online masih lemah akibat kurangnya pengawasan, lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa, serta rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha mencakup tanggung jawab perdata untuk mengganti kerugian, tanggung jawab administratif terkait kepatuhan terhadap izin dan standar layanan, serta tanggung jawab pidana apabila terbukti melakukan pelanggaran hukum. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan regulasi, peningkatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara digital, serta edukasi hukum bagi masyarakat agar tercipta ekosistem pariwisata online yang transparan, aman, dan berkeadilan.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pariwisata, Transaksi Online.*

#### **Abstract**

*Advances in information technology have had a significant impact on the tourism sector, particularly with the emergence of online tourism transactions that make it easier for consumers to book tickets, accommodations, and even travel packages. While this convenience offers efficiency, it also raises complex legal issues, such as discrepancies in product information, unilateral cancellations by businesses, and violations of consumer personal data protection. This study aims to examine how consumer legal protections are applied in online tourism transactions and to analyze the forms of liability that travel agencies have toward consumers. The methodology employed is normative legal research using a statutory approach (*statute approach*) and a conceptual approach (*conceptual approach*), utilizing primary legal sources such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions and its amendments, and Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection,*

*supplemented by secondary legal sources including literature, journals, and previous research. The research findings indicate that although consumer legal protection is explicitly regulated in legislation, its implementation in online tourism transactions remains weak due to a lack of oversight, weak dispute resolution mechanisms, and low consumer awareness of their rights. The forms of liability for business operators include civil liability for compensation for damages, administrative liability related to compliance with permits and service standards, and criminal liability if found to have committed a legal violation. Therefore, there is a need to strengthen regulations, improve digital consumer dispute resolution mechanisms, and provide legal education to the public in order to create a transparent, safe, and fair online tourism ecosystem.*

**Keywords: Legal Protection, Consumers, Tourism, Online Transactions.**

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pariwisata. Saat ini, transaksi pariwisata online semakin populer karena menawarkan kemudahan bagi konsumen dalam memesan tiket transportasi, akomodasi, maupun paket wisata melalui platform digital seperti Traveloka, Tiket.com, dan aplikasi serupa. Digitalisasi ini tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis teknologi, tetapi juga meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pariwisata secara cepat dan praktis.

Namun, kemudahan tersebut tidak lepas dari berbagai persoalan hukum yang kerap merugikan konsumen. Beberapa permasalahan yang sering timbul di antaranya adalah ketidaksesuaian informasi produk atau layanan, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, keterlambatan pengembalian dana (refund), serta lemahnya perlindungan terhadap data pribadi konsumen.<sup>1</sup> Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dalam penyelesaian sengketa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara normatif telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi perlindungan konsumen. Pasal 4 UUPK menegaskan hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa. Sementara itu, Pasal 7 UUPK menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan.<sup>2</sup> Akan tetapi, dalam praktik transaksi digital, masih ditemukan banyak pelanggaran, terutama melalui pencantuman klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha, yang justru dilarang dalam Pasal 18 UUPK. Selain UUPK, terdapat pula peraturan lain yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Regulasi-regulasi ini secara normatif memberikan landasan bagi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pariwisata online. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa lemahnya pengawasan, minimnya mekanisme penyelesaian sengketa digital yang efektif, serta rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak-haknya.

---

<sup>1</sup> Riyanto, Agus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2020, hlm. 47-49.

<sup>2</sup> Sutedi, Adrian, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha*, Jakarta, Sinar Grafika, 2018, hlm. 85-90

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama, yaitu: (1) bagaimana penerapan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pariwisata online, dan (2) bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha biro pariwisata terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi pariwisata online berdasarkan hukum positif di Indonesia serta menguraikan bentuk tanggung jawab pelaku usaha biro pariwisata apabila terjadi pelanggaran yang merugikan konsumen. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan hukum bisnis, khususnya hukum perlindungan konsumen di era digital, serta manfaat praktis berupa peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya dalam transaksi pariwisata online.

## **B. METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif dan disusun dengan beberapa pendekatan seperti pendekatan Undang-undang (*Statue Approach*), pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), selain itu juga dalam penelitian ini menggunakan jenis sumber bahan hukum primer, skunder, tersier, serta dilengkapi dengan tehnik studi kepustakaan dan dianalisis serta dilakukan dengan metode penafsiran interpretasi, sehingga membuat penelitian ini menjadi terstruktur dengan baik.

## **C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Pariwisata Online**

Pariwisata online adalah bentuk kegiatan pemesanan dan penyediaan jasa pariwisata melalui media elektronik. Konsumen dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan, mulai dari tiket transportasi, akomodasi, hingga paket wisata melalui aplikasi atau situs web penyedia jasa seperti Traveloka, Tiket.com, dan Agoda. Fenomena ini menandai pergeseran besar dalam sektor pariwisata, di mana teknologi informasi dan komunikasi menjadi instrumen utama dalam transaksi jasa pariwisata.

Dalam perspektif hukum, transaksi pariwisata online termasuk dalam kategori transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) jo. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, yang mendefinisikan transaksi elektronik sebagai “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Dengan demikian, kontrak yang terjadi dalam pemesanan tiket atau paket wisata melalui platform digital diakui sah menurut hukum sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata.

Namun, dalam praktiknya konsumen sering menghadapi persoalan berupa:

- a. Ketidakesesuaian informasi layanan, misalnya kualitas hotel yang tidak sesuai dengan iklan.
- b. Pembatalan sepihak oleh biro perjalanan atau platform penyedia layanan.
- c. Kesulitan proses pengembalian dana (refund), yang sering tidak proporsional dengan kerugian konsumen.
- d. Penyalahgunaan data pribadi konsumen akibat lemahnya sistem perlindungan

data pada platform daring.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen masih menghadapi tantangan serius dalam konteks transaksi digital. Mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dari transaksi pariwisata online seperti tersebut diatas, pada tahun 2008 pemerintah Indonesia telah menerbitkan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan di perbarui dengan adanya Undang-Undang No 19 Tahun 2016. Dalam Transaksi Elektronik, dimana salah satunya adalah kegiatan mengenai transaksi online semuanya akan menjadi praktis. Kepraktisan inilah yang mengubah gaya masyarakat untuk memilih pembelian produk melalui media online pada metode konvensional.<sup>3</sup>

Perlindungan hukum konsumen merupakan upaya negara dalam memberikan jaminan kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen yang berpotensi dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam perspektif hukum positif Indonesia, perlindungan konsumen diatur secara khusus melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjadi payung hukum utama.

Selain itu, UUPK melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Pasal 18 menegaskan bahwa klausula yang membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha dianggap batal demi hukum. Hal ini penting mengingat praktik klausula baku masih banyak ditemukan dalam transaksi digital, misalnya syarat “*no refund under any circumstances*” yang jelas bertentangan dengan UUPK.

## **2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Biro Pariwisata Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Pariwisata**

Tanggung jawab secara keabsahan adalah keadaan wajib tanggung segala sesuatunya (kalo terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Dalam Bahasa Inggris kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa padanan kata yaitu *accountability*, *responsibility*, *liability*, dan kamus Inggris-Indonesia mengartikan *liability* adalah pertanggungjawaban, sedangkan *responsibility* pertanggungjawaban, tanggung jawab, dan *accountability* adalah keadaan untuk dipertanggung jawabkan, keadaan dapat dimintai pertanggung jawab.<sup>4</sup>

Biro pariwisata dalam melaksanakan tanggung jawabnya mempergunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) dimana pihak biro pariwisata bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh pihak konsumen sampai pihaknya yakni biro pariwisata dapat membuktikan bahwa tidak bersalah serta bertanggung jawab sebatas perjanjian yang telah disepakati dan sebatas penyediaan jasa yang ditawarkan. Biro pariwisata melaksanakan tanggung jawab dengan mempergunakan cara mengganti kerugian konsumen tersebut.<sup>5</sup>

Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 tersebut dijelaskan mengenai kewajiban yang harus dipenuhi oleh semua pelaku usaha terutama pelaku usaha biro perjalanan dalam menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna jasa atau konsumen. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab apabila konsumen merasa dirugikan

3 Widi Nugraha Ningsih, M. E, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, Jurnal Serambi Hukum, 11(1), 2017, hlm. 27

4 Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1991. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Kedua, cet 1, Jakarta, Balai Pustaka, hlm. 1006, dalam Wahyu Sasongko, hlm 97.

5 Ayu Lestari, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Travel CV. Anugrah Indragri Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Supir Kepada Penumpang. Universitas Islam Riau, 2021, hlm. 23-24 Skripsi

atau merasa kurang puas didalam perjalanan. Bentuk tanggungjawab sebagai pelaku usaha biro perjalanan mengacu didalam Pasal 7 UUPK, yaitu tanggung jawab secara kontraktual dan tanggung jawab perbuatan melanggar hukum.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha: Tanggung jawab perdata, berupa kewajiban memberikan ganti rugi, kompensasi, atau penggantian atas kerugian konsumen (Pasal 19 UUPK); Tanggung jawab administratif, berupa kewajiban kepatuhan pada izin usaha, standar mutu, dan regulasi yang berlaku; Tanggung jawab pidana, apabila pelaku usaha terbukti melakukan penipuan, informasi palsu, atau pelanggaran perlindungan data pribadi.

Prinsip tanggung jawab ini sejalan dengan *doktrin strict liability*, di mana pelaku usaha wajib bertanggung jawab meskipun tidak ada unsur kesalahan, sepanjang terbukti konsumen mengalami kerugian.<sup>6</sup>

#### **D. KESIMPULAN**

Pertama, Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Pariwisata Online pada dasarnya telah memiliki dasar pijakan yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) Pasal 45 ayat (1) dan pasal 62, Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan Pasal 26 ayat d dan Undang-Undang No 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Pasal 9 dan 28 ayat (1). Dalam ketentuan tersebut, konsumen diberikan hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta Informasi yang benar dan jujur mengenai produk dan jasa yang ditawarkan, sementara pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberikan Informasi yang jelas dan tidak menyesatkan.

Kedua, Bentuk Tanggung Jawab Biro Pariwisata Online Terhadap Konsumen pada dasarnya meliputi aspek perdata, administratif, maupun pidana sebagaimana tercermin dalam Pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 62 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, dan Pasal 45A Ayat (1), Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Memastikan bahwa kontrak elektronik yang dibuat melalui platform online adalah sah dan dapat menjadi dasar gugatan wanprestasi apabila terjadi pelanggaran, serta aturan sektoral lainnya. Pelaku usaha berkewajiban untuk memenuhi perjanjian yang telah dibuat, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang ditawarkan, dan mengganti kerugian apabila konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian atau perbuatan melawan hukum.

Terkat Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Pariwisata Online, Pemerintah perlu meningkatkan efektivitas penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dan Undang-Undang Kepariwisataan dengan memperketat pengawasan terhadap platform online travel agent (OTA) maupun penyedia jasa pariwisata.

Kedua, Terkait Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Biro Pariwisata Online Terhadap Konsumen, Pelaku usaha perlu menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Undang-Undang kepariwisataan baik tanggung jawab perdata, administratif, maupun pidana, dengan mengedepankan prinsip itikad baik.

---

6 Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 45.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku, Makalah dan Artikel

- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Husein, Asep. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2006.
- Siahaan, N. H. T. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2015.
- Salim, H. S. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Munir Fuady. *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2018.
- Anggraini, Retno. "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 4 No. 2 (2019): 120–135.
- Siregar, F. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Online." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 49 No. 1 (2020): 85–102.
- Prasetyo, Teguh. "Klausula Baku dalam Perjanjian Elektronik: Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 9 No. 3 (2020): 345–362.
- Wijayanti, Desi. "Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 16 No. 2 (2019): 201–214.
- Peraturan Perundang-Undangan
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Informasi dan Transaksi Elektronik
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.