

Perlindungan Hukum Konsumen Atas Pembatalan Sepihak (*Cancellation Policy*) Dalam Kontrak Pelayanan Perhotelan

Debi Masri

Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Indonesia

 mrdebiemasrimasri@gmail.com

Abstrak

Sektor pariwisata berkembang pesat, membawa serta kompleksitas dalam relasi hukum antara pelaku bisnis perhotelan dan konsumen. Isu krusial yang kerap mencuat adalah praktik pembatalan booking secara tiba-tiba oleh pihak hotel, yang seringkali merugikan pelanggan lewat adanya klausul pengecualian. Penelitian ini berupaya mengkaji bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa hotel, dan juga keabsahan klausul pembatalan sepihak tersebut berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta KUH Perdata. Riset ini menerapkan metode yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Data yang diolah berupa data sekunder meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara mendalam dengan metode kualitatif. Dalam perjanjian layanan hotel, konsumen kerap kali mendapati diri dalam posisi yang kurang menguntungkan karena perjanjiannya sudah ditentukan (kontrak standar). Validitas Klausul: Aturan pembatalan yang menetapkan pengembalian dana 0% (tanpa pengembalian) sepihak tanpa melihat alasan mendesak (keadaan kahar) bisa dianggap sebagai klausul standar yang dilarang dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, sehingga mengakibatkan batal secara hukum. Jaminan hukum bagi konsumen meliputi jaminan pencegahan lewat pengawasan perjanjian standar oleh pemerintah, dan jaminan penindakan melalui upaya kompensasi atau resolusi konflik lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan umum. Dalam penelitian ini menegaskan bahwa, walaupun pihak hotel berhak menjaga kelangsungan operasional bisnisnya, aturan yang dibuat jangan sampai menabrak hak-hak konsumen sebagai pihak yang dilindungi undang-undang, serta prinsip kewajaran dalam perjanjian.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Konsumen; Pembatalan Sepihak; Kontrak Perhotelan

Diterbitkan oleh

ISSN

Website

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY SA

Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar

2622-5212

<https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah negara hukum, yang berarti semua aspek kehidupan diatur oleh peraturan perundang-undangan yang sah. Salah satu contohnya adalah kegiatan jual beli, yang juga memiliki landasan hukum. Keberadaan aturan hukum ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen serta meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan kemampuan konsumen dalam membela diri. Selain itu, hukum juga berperan penting dalam mendorong pelaku usaha untuk bersikap bertanggung jawab. Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat untuk menjaga kepentingan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, atau yang lebih dikenal sebagai UUPK. Undang-undang ini merangkum berbagai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen, serta menjelaskan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh produsen atau penjual dalam melindungi hak tersebut. Tujuan utama dari UUPK adalah untuk menciptakan keadilan, keselarasan, dan kepastian hukum bagi konsumen. Setiap konsumen berhak memperoleh dan menentukan pilihan atas barang atau jasa yang diinginkan, dengan harga dan kualitas yang sesuai janji, serta mendapatkan pelayanan yang tulus dan adil. Konsumen pun berhak atas kompensasi jika barang atau jasa yang diterimanya tidak memenuhi standar atau tidak sesuai dengan yang telah disepakati.

Perlindungan dan pemenuhan hak-hak konsumen adalah suatu keharusan. Mengingat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memacu para produsen untuk menciptakan barang atau jasa yang efisien dan produktif, perlindungan konsumen menjadi semakin krusial. Konsumen berhak atas jaminan hukum dari pemerintah apabila dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang melanggar aturan. Dalam setiap transaksi jual beli, perlindungan konsumen merupakan aspek yang esensial. Akan tetapi, ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen muncul jika praktik kecurangan terjadi (Khoiru Rizqi Utaminingsih, 2025). Perlindungan hukum sendiri mengindikasikan bahwa aksi menjaga konsumen adalah semua upaya yang dilakukan untuk menjamin kebutuhan masyarakat terpenuhi agar mereka bisa beraktivitas secara aman, nyaman, dan sejahtera (Sidharta, 2006). Sidharta menjelaskan lebih lanjut bahwa menjaga konsumen adalah wujud dari jaminan hukum. Oleh karena itu, setiap langkah perlindungan bagi konsumen akan membawa dampak pada bidang hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah ranah hukum yang mencakup prinsip-prinsip atau aturan-aturan yang berfungsi untuk menata serta menjaga hak-hak dasar konsumen (Nasution, 2005). Perlindungan hukum bagi konsumen adalah upaya untuk melindungi seluruh hak masyarakat sebagai pengguna. Hukum konsumen sendiri bisa diartikan sebagai keseluruhan aturan hukum yang mengatur berbagai persoalan yang muncul antara pihak-pihak yang terlibat dalam jual beli barang atau jasa kepada konsumen (Zulham, 2016).

Di era yang serba digital ini, keberadaan internet sangat membantu masyarakat Indonesia, terutama dengan adanya aplikasi atau situs yang menawarkan layanan pesan kamar, mulai dari penginapan murah hingga hotel berbintang. Pemesanan kamar penginapan dapat dilakukan secara daring, tidak perlu bertemu langsung, cukup dengan ponsel atau komputer. Konsumen pun leluasa mencari penginapan di platform online yang sesuai dengan anggaran dana yang mereka punya. Setelah itu, pelanggan melengkapi informasi pribadi mereka dan kemudian melakukan transfer sejumlah uang sesuai dengan total biaya yang telah ditetapkan, menggunakan cara pembayaran yang dipilih, dalam jangka waktu tertentu. Apabila pembayaran tersebut telah diverifikasi, maka tiket pemesanan kamar penginapan akan diterbitkan sesuai dengan data diri pelanggan yang telah melakukan pemesanan (Dwipa & Astariyani, 2021).

Seiring makin populernya platform pesan hotel daring di Indonesia, riset mendalam tentang validitas serta konsekuensi legal dari adanya klausul standar yang tak bisa dikembalikan dananya menjadi krusial demi kepastian hukum sekaligus proteksi yang cukup bagi konsumen juga penyedia jasa (Davita Maisinda Suwandy, Debby Safrawa, 2025). Di zaman serba digital ini, pemanfaatan platform online untuk bertransaksi jasa terus meningkat pesat. Masyarakat sekarang sangat mengandalkan platform tersebut untuk memesan penginapan, transportasi, serta berbagai layanan lainnya. Akan tetapi, kemudahan ini menyimpan masalah seperti ketidakjelasan hukum dan potensi terlanggarnya hak-hak konsumen, terutama jika terjadi perubahan harga secara tiba-tiba setelah transaksi disetujui. Situasi ini mencerminkan betapa rentannya perlindungan hukum bagi konsumen di dunia maya, terutama saat terjadi konflik antara pihak hotel dan platform penyedia. Selain itu, karena belum ada aturan khusus yang mengatur tanggung jawab hukum antara platform digital dan penyedia jasa penginapan, penelitian ini menjadi krusial. Hubungan hukum yang kabur antara konsumen, penyedia jasa, serta perantara digital mengakibatkan konsumen berada di posisi yang kurang menguntungkan saat mengalami kerugian, contohnya perubahan harga yang tidak sesuai perjanjian awal (Mira Erlinawati and Widi Nugrahaningsih, 2017).

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan studi hukum normatif, atau bisa juga disebut doktrinal. Pendekatan ini menitikberatkan pada pengkajian kaidah hukum positif, prinsip-prinsip hukum, dan juga doktrin yang saat ini berlaku (Muhaimin, 2020). Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan berdasarkan peraturan perundang-undangan, yaitu dengan mempelajari peraturan-peraturan yang berhubungan dengan kontrak, transaksi elektronik, dan perlindungan konsumen. Selain itu, juga digunakan pendekatan konseptual untuk memahami teori-teori umum mengenai kontrak baku, prinsip kebebasan berkontrak, serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital (Zainuddin Ali, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Konsumen atas Pembatalan Sepihak

Dalam proses pembuatan perjanjian jual beli, termasuk perjanjian jual beli online atau transaksi elektronik, harus didasari dengan niat baik dari kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut, yaitu pihak pelaku usaha serta pihak konsumen (Wijaya, 2022). Secara umum, konsumen dan produsen memiliki hubungan hukum yang kuat, di mana produsen membuat barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen, dan konsumen menggunakan atau memakai manfaat dari barang tersebut untuk mendapatkan keuntungan. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang terdiri dari empat bagian, yaitu:

1. Adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang sudah membuat perjanjian
2. Kedua belah pihak memiliki kapasitas untuk membuat perjanjian
3. Ada pokok persoalan tertentu yang diatur
4. Ada sebab yang tidak melanggar hukum.

Akibat dari persetujuan yang dibuat, maka akan muncul aturan-aturan yang harus diikuti oleh para pihak terlibat. Dalam pasal 1338 KUHPer disebutkan bahwa suatu perjanjian tidak bisa dibatalkan lagi, kecuali karena ada kesepakatan dari kedua belah pihak, serta perjanjian tersebut harus dibuat dengan niat yang baik.

Di Pasal 1480 KUHPer disebutkan bahwa seorang pembeli bisa membatalkan pembelian jika barang yang dibeli tidak bisa diberikan karena kesalahan dari pihak penjual. Di sini, pihak pembeli sudah memenuhi kewajibannya dengan membayar tiket hotel sesuai dengan harga yang tercantum di situs web hotel. Sedangkan pihak hotel sebagai penyedia jasa memiliki kewajiban untuk memberikan kamar yang sudah dipesan. Namun, pihak hotel justru membatalkan pemesanan kamar tersebut secara mendadak setelah tiket hotel sudah terbit. Hal ini berarti pihak hotel tidak memenuhi kontrak yang terjadi antara kedua belah pihak, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen (Pasal 1235 KUHPer). Dalam Pasal 1267 KUHPer, disebutkan bahwa jika suatu perjanjian tidak dipenuhi, maka akan terjadi akibat hukum berupa pelaksanaan perjanjian, pelaksanaan dan ganti rugi, ganti rugi semata, atau ganti rugi serta pembatalan (Sinaga, 2018).

Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pihak hotel sebagai pelaku usaha wajib memberikan pengganti kerugian kepada konsumen jika konsumen mengalami kerugian karena menggunakan jasa yang ditawarkan oleh hotel. Oleh karenanya, konsumen berhak untuk menuntut pelaku usaha agar memberikan ganti kerugian, terutama jika pelaku usaha melakukan wanprestasi atau melakukan tindakan melanggar hukum. Karena pihak hotel membatalkan tiket secara sepihak, maka pihak hotel bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Perubahan cara transaksi dalam industri perhotelan dari metode lama ke metode digital memiliki dampak hukum yang penting terhadap hubungan antara bisnis dan pelanggan. Memesan kamar hotel melalui platform digital seperti Traveloka, Agoda, Tiket.com, dan lainnya mengubah cara pembuatan perjanjian.

Pelanggan kini tidak bertemu langsung dengan pihak hotel, melainkan berinteraksi dengan sistem elektronik yang sudah menyediakan semua ketentuan secara standar (Dion, K. A., Mahendrawati, N. L. M., & Arini, 2024). Semua informasi mengenai harga, fasilitas, kebijakan pembatalan, dan pengembalian uang ditentukan sendiri oleh penyedia layanan dalam bentuk ketentuan umum. Konsumen yang ingin melanjutkan pembelian hanya bisa menerima semua ketentuan tersebut tanpa bisa berunding atau meminta penyesuaian (Soediono, R., Doroh, G., Hidayat, A. T., & Afandi, 2023). Menunjukkan bahwa karakteristik perjanjian elektronik seperti ini membuat konsumen berada dalam posisi yang sangat lemah secara struktural karena pengambilan keputusan mengenai isi perjanjian berada di tangan pelaku usaha. Ketergantungan konsumen terhadap informasi yang diberikan oleh platform membuat hubungan hukum ini sangat bergantung pada cara informasi tersebut disajikan dan dipahami.

Dalam proses memesan hotel secara online, salah satu aturan yang sering menyebabkan masalah adalah klausula *non-refundable*, yaitu aturan yang menyatakan bahwa uang yang sudah dibayar tidak bisa dikembalikan meskipun pembelian dibatalkan oleh pelanggan. Aturan ini diterapkan karena alasan efisiensi dan kepastian operasional bagi pengelola hotel, terutama untuk memastikan jumlah kamar yang terisi. Namun, di lapangan terlihat banyak konsumen merasa dirugikan karena tidak tahu bahwa tarif yang dipilih adalah tarif yang tidak bisa dikembalikan. Sebagian besar konsumen lebih tertarik pada harga yang lebih murah dan ulasan hotel, sehingga mereka kurang memperhatikan syarat pembatalan yang justru mempengaruhi langsung hak mereka. Hal ini menunjukkan bahwa cara menampilkan informasi dan penyampaian syarat dalam

platform digital sangat berpengaruh terhadap pemahaman konsumen terhadap perjanjian yang mereka setujui (Ridha, 2024).

Hukum perlindungan konsumen memberikan pedoman untuk mengevaluasi apakah klausula tidak bisa dicicil atau tidak bisa dibatalkan dapat diterapkan secara sah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa pengusaha tidak boleh membuat ketentuan baku yang mengurangi kewajiban atau menghilangkan hak konsumen. Pasal 18 secara tegas melarang ketentuan yang menyatakan pengusaha bisa menyerahkan tanggung jawab atau menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan (Nasution, H. R., & Harris, 2025). Dalam skema pemesanan hotel secara online, klausula *non-refundable* bisa bertentangan dengan ketentuan tersebut jika diterapkan untuk menolak pengembalian dana, meskipun pembatalan dilakukan karena alasan yang bukan kesalahan konsumen. Banyak kasus pemesanan hotel menunjukkan bahwa pembatalan yang terjadi karena kesalahan sistem, perubahan operasional hotel, atau masalah teknis di platform sering kali tetap dikenakan kepada pelanggan berdasarkan klausula non refundable. Hal ini menunjukkan bahwa aturan non-refundable tidak selalu berfungsi sebagai kebijakan harga, tetapi sering digunakan sebagai cara bagi pengusaha untuk membatasi kewajibannya secara tidak seimbang (Dwipa & Astariyani, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah 80/2019 tentang PMSE, harga yang sudah dikonfirmasi dan dibayar memiliki status hukum yang mengikat. Oleh karena itu, setiap perubahan harga tanpa pemberitahuan dan persetujuan ulang dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Pengecualian hanya diberikan dalam kasus kesalahan yang jelas dan nyata, yang harus dibuktikan dengan niat baik serta diimbangi dengan kompensasi yang memadai (Rica Hardyanti, Otong Syuhada, 2025). Sebagai contoh terkait dengan pembatalan sepihak hotel yang serupa dengan itu adanya masalah perubahan harga yang dianggap juga serupa dengan ini berdasarkan laporan catatan internal Hotel Syariah Indonesia, dari Januari hingga Desember 2024 tercatat 18 laporan keluhan konsumen yang berkaitan dengan perubahan harga setelah pembayaran dilakukan melalui platform Traveloka. Dari total laporan tersebut, 11 kasus (61%) terjadi pada masa high season seperti Idulfitri dan akhir tahun, 5 kasus (28%) disebabkan oleh kesalahan sinkronisasi tarif kamar di sistem Traveloka, dan 2 kasus (11%) terjadi karena hotel membatalkan reservasi secara sepihak dengan alasan harga promosi di platform sudah tidak berlaku. Mayoritas konsumen mengatakan mereka sudah menerima konfirmasi pembayaran penuh dan e-voucher kamar, namun beberapa jam kemudian menerima notifikasi bahwa harga kamar telah diperbarui dan diminta menambah biaya antara Rp50.000 hingga Rp200.000 per malam. Perubahan ini menyebabkan ketidakpuasan dan rasa dirugikan karena tidak ada persetujuan atau pemberitahuan jelas sebelumnya (Rica Hardyanti, Otong Syuhada, 2025).

Dari sudut pandang hukum positif, tindakan membatalkan transaksi secara sepihak dan mengubah harga setelah kesepakatan telah dilakukan melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 4 ayat a, c, dan h, yang menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan rasa nyaman, keamanan, serta informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi jasa yang digunakan (Marina Yetrin et al., 2023). Di tengah era digital saat ini, perlindungan konsumen juga harus memperhatikan beberapa hal terkait produk atau jasa yang ditawarkan melalui internet, seperti keamanan saat bertransaksi, keaslian produk, dan pelayanan setelah membeli. Selain itu, perlindungan konsumen juga menjamin bahwa konsumen memiliki hak yang sama dengan pihak penjual dalam setiap transaksi. Jika tidak ada perlindungan konsumen, konsumen bisa menjadi korban dari berbagai praktik bisnis yang tidak adil, seperti penipuan, menjual produk palsu atau rusak, informasi yang tidak jelas, atau cara berbisnis yang tidak etis. Karena itu, hukum perlindungan konsumen ada untuk memastikan bahwa hak konsumen dilindungi dan bahwa para pelaku bisnis wajib memberikan produk atau jasa yang berkualitas dan aman. Hal ini juga mendorong para pelaku bisnis untuk menjalankan bisnis dengan etika dan standar kualitas yang baik, sehingga memberikan manfaat bagi konsumen maupun bisnis itu sendiri.

Kebijakan Pembatalan Hotel Dalam Perspektif Hukum Kontrak

Kebijakan pembatalan hotel memungkinkan tamu untuk membatalkan reservasi mereka sampai hari tertentu sebelum tanggal check-in. Setelah hari tersebut lewat, tamu mungkin akan dikenakan biaya pembatalan tetap, persentase dari total pembayaran, atau biaya penuh. Kebijakan pembatalan ini memiliki dua tujuan utama:

- a. Memastikan tamu bertanggung jawab dalam melakukan reservasi.

- b. Memastikan mereka hanya memesan kamar ketika benar-benar berniat menginap, bukan sekadar membeli tiket 'jaga-jaga' atau memesan dua kamar untuk tanggal yang sama.

Tujuan kedua adalah membantu mengurangi jumlah tamu yang tidak datang, sehingga hotel tidak kehilangan banyak pendapatan karena kamar yang kosong dan bisa dihindari (Little Hotelier by SiteMinder, 2022). Dalam berbagai situasi, tanggung jawab utama bisa jatuh kepada pihak hotel jika perubahan dilakukan di sistem internal mereka, atau kepada platform jika kegagalan terjadi karena masalah sistem, algoritma promosi, atau kesalahan sinkronisasi data. Kedua pihak bisa dibebani tanggung jawab bersama jika keduanya mendapatkan manfaat ekonomi dari transaksi dan ikut berkontribusi pada kerugian yang dialami konsumen. Untuk memastikan perlindungan hukum, pelaku usaha harus menerapkan mekanisme price lock setelah konfirmasi, meminta persetujuan kembali untuk setiap perubahan, serta memiliki sistem kompensasi dan penyelesaian sengketa yang cepat dan jelas.

Dalam pesan digital untuk memesan kamar hotel melalui platform online, terdapat tiga pihak yang memiliki peran dan tanggung jawab berbeda, yaitu hotel sebagai penyedia jasa langsung, platform online travel agent (OTA) sebagai penghubung digital, dan konsumen sebagai penerima layanan (Glenn Kevin Cailla, Angelina Jacqueline Sugiarto, 2024). Dalam praktiknya, tanggung jawab hukum ketika ada pembatalan tiket secara sepihak tergantung pada sumber perubahan harga tersebut. Jika perubahan berasal dari pihak hotel, maka hotel bertanggung jawab utama karena melanggar prinsip keadilan dalam kontrak dan transparansi harga. Namun, pihak hotel juga bisa bertanggung jawab jika sistem mereka tidak mencegah perubahan tersebut. Jika perubahan terjadi karena kesalahan teknis dalam sinkronisasi antara OTA dan hotel, maka kedua belah pihak bertanggung jawab secara bersama-sama (*joint liability*) dalam proporsi yang sesuai. Jika kenaikan harga disebabkan oleh algoritma promosi dinamis platform, maka Traveloka bertanggung jawab utama karena desain sistemnya, sementara hotel tetap memikul tanggung jawab moral dan kontraktual karena telah menyetujui perjanjian kerja sama yang tidak melindungi kepentingan konsumen. Hanya dalam kasus kesalahan yang jelas dan terbukti nyata, serta ditangani dengan niat baik, perubahan harga tersebut bisa dianggap sah secara hukum (Danang Aditya Nugroho; Inosentius Samsul, 2006).

Konsumen, di sisi lain, terikat dalam perjanjian elektronik melalui proses setuju dan menerima saat mereka mengonfirmasi pesanan dan melakukan pembayaran. Hubungan hukum antara ketiga pihak ini diatur oleh beberapa peraturan, seperti UUPK, KUHPerdara, UU ITE, dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE. Peraturan tersebut secara jelas menyatakan bahwa setelah transaksi dikonfirmasi dan pembayaran diterima, harga menjadi berlaku secara hukum. Oleh karena itu, setiap perubahan harga tanpa persetujuan ulang (*re-consent*) dianggap sebagai ketidakpatuhan digital dan melanggar hak konsumen. Dalam hukum perdata Indonesia, setiap perjanjian yang dibuat secara sah memiliki kekuatan mengikat, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara.

Pasal tersebut menegaskan prinsip *pacta sunt servanda*, yaitu bahwa kesepakatan antara para pihak harus dihormati dan dilaksanakan dengan iktikad baik. Dalam konteks transaksi digital antara konsumen, hotel, dan platform digital, setelah terjadi konfirmasi pemesanan dan pembayaran, maka secara hukum telah terbentuk perjanjian yang sah dan mengikat kedua belah pihak. Karena itu, perubahan harga secara sepihak setelah tahap konfirmasi dianggap sebagai bentuk wanprestasi, karena mengubah isi perjanjian tanpa persetujuan konsumen. Perbuatan ini melanggar asas kebebasan berkontrak, asas iktikad baik, serta asas kepastian hukum dan keadilan. Perubahan harga tersebut juga mengganggu keseimbangan dalam hubungan kontraktual dan dapat menimbulkan kerugian hukum maupun kerugian ekonomi bagi konsumen (A Nurwanto and I Hanifah, 2022).

Berdasarkan UUPK Nomor 8 Tahun 1999, para pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai harga dan tidak boleh menambahkan klausul baku yang memberi kewenangan untuk mengubah perjanjian sendiri (Pasal 18). Oleh karena itu, perubahan harga secara sepihak oleh hotel setelah transaksi dilakukan dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum dalam transaksi. Tindakan tersebut juga melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f yang melarang pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan terkait harga jasa yang ditawarkan. Menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha yang menyebabkan kerugian harus memberikan ganti rugi atau kompensasi berupa pengembalian uang, refund penuh, atau pilihan untuk membatalkan tanpa denda. Selain itu, berdasarkan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE, setiap

perubahan harga setelah konfirmasi tanpa persetujuan ulang (*re-consent*) dianggap melanggar prinsip transparansi dan keadilan digital, serta dapat dikategorikan sebagai cacat kehendak (*defect of consent*) menurut UU ITE Pasal 18, sehingga kontrak elektronik tersebut tidak sah secara hukum. Dalam kasus Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, ditemukan praktik perubahan harga setelah konfirmasi tanpa memberi pemberitahuan kepada konsumen dan tanpa kompensasi yang layak (Sembiring, 2023).

Tindakan ini bukan hanya melanggar aturan tentang penipuan digital dan UUPK, tetapi juga bertentangan dengan prinsip gharar (ketidakpastian) dan tadlis (penyesatan informasi) dalam hukum Islam, yang mensyaratkan kejelasan dan kesepakatan bersama dalam setiap transaksi. Secara normatif, praktik ini menunjukkan perlunya pembaruan kebijakan hukum, seperti peningkatan pengawasan terhadap algoritma harga digital, penentuan pembagian tugas antara hotel dan platform OTA, serta penerapan mekanisme transparansi harga, jaminan harga tetap, dan sistem konfirmasi otomatis. Dengan demikian, perubahan harga secara sepihak bukan hanya masalah dalam kontrak, tetapi juga mencerminkan ketidakcukupan akuntabilitas digital dan standar etika bisnis, sehingga diperlukan perubahan hukum yang lebih ketat untuk melindungi konsumen digital dengan cara yang adil, transparan, dan bersifat integritas.

Dalam hukum Indonesia, prinsip *pacta sunt servanda* yang tertulis dalam Pasal 1338 KUHPertdata penting untuk memastikan kepastian dan keadilan dalam kesepakatan, termasuk dalam transaksi digital seperti memesan hotel lewat platform online. Jika konsumen sudah mengonfirmasi pemesanan dan melakukan pembayaran, maka sudah terjadi kesepakatan hukum yang sah antara konsumen, hotel, dan platform tersebut. Karena itu, perubahan harga secara sembarangan tanpa persetujuan lagi bisa dianggap sebagai pelanggaran kontrak, atau wanprestasi, karena bertentangan dengan prinsip kejujuran, kebebasan menentukan kontrak, dan kepastian hukum. Di Indonesia, kasus seperti ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di dunia digital masih kurang baik, karena konsumen sering kali menghadapi pelaku usaha yang memiliki kendali penuh atas sistem dan cara menetapkan harga (Nahla Jamilie Rahmah Mukhtarudin and Ery Agus Priyono, 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), para pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai harga yang benar dan jelas, serta dilarang menggunakan klausul baku yang memberi kekuasaan bagi satu pihak untuk mengubah perjanjian (Pasal 18). Namun, dalam dunia *e-commerce* di Indonesia, banyak platform masih menggunakan klausul seperti "harga dapat berubah kapan saja tanpa pemberitahuan", yang secara hukum tidak sah karena melanggar prinsip keseimbangan dalam kontrak. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dan Undang-Undang ITE, perubahan harga setelah konfirmasi tanpa pemberitahuan resmi melanggar prinsip transparansi dan akuntabilitas digital. Hal ini menuntut pelaku usaha untuk menjaga integritas data harga serta keandalan sistem elektronik. Di tengah pertumbuhan cepat sektor ekonomi digital di Indonesia, fenomena perubahan harga secara sepihak menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam regulasi dan pengawasan, terutama dalam hal audit algoritma harga, validasi data dari hotel, serta mekanisme kompensasi digital. Secara nyata, banyak konsumen di Indonesia mengeluhkan praktik ini melalui kanal pengaduan BPSK dan Kominfo, namun penyelesaiannya seringkali terhambat karena mekanisme ODR secara online masih kurang efektif.

Oleh karena itu, dibutuhkan reformasi dalam kebijakan perlindungan konsumen digital, termasuk memperkuat peraturan turunan dari UUPK dan menegaskan tanggung jawab bersama antara hotel dan platform digital. Dalam konteks Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, kasus perubahan harga secara sepihak tidak hanya melanggar hukum positif, tetapi juga bertentangan dengan prinsip muamalah Islam yang memperhatikan kejujuran, keadilan, dan saling ridha. Dengan demikian, situasi di Indonesia menunjukkan perlunya sistem hukum yang lebih responsif dan tegas dalam mengawasi aktivitas bisnis digital, memastikan transparansi harga, serta melindungi konsumen dari risiko ketidakpastian dalam kontrak di tengah perkembangan ekonomi berbasis platform.

Kebijakan Hukum dalam Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan analisis hukum, diperlukan peningkatan aturan serta sistem tanggung jawab bersama antara hotel dan platform digital. Pertama, pemerintah harus membuat peraturan tambahan dari UUPK yang jelas mengatur transaksi jasa digital melalui platform, seperti penentuan harga, pembatalan, dan perubahan yang dilakukan secara sepihak (Chandra, 2025). Kedua, OTA harus memberi informasi dan minta izin ulang kepada

pelanggan setiap kali harga berubah setelah konfirmasi, disertai pilihan untuk membatalkan tanpa ada denda. Ketiga, Kementerian Perdagangan dan Kominfo perlu memantau secara rutin algoritma penentuan harga serta ketentuan standar yang digunakan oleh OTA. Terakhir, dari sudut pandang bisnis hotel diharapkan melaksanakan prinsip berkeadilan (akad yang transparan, harga yang jujur, dan adil) agar menjaga kepercayaan pelanggan dan reputasi lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen di Indonesia terhadap praktik penentuan harga secara sepihak dalam transaksi hotel digital, seperti kasus Hotel Syariah Indonesia (HSI) di Pekalongan melalui Traveloka, diperlukan perubahan regulasi dan penegakan hukum yang lebih ketat dari pemerintah serta regulator. Pertama, pemerintah harus mengeluarkan aturan tambahan berdasarkan UUPK khusus untuk layanan akomodasi digital dalam bentuk Peraturan Menteri yang dibuat bersama oleh Kemendag, Kominfo, dan Kemenparekraf. Aturan ini harus jelas memaksa penyedia layanan untuk menerapkan sistem price-lock setelah proses checkout, artinya harga tidak bisa diganti lagi kecuali ada pemberitahuan yang jelas dan konsumen memberikan persetujuan ulang (Diego Fernando Seran, Andika Wijaya, 2025).

Aturan ini juga harus melarang adanya klausul baku yang tidak adil, seperti pernyataan "harga bisa berubah kapan saja," karena melanggar prinsip kesetaraan dalam perjanjian dan hak warga negara untuk mendapatkan perlindungan hukum. Selain itu, perusahaan digital, baik yang berupa platform OTA maupun hotel, wajib menyimpan catatan digital (*audit trail*) selama setidaknya dua tahun. Catatan ini harus mencakup catatan perubahan harga, penyebabnya, waktu terjadinya perubahan, serta identitas sistem atau orang yang melakukan perubahan tersebut, agar dapat diperiksa oleh BPSK, Kemendag, atau Kominfo bila terjadi permasalahan. Untuk memastikan kepatuhan, diberlakukan sanksi bertahap, yaitu mulai dari peringatan administratif, denda, hingga sementara menghilangkan listing hotel atau fitur perusahaan digital, bahkan rekomendasi sanksi pidana apabila ditemukan pelanggaran yang berulang dan membingungkan konsumen (Hetining Setyowati and Ariy Khaerudin, 2025).

Selanjutnya, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di dunia digital perlu diperkuat dengan membuat portal ODR (*Online Dispute Resolution*) nasional yang terhubung langsung dengan sistem OTA melalui API. Portal ini akan memudahkan pengunggahan otomatis beberapa bukti transaksi, seperti invoice, log harga, dan riwayat percakapan. Dengan sistem ini, sengketa yang sederhana seperti perubahan harga setelah konfirmasi dapat diselesaikan dalam waktu paling lama 15 hari kerja, dan hasilnya berupa template putusan standar, seperti refund penuh, kompensasi berupa uang, atau perintah untuk memperbaiki sistem harga. Selain itu, perlu dibentuk tim khusus yang terpadu (*Task Force PMSE Pricing*) yang melibatkan Kemendag, Kominfo, OJK, dan KPPU. Tim ini bertugas melakukan audit rutin, menyelidiki insiden harga, serta memantau algoritma dan praktik penentuan harga dinamis yang berpotensi menyesatkan konsumen (Istiawati, 2021).

Kebijakan ini sangat penting karena kondisi di Indonesia menunjukkan bahwa pengawasan terhadap sistem perdagangan elektronik masih kurang memadai dan belum ada aturan teknis yang jelas mengenai tanggung jawab bersama antara pelaku usaha langsung dan platform digital. Dengan penguatan regulasi, sistem audit digital, dan mekanisme penyelesaian sengketa online yang terintegrasi, penegakan hukum terhadap konsumen tidak hanya sekadar ucapan, tetapi benar-benar berjalan, terukur, dan bisa dipantau. Dengan demikian, konsumen Indonesia mendapatkan rasa pasti hukum dan perlindungan nyata terhadap praktik perubahan harga secara sepihak di masa ekonomi digital (Alvaro Deleon Sidauruk et al., 2024).

Dalam konteks hukum dan praktik bisnis digital di Indonesia, penerapan rekomendasi hukum dan kebijakan di atas sangat penting karena semakin banyak terjadi kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online, terutama di bidang akomodasi yang menggunakan platform seperti Traveloka, Tiket.com, Agoda, dan lainnya. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa banyak konsumen mengalami perubahan harga tanpa pemberitahuan, penolakan pengembalian dana, atau pembatalan tanpa pemberitahuan yang memadai. Hal ini terjadi karena kekuatan konsumen sangat terbatas dibandingkan dengan pelaku usaha dan platform digital. Di sisi lain, aturan perlindungan konsumen digital di Indonesia masih bersifat umum dan belum jelas mengatur tanggung jawab hukum antara hotel sebagai pelaku usaha langsung dan platform penyedia layanan (OTA), sehingga muncul kekosongan hukum yang sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab (Nunik Nurhayati et al., 2025).

Kondisi ini semakin memburuk karena mekanisme penegakan hukum yang tidak cepat dan tidak fleksibel. Banyak daerah belum memiliki sistem digital yang memadai untuk menangani sengketa secara efisien. Selain itu, pengawasan dari Kementerian Perdagangan dan Kominfo

terhadap penggunaan pricing algorithm dan klausul baku yang menyesatkan masih kurang memadai karena keterbatasan sumber daya, infrastruktur audit digital, dan koordinasi antar lembaga. Dalam tengah pertumbuhan ekonomi digital Indonesia yang semakin pesat, mencapai lebih dari 80 miliar dolar Amerika pada tahun 2024 menurut laporan Google-Temasek, regulasi yang tidak sesuai dengan perkembangan bisa membahayakan kepercayaan masyarakat dan reputasi industri pariwisata digital nasional.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengelolaan hukum digital yang menegaskan tanggung jawab bersama antara hotel dan platform pembelian online (OTA). Hal ini dilakukan dengan menerapkan fitur price-lock setelah konfirmasi, melarang perjanjian standar yang hanya menguntungkan satu pihak, serta mekanisme persetujuan ulang otomatis saat harga berubah. Pemerintah juga perlu memperluas tugas Badan Pengelolaan Strategi Kompetisi (BPSK) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) untuk melakukan pengawasan berbasis data melalui sistem audit trail dan log algoritma, sehingga setiap perubahan harga dapat dilacak hingga penyebabnya. Selain itu, diperlukan penerapan penyelesaian sengketa secara online (Online Dispute Resolution/ODR) yang terintegrasi, agar konsumen dapat mengajukan keluhan dan mendapatkan putusan secara cepat tanpa harus melalui proses peradilan yang rumit dan mahal. Dalam konteks sosial dan ekonomi Indonesia, upaya ini juga penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem ekonomi digital, yang menjadi salah satu komponen utama dalam transformasi digital nasional. Dengan memperkuat perlindungan konsumen di dunia digital, pemerintah tidak hanya menegakkan keadilan dalam kontrak, tetapi juga mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), terutama pada poin 8 (pekerjaan yang layak dan pertumbuhan ekonomi) serta poin 16 (lembaga yang kuat, adil, dan transparan) (Susi Aryani Manangin, Prishela Wandu Kaunang, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menjaga hak-hak konsumen, seperti hak mendapatkan informasi yang jelas, tepat, dan benar tentang produk dan jasa yang akan dibeli, hak untuk dilindungi dari produk dan jasa yang merugikan, serta hak mendapatkan ganti rugi jika ada kerusakan atau kecacatan pada produk atau jasa yang dibeli. Saat membeli produk secara online, UUPK memberikan perlindungan yang sama seperti saat membeli produk di toko fisik. Namun, ada beberapa perbedaan yang perlu diperhatikan. Misalnya, konsumen wajib memperhatikan informasi yang diberikan mengenai produk, seperti deskripsi produk, harga, stok, serta estimasi waktu pengiriman. Konsumen juga harus memperhatikan keamanan dan privasi saat bertransaksi, seperti penggunaan kartu kredit atau data pribadi. Jika terjadi pertengkaran antara konsumen dan penjual, konsumen dapat menyelesaikannya melalui prosedur yang ditentukan dalam UUPK. Perspektif hukum perlindungan konsumen juga berkaitan dengan prinsip-prinsip hukum kontrak. Dalam setiap kontrak pembelian, baik secara online maupun fisik, penjual memiliki kewajiban untuk memenuhi deskripsi atau informasi mengenai produk atau jasa yang akan diberikan. Jika terjadi pelanggaran, konsumen bisa meminta ganti rugi atau mengajukan tuntutan hukum. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, pemerintah terus memperbaiki peraturan dan meningkatkan pengawasan terhadap pasar online. Selain itu, kesadaran dan edukasi konsumen juga penting untuk membantu konsumen lebih waspada dan memahami hak-haknya sebagai konsumen saat membeli produk secara online.

REFERENSI

- A Nurwanto and I Hanifah. (2022). Tinjauan Yuridis Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor (Study Komparatif KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Tentang Perlindungan Konsumen). *Juris Studia: Jurnal Kajian*, 3(3), 278–287.
- Alvaro Deleon Sidauruk et al. (2024). Analisis Hukum Atas Perjanjian Bisnis Dalam Era Digital. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 16608–16616.
- Chandra, N. (2025). Tinjauan Kritis Terhadap Ketidaksesuaian Standar Pelayanan Hotel Berdasarkan Perspektif Kebijakan Daerah Dan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Media Hukum Indonesia*, 3(1), 238–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15189383>
- Danang Aditya Nugroho; Inosentius Samsul. (2006). *Perlindungan konsumen terhadap iklan yang menyesatkan*. Universitas Indonesia.
- Davita Maisinda Suwandy, Debby Safrawa, D. R. M. (2025). Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku

- Non-Refundable Dalam Perjanjian Pemesanan Hotel Online. *Media Hukum Indonesia*, 3(4), 2. file:///C:/Users/Lenovo/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/8ae3f13e-ec0e-48fc-b966-ffc4ac8f002a/2654-7939-1-PB.pdf
- Diego Fernando Seran, Andika Wijaya, and S. N. (2025). Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Perdata Dan UU Perlindungan Konsumen. *Journal Of Social Science Research INNOVATIVE*, 5(2), 3654–3676.
- Dion, K. A., Mahendrawati, N. L. M., & Arini, D. G. D. (2024). Akibat Hukum Dari Wanprestasi Dalam Transaksi Pemesanan Hotel di Bali Secara Online. *Jurnal Analogi Hukum*, 6(3), 336–343.
- Dwipa, K. C. K., & Astariyani, N. L. G. (2021). PEMBATALAN TIKET HOTEL ONLINE SECARA SEPIHAK OLEH PIHAK AGODA. *unud.ac.id*, 4(6), 3. file:///C:/Users/Lenovo/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/106c8d38-0d89-4459-a2fb-df08c121a9b9/51025-1033-116220-1-10-20190712.pdf
- Glenn Kevin Caila, Angelina Jacqueline Sugiarto, and P. J. H. (2024). Analisa Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 09–15.
- Hetining Setyowati and Ariy Khaerudin. (2025). *Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Layanan Perpesanan Online Hotel Melalui E-Commerce Sebagai Upaya Perwujudan Kepastian Hukum (Studi Kasus Pada Hotel Ommaya Di Kabupaten Sukoharjo)*. 5(1), 5738–5750.
- Istiwati, S. (2021). Kedudukan Perjanjian Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dalam Sengketa Konsumen. *Juripol*, 4(1), 208–216. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11034>.
- Khoiru Rizqi Utaminingsih. (2025). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PEMBATALAN PEMESANAN HOTEL SECARA SEPIHAK OLEH PIHAK ONLINE TRAVEL AGENT X*. UNIVERSITAS TIDAR.
- Little Hotelier by SiteMinder. (2022). *Kebijakan pembatalan hotel: Panduan lengkap*. <https://www.littlehotelier.com/id/blog>. <https://www.littlehotelier.com/id/blog/menjalankan-properti-anda/kebijakan-pembatalan-hotel/>
- Marina Yetrin et al. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online : Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4814>
- Mira Erlinawati and Widi Nugrahaningsih. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Serambi Hukum*, 11(01), 27–40.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum, Mataram: 2020*, 56. University Press.
- Nahla Jamilie Rahmah Mukhtarudin and Ery Agus Priyono. (2023). The Principle of Freedom of Contract in Standard Agreements Viewed from the Nature of Justice. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(4), 480–485.
- Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan Konsumen dalam Hubungan Hukum dengan Pelaku Usaha di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 4(6), 470–484.
- Nasution, A. (2005). *Hukum dan Konsumen*. Citra Aditya Bakti.
- Nunik Nurhayati et al. (2025). Legal Certainty of The Positive Fictive Policy In Business Licensing Through The Online Single Submission Risk-Based Approach System In Indonesia. *Jurnal Ius Constituendum*, 3(1), 224–241. <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/jic.v10i2.12009>.
- Rica Hardyanti, Otong Syuhada, R. P. (2025). Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka. *Jurnal USM Law Review*, 8(3), 2585.
- Ridha, M. (2024). Praktik Sewa Menyewa Hotel Melalui Aplikasi Online Tinjauan Hukum Positif. *YUDHISTIRA: Jurnal Yurisprudensi, Hukum Dan Peradilan*, 2(1), 13–19.
- Sembiring, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Sebagai Korban Produk Berbahaya Perspektif Hukum Perdata. *Rio Law Jurnal*, 3(2).
- Sidharta. (2006). *Karakteristik Penalaran Hukum dalam Konteks Keindonesiaan*,. Utomo.
- Sinaga, L. (2018). Pembatalan Perjanjian Jual Beli Online Secara Sepihak Oleh Lazada.co.id (Studi Kasus). *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana Bali*, 06(04), 3.
- Soediono, R., Doroh, G., Hidayat, A. T., & Afandi, M. I. (2023). Perlindungan konsumen berdasarkan klausula baku dalam kontrak digital sebagai wujud kepatuhan terhadap undang-undang. *Asy Syari'ah: Jurnal Hukum Islam*, 9(1), 102–109.
- Susi Aryani Manangin, Prishela Wandu Kaunang, and C. N. (2024). Tinjauan Hukum Perdata Pada Perlindungan Hak Konsumen Dalam Kontrak Sewa Menyewa. *INNOVATIVE: Journal Of Social*

- Science Research*, 4(2), 17872–17883.
- Wijaya, I. G. K. W. (2022). Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online”, , hal. 6.
Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana, 6(3).
- Zainuddin Ali. (2016). *Metode Penelitian Hukum*, 1st edn. Sinar Grafika Offset.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana.