

**ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH MANAJEMEN HOTEL
PADA TRANSAKSI JASA HOTEL MELALUI
AGEN PERJALANAN DARING**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

Sheila Banda Lubis

2206200119



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppg/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Kamis**, tanggal **02 April 2026**, pukul **08.30 WIB** sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata
Judul Skripsi : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL MELALUI AGEN PERJALANAN DARING

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium Dengan Predikat Istimewa
 () Lulus Bersyarat, memperbaiki/ Ujian Ulang
 () Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** dalam bagian **Hukum Perdata**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

Anggota Penguji:

1. Hj. Rabiah Z. Harahap, S.H., M.H
2. Assoc. Prof. Dr. Faisal Riza, S.H., M.H
3. Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H

1.
 2.
 3.
-



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 17/SK/BAN-PT/Ak-Prg/PT-III/2014
Posat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Kamis** tanggal **02 April 2026**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata
Judul Skripsi : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH
MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL
MELALUI AGEN PERJALANAN DARING
Penguji : 1. Hj. Rabiah Z. Harahap, S.H., M.H NIDN: 0120076501
2. Assoc. Prof. Dr. Faisal Riza, S.H., M.H NIDN: 0112068201
3. Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H NIDN: 0004127204

Lulus, dengan nilai **A**, predikat **Istimewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H).

Ditetapkan di Medan
Tanggal 02 April 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

Sekretaris




Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH
MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL
MELALUI AGEN PERJALANAN DARING
Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 02 April 2026.

Dosen Penguji

| | | |
|--|--|--|
|  |  |  |
| <u>Hji. Rabiah Z. Harahap, S.H., M.H</u> NIDN: 0120076501 | <u>Assoc. Prof. Dr. Faisal Riza, S.H., M.H</u> NIDN: 0112068201 | <u>Dr. Rachmad Abdub, S.H., M.H</u> NIDN: 0004127204 |

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK.BAN-PT/Ak.Ppp/PT-III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#) [umsunedan](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata
Judul Skripsi : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH
MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL
MELALUI AGEN PERJALANAN DARING
Pendaftaran : 12 Maret 2026

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui

Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

Pembimbing

Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H
NIDN: 0004127204

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Ulu mangambah sajak an agni dibeulah
Maha dia langgahya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi.

Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata
Judul Skripsi : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH
MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL
MELALUI AGEN PERJALANAN DARING
Dosen Pembimbing : Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H
NIDN: 0004127204

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 12 Maret 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppg/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

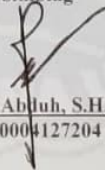
Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata
Judul Skripsi : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH
MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL
MELALUI AGEN PERJALANAN DARING

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada

Panitia Ujian Skripsi

Medan, 03 Maret 2026

Pembimbing


Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H
NIDN: 0004127204

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK-Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : SHEILA BANDA LUBIS
NPM : 2206200119
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP PERUBAHAN HARGA
SEPIHAK OLEH MANAJEMEN HOTEL PADA
TRANSAKSI JASA HOTEL MELALUI AGEN
PERJALANAN DARING
PEMBIMBING : Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H

| No. | TANGGAL | MATERI BIMBINGAN | TANDA TANGAN |
|-----|---------------------|------------------------------------|--------------|
| 1. | 17. September. 2025 | Pengajuan Bimbingan & Aduisi Judul | |
| 2. | 24. September. 2025 | Bimbingan Proposal | |
| 3. | 22. Oktober. 2025 | Pembimbingan Proposal Kedua | |
| 4. | 28. Oktober. 2025 | ACC Proposal | |
| 5. | 10. Desember. 2025 | Bimbingan BAB I & BAB II | |
| 6. | 17. Desember. 2025 | Bimbingan lanjutan | |
| 7. | 21. Januari. 2026 | Bimbingan BAB III | |
| 8. | 25. Februari. 2026 | Bimbingan BAB IV & Bedah Buku | |
| 9. | 03. Maret. 2026 | ACC Skripsi | |

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Medan, 03 Maret 2026

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502

Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H.
NIDN. 10004127204

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sheila Banda Lubis
NPM : 2206200119
Prodi/Bagian : Hukum/Hukum Perdata
Judul Skripsi : ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PERUBAHAN HARGA SEPIHAK OLEH
MANAJEMEN HOTEL PADA TRANSAKSI JASA HOTEL
MELALUI AGEN PERJALANAN DARING

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 03 Maret 2026

Saya yang menyatakan,



Sheila
Sheila Banda Lubis
NPM: 2206200119

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur *alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Oleh Manajemen Hotel Pada Transaksi Jasa Hotel Melalui Agen Perjalanan Daring”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam kesempatan ini penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini dari awal hingga akhir, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat memiliki kemampuan berpikir yang baik serta memiliki jiwa dan raga yang sehat, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dan diujikan dengan nilai yang sangat memuaskan.
2. Ayah dan Ibu penulis, yang tidak berhenti berdoa dan berjuang untuk mengusahakan terwujudnya cita-cita penulis. Serta selalu memberikan dukungan, baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat berjuang dan bertahan sejauh ini.
3. Kakak dan adik kandung penulis, yang terus mendukung penulis agar tetap semangat dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

4. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
5. Dekan dan Wakil Dekan I, Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum, dan Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Wakil Dekan III dan sekaligus Dosen Penasihat Akademik penulis, Ibunda Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H, yang telah memberikan bimbingan dan nasihatnya, kepada penulis sehingga penulis mampu menjadi pribadi yang lebih baik.
7. Bapak Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kepercayaan, meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran, dan nasihat selama penulisan skripsi.
8. Ibu Dr. Lilawati Ginting, S.H., M.Kn selaku Kepala Bagian Hukum Perdata yang telah membimbing penulis selaku mahasiswa konsentrasi Hukum Perdata.
9. Seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada para sahabat penulis, yang telah berperan aktif dalam mendukung penulis menyelesaikan skripsi ini.

11. Terakhir penulis mengucapkan terima kasih tidak terhingga, kepada diri sendiri Sheila Banda Lubis terima kasih karena telah berjuang dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena telah bangkit dan bertahan di tengah badai yang menghadang, serta senantiasa percaya akan ada hal baik yang datang di setiap perjalanan hidup ini.

Mohon maaf jika dalam penelitian ini terdapat kesalahan kata atau penulisan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk menyempurnakan penelitian ini, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak manapun. Kepada Allah SWT penulis mohon perlindungan, karena sesungguhnya Allah Maha Mengetahui atas segala niat baik dalam penelitian skripsi ini.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 03 Maret 2026

**Hormat Saya
Penulis**

Sheila Banda Lubis
NPM: 2206200119

ABSTRAK

Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Oleh Manajemen Hotel Pada Transaksi Jasa Hotel Melalui Agen Perjalanan Daring

**Sheila Banda Lubis
2206200119**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku konsumen dalam melakukan transaksi jasa perhotelan melalui *Online Travel Agent*, yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan transparansi informasi. Namun, di tengah kemajuan tersebut, muncul permasalahan hukum berupa perubahan harga sepihak oleh pihak hotel setelah konsumen melakukan pemesanan dan pembayaran secara daring. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen serta asas itikad baik dalam perjanjian. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengkaji bentuk perjanjian hotel dengan *OTA*, kedudukan hukum konsumen, serta tanggung jawab hotel atas perubahan harga sepihak tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan sifat deskriptif analitis serta pendekatan perundang-undangan. Data diperoleh melalui studi kepustakaan yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan data kewahyuan, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian antara manajemen hotel dan *OTA* pada umumnya berbentuk perjanjian baku elektronik (*click-wrap agreement*) yang sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPdt serta ketentuan UU ITE. Perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum komersial yang kompleks dan menjadi dasar lahirnya perjanjian kedua antara konsumen dan *OTA*. Konsumen yang telah melakukan pembayaran memiliki kedudukan hukum yang kuat karena telah memenuhi prestasinya, sehingga berhak atas kepastian layanan sesuai harga yang disepakati. Perubahan harga sepihak oleh manajemen hotel setelah pembayaran dikualifikasikan sebagai *wanprestasi* dan pelanggaran prinsip itikad baik serta berpotensi melanggar UUPK. Oleh karena itu, manajemen hotel bertanggung jawab untuk memenuhi prestasi atau memberikan ganti rugi, sementara *OTA* turut memikul tanggung jawab proporsional sesuai perannya dalam transaksi elektronik.

Kata Kunci: Perjanjian, *OTA*, Wanprestasi, Konsumen, Tanggungjawab

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| 1. Rumusan Masalah | 9 |
| 2. Tujuan Penelitian | 10 |
| 3. Manfaat Penelitian | 10 |
| B. Definisi Operasional | 11 |
| C. Keaslian Penelitian | 15 |
| D. Metode Penelitian | 17 |
| 1. Jenis Penelitian | 17 |
| 2. Sifat Penelitian | 18 |
| 3. Pendekatan Penelitian | 18 |
| 4. Sumber Data Penelitian | 18 |
| 5. Alat Pengumpulan Data | 20 |
| 6. Analisis Data | 20 |
| E. Jadwal Penelitian | 20 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 22 |
| A. Hukum Perjanjian | 22 |
| B. Perjanjian <i>Online Travel Agent</i> dengan Manajemen Hotel | 24 |

| | |
|--|----|
| C. Transaksi Elektronik dan <i>E-Commerce</i> dalam Jasa Pariwisata | 26 |
| D. Hukum Perlindungan Konsumen | 29 |
| E. Kedudukan Hukum Konsumen dalam Transaksi Melalui <i>Online Travel Agent</i> | 31 |
| F. Tanggung Jawab Hukum Pihak Hotel Terhadap Perubahan Harga Sepihak | 33 |
| BAB II HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 37 |
| A. Bentuk Perjanjian Antara Manajemen Hotel Dengan <i>Online Travel Agent</i> | 37 |
| B. Kedudukan Hukum Konsumen Yang Telah Melakukan Pembayaran Jasa Hotel Melalui <i>Online Travel Agent</i> | 51 |
| C. Tanggung Jawab Hukum Manajemen Hotel Atas Perubahan Harga Sepihak Terhadap Konsumen Yang Telah Melakukan Pembayaran Jasa Hotel Melalui <i>Online Travel Agent</i> | 60 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 64 |
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman modern yang serba digital ini, perilaku konsumen mengalami perubahan yang sangat signifikan. Meningkatnya penggunaan internet dan media sosial telah mengubah cara konsumen mencari informasi, membandingkan barang atau jasa, serta melakukan transaksi. Konsumen sekarang lebih aktif dan peka terhadap penggunaan aplikasi berbasis *online*, sehingga konsumen memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan dan kualitas barang dan/atau jasa.

Kehadiran berbagai Agen Perjalanan Daring atau *Online Travel Agent* telah membawa perubahan drastis dalam perilaku konsumen maupun pelaku usaha. Pemesanan kamar hotel yang dulunya harus dilakukan secara langsung atau melalui sambungan telepon, kini dapat dilakukan dalam hitungan detik hanya dengan menggunakan gawai dan koneksi internet.

Online Travel Agent adalah sebuah layanan *online* berbasis web atau situs, yang menjual produk seperti hotel, penerbangan, paket perjalanan, wana wisata, dan penyewaan mobil. Di Indonesia, perkembangan *OTA* menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, dengan penetrasi internet mencapai 78.19% pada tahun 2022-2023. Pertumbuhan ini didukung oleh perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan platform daring untuk merencanakan perjalanan, serta

kemudahan akses informasi dan pemesanan yang ditawarkan oleh *Online Travel Agent*.¹

Online Travel Agent memberikan konsumen keleluasaan untuk memilih hotel berdasarkan lokasi, fasilitas, harga, ulasan pengguna, dan waktu kunjungan. Hal tersebut juga memungkinkan konsumen membandingkan harga dan melakukan pembayaran secara daring tanpa harus berinteraksi dengan pihak hotel. Selain dapat memesan hotel dengan mudah ada beberapa keuntungan lainnya jika menggunakan *OTA* yaitu:

1. Tidak perlu ribet membuat Itinerary
2. Kemudahan disaat booking hotel atau pun tiket pesawat
3. Mudah ketika sewaktu-waktu ingin merubah jadwal
4. Liburan atau perjalanan menjadi lebih efisien
5. Tarif hotel menjadi lebih murah.²

Online Travel Agent merupakan pihak ketiga yang menjual kembali layanan perusahaan lain, termasuk industri perhotelan. Munculnya berbagai layanan pemesanan hotel berbasis *online*, merupakan bukti nyata digitalisasi dalam industri jasa perhotelan. Dengan menggunakan proses pemesanan kamar hotel melalui, *OTA* dapat memberikan kemudahan dan manfaat yang besar terhadap konsumen.

¹ Najla Khairunnisa, *et.al.* (2025). "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Occupancy Kamar Hotel Melalui *Online Travel Agent* Di Indies Hotel Bandung". *Jurnal Minfo Polgan*. No. 2, halaman 15.

² Sinergi Manajemen, "*Online Travel Agent*". <https://sinergimanajemen.com/apa-itu-online-travel-agent/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2025, pukul 16.00 WIB.

Konsumen adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya sendiri, dan bukan untuk dijual kembali. Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, “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 diperdagangkan.”

Sektor perusahaan yang mengalami transformasi besar sebagai dampak dari kemajuan teknologi informasi adalah sektor perusahaan dalam jasa, khususnya jasa akomodasi atau perhotelan. Menurut Pemerintah Belanda, yang pada waktu itu membacakan “*memorie van toelichting*” rencana undang-undang “*Wetboek van Koophandel*” di muka Parlemen, menerangkan bahwa yang disebut ‘perusahaan’ ialah keseluruhan perbuatan, yang dilakukan secara tidak terputus-putus, dengan terang-terangan, dalam kedudukan tertentu dan untuk mencari laba (bagi diri sendiri).³ Industri perhotelan yang merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi khususnya dibidang pariwisata dan jasa, harus berperan aktif dalam mendukung perubahan zaman.

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama, melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang

³ Ida Nadirah, 2020, *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Medan: CV. Pustaka Prima, halaman11.

ekonomi.⁴ Pelaku usaha terkhusus dalam bidang jasa perhotelan, harus memahami perjanjian-perjanjian yang telah ada dalam ketentuan yang berlaku, bertujuan agar tidak ada kesalahpahaman atau kekeliruan dalam proses penggunaan jasa perhotelan melalui *Online Travel Agent*.

Perkembangan teknologi informasi di zaman sekarang tidak sepenuhnya bebas dari permasalahan. Seiring dengan meningkatnya penggunaan *Online Travel Agent*, timbul pula persoalan hukum yang belum sepenuhnya terakomodasi oleh regulasi yang ada, salah satunya adalah tindakan perubahan harga sepihak oleh pihak hotel setelah konsumen melakukan pemesanan melalui agen perjalanan daring. Fenomena ini bukan sekadar kesalahan teknis, melainkan menyangkut prinsip hukum kontrak dan perlindungan konsumen. Kerap kali konsumen mengalami situasi di mana harga kamar yang ditampilkan di *Online Travel Agent* tidak sesuai dengan kenyataan ketika konsumen tiba di lokasi hotel.

Pihak hotel kemudian memberikan alasan seperti “harga tidak valid”, “harga promosi yang sudah berakhir”, atau “kesalahan sistem” dan meminta konsumen untuk membayar tambahan biaya. Padahal perubahan harga sepihak tersebut tidak diinginkan oleh konsumen. Dalam banyak kasus, konsumen berada dalam posisi yang lemah, kelelahan setelah perjalanan, dan tidak memiliki pilihan lain selain menerima perubahan harga tersebut atau melakukan *check out* kamar hotel secara terpaksa. Hal ini merupakan bentuk ketidakadilan dan potensi wanprestasi kontraktual oleh manajemen hotel. Dalam perspektif Islam, tindakan semacam ini

⁴ Farid Wajdi, Diana Susanti, 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, halaman 80.

termasuk bentuk kecurangan dalam muamalah yang sangat dilarang. Allah SWT berfirman dalam

QS. Al-Muthaffifin ayat 1-3.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾

Artinya: *Celakalah orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)!*

الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾

Artinya: *(Mereka adalah) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi.*

وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: *(Sebaliknya,) apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka kurangi.*

Ayat ini memberikan peringatan keras kepada mereka yang melakukan transaksi secara curang, khususnya yang mengurangi hak orang lain dalam takaran atau timbangan. Tafsir menunjukkan bahwa perilaku curang tersebut tidak hanya soal timbangan fisik di masa lalu, tapi meluas ke segala bentuk pengurangan hak orang lain dalam transaksi atau perjanjian. Ada pula peringatan bahwa mereka yang curang itu suatu hari akan dibangkitkan untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya, yakni hari ketika manusia berdiri di hadapan Tuhan Yang Maha Mengetahui.⁵

⁵ Tafsir Q.S. Al-Mutaffifin ayat 1-3 menurut Ibnu Katsir, <https://hatisenang.com/quran/surah-al-muthaffifin-83-tafsir-ibni-katsir-1>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2025, pukul 17.22 WIB.

Permasalahan seperti ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kerugian materil, ketidakpastian hukum dan mempengaruhi psikologis konsumen. Konsumen merasa ditipu dan kehilangan rasa percaya terhadap sistem transaksi daring. Kontrak elektronik yang terjadi dalam transaksi *Online Travel Agent*, seharusnya memiliki kekuatan hukum yang mengikat sebagaimana kontrak pada umumnya. Dalam pandangan Islam, pentingnya menepati perjanjian ditegaskan dalam firman Allah SWT dalam

QS. Al-Ma'idah ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.*

Tafsir pada ayat ini menekankan bahwa perintah menepati perjanjian tidak terbatas pada akad tertulis atau formal saja, tetapi juga mencakup kejujuran, komitmen, dan integritas dalam semua kesepakatan baik yang bersifat ekonomi maupun sosial. Ayat ini juga mengingatkan bahwa segala hukum yang Allah tetapkan termasuk yang terkait transaksi, akad, konsumsi adalah berdasarkan kehendak, ilmu, dan hikmah-Nya, sehingga umat beriman dituntut untuk tunduk

dan melaksanakan dengan sikap amanah. Pihak dalam hubungan kontraktual harus menjalankan kewajibannya dengan jujur, transparan, dan sesuai kesepakatan.⁶

Perubahan harga sepihak yang sebelumnya tidak diketahui dan tanpa persetujuan oleh konsumen dapat melanggar prinsip keadilan dan transparansi dalam transaksi jasa hotel. Hal tersebut juga bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen di Indonesia. Hak-hak konsumen di Indonesia diatur di dalam Pasal 4 UUPK, terutama huruf a yang menyatakan, “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” dan huruf c menyatakan, “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.” Tindakan perubahan harga sepihak yang dilakukan oleh pihak hotel setelah pemesanan dan pembayaran telah dilakukan secara daring, merupakan bentuk pelanggaran terhadap prinsip tersebut. Selain itu, tindakan ini juga dapat dikaji dalam kerangka hukum perikatan sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya dalam hal *wanprestasi* atau ingkar janji atas perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak.

Keberadaan pihak ketiga yaitu *Online Travel Agent*, menambah kompleksitas persoalan hukum ini. *Online Travel Agent* seringkali menyatakan bahwa mereka hanya bertindak sebagai perantara dan tidak bertanggung jawab atas isi dan keakuratan informasi yang disediakan oleh pihak hotel. Namun demikian dalam banyak kasus, konsumen melakukan transaksi dan pembayaran kepada pihak *Online Travel Agent*, bukan langsung kepada hotel. Hal ini menimbulkan

⁶ Tafsir QS. Al-Ma'idah ayat 1 menurut Learn Qur'an Tafsir, <https://tafsir.learn-quran.co/en/surah-5-al-ma%27idah/ayah-1>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2025, pukul 17.35 WIB.

pertanyaan mengenai siapa yang harus bertanggung jawab ketika terjadi kerugian akibat perubahan harga sepihak.

Kompleksnya hubungan hukum antara pelaku usaha, *Online Travel Agent*, dan konsumen, maka diperlukan pengkajian mendalam mengenai posisi hukum masing-masing pihak, termasuk tanggung jawab mereka dalam kerangka perlindungan konsumen di era digital. Penelitian ini menjadi sangat penting karena selama ini belum banyak kajian hukum yang secara khusus membahas transaksi jasa hotel secara daring, dari perspektif perlindungan konsumen. Selain aspek hukum, permasalahan ini juga membawa dampak sosial dan ekonomi yang tidak dapat diabaikan. Ketika konsumen merasa dirugikan dan tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai, maka secara jangka panjang akan terjadi penurunan minat terhadap penggunaan sistem digital, dan preferensi akan kembali ke sistem konvensional. Hal ini tentu bertentangan dengan semangat transformasi digital yang sedang didorong oleh pemerintah. Indonesia sebagai negara yang sedang mendorong sektor pariwisata sebagai salah satu tulang punggung ekonomi, harus memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam industri ini menjalankan praktik bisnis yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

Permasalahan tersebut menggambarkan kesenjangan (*diskrepansi*) antara *Das Sollen* dan *Das Sein* dalam kehidupan hukum serta tata hukum di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya telah memberikan perlindungan yang cukup kuat kepada konsumen. Sedangkan yang terjadi di lapangan, masih sering ditemukan ketidaksesuaian antara norma hukum dengan praktik yang terjadi, khususnya dalam transaksi melalui

platform digital. Konsumen seringkali tidak diberikan pilihan untuk menolak perubahan harga atau bahkan tidak mengetahui adanya perubahan tersebut, yang pada akhirnya menimbulkan kerugian dan perasaan tidak mendapatkan keadilan.

Permasalahan ini perlu dilakukan kajian hukum secara mendalam, agar dapat menilai sejauh mana tanggung jawab hukum pelaku usaha serta menilai sejauh mana peraturan dan ketentuan hukum yang telah diterapkan dapat berjalan dengan baik, agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan, dan memberikan dampak yang positif terhadap hak-hak konsumen di era digital saat ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penguatan perlindungan hukum bagi konsumen, serta memberikan rekomendasi terhadap praktik bisnis yang lebih adil dan transparan dalam era ekonomi digital.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan sebelumnya, maka dari itu terdapat beberapa permasalahan yang perlu dibahas lebih lanjut. Permasalahan tersebut akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Adapun permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk perjanjian antara manajemen hotel dengan *Online Travel Agent*?
- b. Bagaimana kedudukan hukum konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent*?
- c. Bagaimana tanggung jawab hukum manajemen hotel atas perubahan harga sepihak terhadap konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent*?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk perjanjian antara manajemen hotel dengan *Online Travel Agent*.
- b. Untuk menganalisis kedudukan hukum konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent*.
- c. Untuk menjelaskan tanggung jawab hukum manajemen hotel atas perubahan harga sepihak terhadap konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent*.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diuraikan dalam dua perspektif, yaitu manfaat teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah ilmu pengetahuan terutama dalam pengembangan ilmu hukum perjanjian dan perlindungan konsumen. Kemudian manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berhubungan dengan implementasi hukum perlindungan konsumen, pengubahan atau pembaruan hukum untuk kemaslahatan bersama, serta dapat berkontribusi meningkatkan literasi hukum masyarakat, agar memahami hak dan perlindungan hukum yang dimilikinya.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan kalimat-kalimat yang disusun berdasarkan arah dan tujuan penelitian.⁷ Adapun definisi operasional penelitian ini mencakup:

1. Hukum perlindungan konsumen adalah salah satu bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen.⁸ Perlindungan konsumen dalam penelitian ini adalah suatu bentuk perlindungan hukum, baik berupa upaya hukum, kebijakan, dan mekanisme yang tersedia didalam hukum yang berlaku di Indonesia, terkhusus didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya bentuk Perlindungan Konsumen tersebut pengguna *Online Travel Agent* dapat diberikan perlindungan hukum yang tepat dalam memesan kamar hotel melalui transaksi daring. Dalam hal ini Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dari tindakan pelaku usaha yang tidak transparan, seperti melakukan perubahan harga sepihak.
2. Pengertian tarif lebih terkait pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa pelayanan, sedangkan pengertian harga lebih terkait pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh

⁷ Faisal, *et.al*, 2023, *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV Pustaka Prima, halaman 5.

⁸ Muhammad Reza Syariffudin Zaki, 2022, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Aspek Hukum Dalam Ekonomi*, Jakarta: Kencana, halaman 274.

barang.⁹ Perubahan Harga Sepihak dalam penelitian ini adalah suatu tindakan pihak manajemen hotel yang melakukan kenaikan harga atau merubah tarif kamar hotel. Konsumen yang telah melakukan transaksi secara daring melalui *Online Travel Agent* ketika sampai di lokasi kamar hotel, dimintai biaya tambahan oleh manajemen hotel, yang mana hal tersebut sama sekali tidak diketahui dan tidak diinginkan oleh konsumen tersebut. Dalam hal ini konteks perubahan harga kamar hotel yang dapat dilakukan oleh manajemen hotel, harus memperhatikan beberapa hal seperti konsumen meminta *upgrade* kamar hotel, perubahan harga tersebut tidak akan merugikan konsumen. Namun jika perubahan harga sepihak dilakukan oleh manajemen tanpa memperhatikan hal-hal tersebut dan hanya beralasan seperti “harga tidak valid”, “harga promosi yang sudah berakhir”, atau “kesalahan sistem”. Hal tersebut sama sekali tidak ada transparansi harga kamar hotel, karena konsumen sama sekali tidak mengetahui perubahan harga tersebut dan konsumen telah membayar tarif kamar hotel sesuai dengan tarif yang ditampilkan pada *Online Travel Agent*. Perubahan harga sepihak tersebut dapat berpotensi merugikan konsumen baik secara ekonomi maupun kenyamanan layanan.

3. Manajemen hotel adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatur operasional sebuah hotel secara efisien dan efektif demi memenuhi kebutuhan tamu sekaligus mencapai tujuan bisnis dan daya

⁹ Nurgadima Achmad Djalaluddin, 2021, *Analisis Cost Recovery Rate (CRR) Pada Instalasi Rawat Inap*, Pekalongan: NEM, halaman 18.

saing industri.¹⁰ Manajemen Hotel dalam penelitian ini adalah pihak atau badan usaha yang bertanggung jawab atas operasional dan pengelolaan layanan penginapan hotel, termasuk penetapan harga dan kebijakan pemesanan kamar hotel.

4. *Online Travel Agent* adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. Website *Online Travel Agent* adalah website yang dikelola oleh *OTA* yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata.¹¹

Agen Perjalanan Daring atau *Online Travel Agent* dalam penelitian ini adalah platform digital atau aplikasi berbasis internet yang menyediakan layanan pemesanan jasa akomodasi seperti hotel kepada konsumen. *Online Travel Agent* bertindak sebagai perantara antara hotel dan konsumen, namun dalam banyak kasus, tidak secara langsung bertanggung jawab atas kebijakan harga kamar hotel.

5. Istilah "Perjanjian" dalam "Hukum Perjanjian" merupakan kesepadanan dan istilah "*Overeenkomst*" dalam bahasa Belanda, atau "*Agreement*" dalam bahasa Inggris. Maka dengan istilah "Hukum Perjanjian" hanya dimaksudkan sebagai pengaturan tentang ikatan hukum yang terbit dari

¹⁰ Welly Surjono, *et.al*, 2025, *Manajemen Hotel*, Surabaya: Cipta Media Nusantara, halaman 2.

¹¹ Galuh Angger Adji P, (2022), "Pengaruh *Online Travel Agent (OTA)* Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Calista Beach Baubau". *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, Vol. 01, No. 07, halaman 1686.

perjanjian saja.¹² Perjanjian dalam penelitian ini adalah suatu bentuk perbuatan yang dimana manajemen hotel dan *Online Travel Agent* sepakat untuk mengikatkan dirinya dan menghasilkan kesepakatan hukum yang mengikat dan secara sah kedua pihak tersebut harus memenuhi hak dan kewajibannya.

6. Perkembangannya UUPK mempunyai segi positif (kedudukan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa adalah sama di hadapan hukum), dan negatif (kedudukan hukum antara konsumen dan penyedia produk (pengusaha) jadi tidak berarti apa-apa, karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomis dan daya tawar).¹³ Kedudukan Hukum Konsumen dalam penelitian ini adalah posisi atau status konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha, berdasarkan hak dan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini kedudukan konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent*, diposisikan sebagai pihak yang dilindungi oleh hukum. Konsumen memiliki kedudukan hukum sebagai status konsumen sebagai subjek hukum yang dilindungi oleh UUPK dan peraturan terkait, yang memiliki hak atas kejelasan informasi, layanan yang dijanjikan, serta kompensasi atas kerugian akibat pelanggaran atau perubahan harga sepihak dalam transaksi jasa hotel melalui agen perjalanan daring.

¹² Siti Nur Azizah Ma'ruf Amin, 2023, *Buku Ajar Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 12.

¹³ Serlika Aprita dan Atika Ismail, 2023, *Hukum Dagang*, Jakarta: Kencana, halaman 223.

7. Tanggung jawab hukum adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Ketika ada perbuatan yang melanggar norma hukum tersebut maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya.¹⁴ Tanggung Jawab Hukum dalam penelitian ini adalah kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh manajemen hotel karena telah melakukan perubahan harga sepihak kepada konsumen. Dalam hal ini manajemen hotel harus bertanggung jawab atas perubahan harga sepihak yang dilakukannya, dan harus memenuhi kewajiban hukum pihak hotel untuk memenuhi isi perjanjian layanan yang telah disepakati melalui transaksi elektronik, dan memberikan ganti rugi atau penyelesaian perkara terhadap perubahan harga sepihak yang merugikan konsumen, berdasarkan ketentuan KUHPdt, UUPK, dan Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik.

C. Keaslian Penelitian

Penelitian terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital bukanlah hal yang baru, oleh karenanya penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat penelitian tentang perlindungan konsumen dalam transaksi daring sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching via internet* maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah

¹⁴ Ronal Saija, 2024, *Perspektif Dimensi Hukum Dagang Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish Digital, Halaman 104.

Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Oleh Manajemen Hotel Pada Transaksi Jasa Hotel Melalui Agen Perjalanan Daring.” Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, terdapat judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian ini, yaitu:

1. NATASYA FRISCILIA PUTRI, NPM 2121030141, Program Strata Satu Ilmu Hukum (S.H). Dengan judul penelitian “Perlindungan Konsumen Atas Penambahan Biaya Ongkos Travel Tanpa Kesepakatan Dalam Perspektif Hukum Islam”. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:
 - a. Bagaimana praktik penambahan biaya ongkos travel tanpa kesepakatan pada jasa travel Linggau Wisata rute Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan-Kota Bandar Lampung?
 - b. Bagaimana perspektif hukum Islam terhadap perlindungan konsumen atas penambahan biaya ongkos travel tanpa kesepakatan pada jasa travel Linggau Wisata rute Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan-Kota Bandar Lampung?

Penelitian Natasya Friscilia Putri meneliti penambahan biaya sepihak pada jasa travel dan perlindungan konsumen menurut hukum Islam, dengan fokus pada praktik dan pandangan hukum Islam. Sedangkan penelitian penulis membahas perubahan harga sepihak oleh manajemen hotel melalui agen perjalanan daring,

dengan fokus pada perjanjian hotel dan *Online Travel Agent*, kedudukan konsumen, dan tanggung jawab hukum hotel.

Perbedaannya terletak pada objek dan pendekatan hukum, penelitian Natasya meneliti travel konvensional dengan hukum Islam, sementara penelitian penulis meneliti hotel daring dengan hukum positif Indonesia. Dengan demikian penelitian ini dapat disebut asli sesuai dengan asas-asas keilmuan yaitu jujur, rasional, objektif dan terbuka. Semua ini merupakan implikasi etis dan proses menemukan kebenaran ilmiah, sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.

D. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten.¹⁵ Fungsi metode penelitian adalah alat untuk mengetahui sesuatu masalah yang diteliti, baik ilmu-ilmu sosial, ilmu hukum, maupun ilmu lainnya.¹⁶ Agar hasil penelitian yang diperoleh optimal, peneliti menguraikan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa penelitian hukum normatif. Penelitian yuridis normatif membahas doktrin-doktrin atau asas-asas hukum.¹⁷ Kemudian penelitian ini berdasarkan sumber kepustakaan yang

¹⁵ Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta Timur: Sinar Grafika, halaman 17.

¹⁶ *Ibid.*, halaman 21.

¹⁷ *Ibid.*, halaman 24.

dipadukan dengan kebijakan peraturan perundang-undangan terkait sehingga menjadi rangkaian kalimat-kalimat yang dirangkum sedemikian rupa.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif analisis, yang merupakan metode penelitian yang menggambarkan dan mempresentasikan sesuai apa adanya, bertujuan untuk memberikan data sesuai fakta-fakta yang ada dilingkup masyarakat. Penelitian ini agar dapat mudah dipahami bagi pembaca bagaimana bentuk pertanggung jawaban hukum manajemen hotel atas perubahan harga sepihak dalam perspektif hukum perdata.

3. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan mengulas peraturan yang berhubungan dengan penelitian.¹⁸ Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis berbagai sumber hukum, termasuk sumber hukum primer seperti undang-undang, peraturan, serta sumber hukum sekunder seperti literatur hukum, jurnal, dan pandangan para ahli hukum.

4. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan sumber data sekunder, dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Selain kedua bahan hukum tersebut, peneliti menggunakan sumber data kewahyuan.

Selanjutnya dapat dilihat pada uraian berikut:

¹⁸ Rio Christiawan, 2024, *Penelitian Hukum Normatif*, Depok: Rajawali Pers, halaman 53.

- a. Data kewahyuan adalah data yang bersumber dari Hukum Islam, yaitu Al-Qur'an dan As-Sunnah. Adapun sumbernya sebagai berikut:
- 1) QS. Al-Muthaffifin ayat 1-3
 - 2) QS. Al-Ma'idah ayat 1
- b. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autoritatif*).¹⁹ Bahan hukum tersebut terdiri atas:
- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.
- c. Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi.²⁰ Adapun bahan hukum sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:
- 1) Buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum.
 - 2) Jurnal-jurnal hukum, serta sumber ilmu lain yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini.

¹⁹ Zainuddin Ali, *op.cit.*, halaman 47.

²⁰ *Ibid.*, halaman 54.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan metode pengumpulan data melalui studi pustaka (*library research*). Peneliti mengumpulkan sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian, berfokus pada peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen-dokumen tertulis lainnya.

6. Analisis Data

Metode analisis data merupakan hasil pendeskripsian mengenai cara melakukan analisis terhadap masalah untuk menghasilkan kesimpulan.²¹ Adapun dalam penelitian ini menggunakan bentuk metode analisis data bersifat kualitatif. Penelitian yuridis normatif yang bersifat kualitatif, adalah penelitian yang mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.²²

E. Jadwal Penelitian

Berdasarkan tentang perkiraan waktu untuk penyelesaian penelitian ini, dapat penulis uraikan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan dan Pendahuluan, pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan data sekunder selama kurang lebih 2 minggu.
2. Tahap Pengelolaan Data, setelah semua data terkumpul maka akan dirancang kurang lebih 2 bulan.

²¹ Rio Christiawan, *op.cit.*, halaman 53.

²² Zainuddin Ali, *op.cit.*, halaman 105.

3. Tahap Pelaksanaan, pada tahap ini peneliti mulai melakukan analisis terakhir dari data dan menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis sehingga diperoleh hasil penelitian dan kesimpulan yang mudah dipahami selama kurang lebih 1 minggu.

Tahapan ini memerlukan tahapan akhir yaitu, penyempurnaan atas revisi-revisi, masukan dari akademisi, baik dosen pembimbing maupun dosen penguji.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hukum Perjanjian

Hukum perjanjian merupakan bagian dari KUHPdt sebagai pedoman berisi hak dan kewajiban dalam hubungan hukum bersifat private yang mempunyai kepentingan dalam ruang lingkup harta kekayaan.²³ Secara umum, perjanjian adalah suatu kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan hubungan hukum, yaitu hak dan kewajiban antara para pihak yang membuatnya.

Pasal 1313 KUHPdt menyatakan “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Agar perjanjian memiliki kekuatan hukum yang mengikat, maka harus memenuhi unsur-unsur sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPdt. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya:
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan:
3. Suatu hal tertentu:
4. Suatu sebab yang halal.

Keempat unsur ini bersifat kumulatif, artinya apabila salah satunya tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat batal atau batal demi hukum. Berdasarkan asas konsensualitas, sebuah perjanjian dianggap terjadi sejak terdapat kesepakatan

²³ Abdul Wahid, *et.al.*, 2022, *Serba-Serbi Memahami Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta: CV Budi Utama, halaman 25.

antara para pihak yang terlibat. Kesepakatan ini berarti adanya keselarasan antara dua kehendak yang saling mengikat. Dalam praktik hukum perdata, perjanjian tidak hanya memiliki satu bentuk yang seragam, melainkan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai jenis berdasarkan kriteria tertentu. Pengelompokan jenis-jenis perjanjian ini penting untuk dipahami guna menentukan bentuk tanggung jawab, syarat-syarat khusus, serta akibat hukum dari perjanjian tersebut.

Perjanjian yang umumnya sering digunakan diantaranya perjanjian secara tertulis dan perjanjian elektronik. Perjanjian tertulis lazimnya dilakukan dimasyarakat, berkaitan dengan usaha yg hubungan hukumnya lebih kompleks, serta umumnya menggunakan akta otentik ataupun akta dibawah tangan, dan memakai judul perjanjian.²⁴ Dalam hal ini perjanjian elektronik, biasa digunakan sebagai bentuk perjanjian dari perdagangan elektronik.

Perdagangan elektronik (*e-commerce*) menetapkan kesepakatan antara para pihak secara langsung melalui media internet. Para pihak menyatakan persetujuannya dengan cara menekan tombol “setuju” (*agree*) pada perjanjian yang tersedia secara *online* atau dengan mengirimkan konfirmasi persetujuan secara langsung melalui email. Kesepakatan dalam kontrak *e-commerce* berbeda dengan kontrak konvensional yang biasanya disahkan melalui tanda tangan bersama. Dalam kontrak *e-commerce*, kesepakatan tersebut juga disampaikan secara elektronik. Perlindungan konsumen mencakup seluruh usaha yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, sehingga dapat mewujudkan tujuan perlindungan

²⁴ Aan, H., & Edy, M. (2021). Kepastian Hukum Terkait Pentingnya Melakukan Perjanjian Tertulis Dalam Bertransaksi. Parlev: *Journal of Law*, halaman 2

konsumen di Indonesia. Dalam kontrak elektronik, para pihak dapat menetapkan pilihan hukum yang akan digunakan untuk menyelesaikan perselisihan. Mereka juga dapat memilih forum penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan, arbitrase, maupun lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya dalam *e-contract*.

B. Perjanjian *Online Travel Agent* dengan Manajemen Hotel

Kerja sama antara manajemen hotel dan *Online Travel Agent* telah menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan visibilitas dan penjualan kamar hotel secara daring. Perjanjian antara kedua belah pihak ini memiliki peran penting dalam menentukan hak dan kewajiban masing-masing, serta mengatur aspek-aspek komersial dan hukum dalam hubungan bisnis tersebut. Oleh karena itu, untuk memahami lebih dalam mengenai dinamika kerja sama ini, diperlukan kajian terhadap konsep dasar perjanjian, bentuk kerja sama bisnis di industri perhotelan, serta peran dan fungsi *Online Travel Agent* dalam sistem distribusi layanan akomodasi.

Perjanjian atau kontrak dikonsepsikan sebagai hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum, yaitu timbul hak dan kewajiban.²⁵ Salah satu bentuk kerja sama yang umum dijalankan antara pihak manajemen hotel dan *Online Travel Agent* adalah perjanjian kontraktual (*contractual agreement*) yang mengatur syarat-syarat kerja sama secara formal dan mengikat secara hukum. Dalam perjanjian ini, biasanya diatur mengenai

²⁵ Salim HS, 2021, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*, Depok: Rajawali Pres, halaman 198.

pembagian komisi, alokasi kamar, harga jual, tanggung jawab masing-masing pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan.

Kerja sama ini bersifat saling menguntungkan, di mana *Online Travel Agent* mendapatkan komisi dari setiap pemesanan yang berhasil, sementara hotel memperoleh akses ke pasar yang lebih luas melalui *Online Travel Agent*. Dalam praktik kerja sama antara hotel dan *Online Travel Agent*, dua model yang sering diadopsi adalah model komisi dan model *allotment*, di mana hotel memberi alokasi kamar tertentu kepada *Online Travel Agent* atau menetapkan komisi dari setiap pemesanan sebagai bagian dari perjanjian kontraktual. Model komisi memungkinkan hotel mempertahankan kontrol atas harga sambil membayar persentase kepada *Online Travel Agent* atas setiap transaksi, sedangkan model *allotment* melibatkan pemberian kuota kamar yang dapat dipesan oleh *Online Travel Agent* untuk periode tertentu dengan kondisi tertentu.

Perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk dalam industri perhotelan, banyak dilakukan secara elektronik melalui platform digital atau aplikasi. Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian sehingga komputer dapat memproses *input* menjadi *output*.

Pengertian kontrak elektronik tercantum dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan “Perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.” Kontrak elektronik (*e-contract*) adalah perjanjian antara para pihak (dua atau lebih) yang dilakukan dengan

menggunakan media elektronik, khususnya jaringan internet.²⁶ Dalam suatu perjanjian/kontrak selalu melibatkan para pihak yang melakukan penawaran, dan selanjutnya biasanya diikuti dengan penerimaan. Dalam konteks ini, “*terms and conditions*” (syarat dan ketentuan) berfungsi sebagai dokumen kontraktual digital yang mengikat kedua belah pihak, meskipun tidak ditandatangani secara fisik.

Perjanjian digital ini termasuk dalam kategori perjanjian baku, yaitu kontrak yang sudah disusun sepihak oleh pelaku usaha dan disetujui oleh pengguna dengan cara mengklik tombol “*agree*” atau “*I accept*”. Meski bersifat sepihak, perjanjian ini tetap memiliki kekuatan hukum apabila memenuhi unsur-unsur sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt dan diakui melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, yang mengakui keberlakuan kontrak elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah dalam transaksi daring.

C. Transaksi Elektronik dan *E-Commerce* dalam Jasa Pariwisata

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, mengatur definisi transaksi elektronik yang menyatakan “Satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka,

²⁶ Yusep Maulana, (2020). “Aspek Hukum Penggunaan Tanda Tangan Digital Dalam Transaksi Bisnis”. *Jurnal Varia Hukum*, No.1, halaman 9.

kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya”. Termasuk dalam cakupan transaksi elektronik adalah penggunaan dokumen elektronik, tanda tangan elektronik, penyimpanan data, transfer data melalui media elektronik, dan tindakan pemesanan/pembayaran barang atau jasa melalui media elektronik. UU ITE juga mengakui bahwa dokumen elektronik dan/atau informasi elektronik dapat dijadikan alat bukti yang sah di pengadilan.

Transaksi elektronik yang diatur oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, perjanjian digital memiliki kekuatan hukum yang sah di Indonesia selama memenuhi persyaratannya perjanjian, seperti kesepakatan antara pihak yang terlibat, kecakapan hukum, objek yang sah, dan penggunaan tanda tangan elektronik yang sah.²⁷ Adanya ketentuan hukum yang tegas mengenai tanda tangan elektronik memberikan dasar hukum yang kokoh dan terpercaya bagi perjanjian digital di Indonesia. Selain itu, UU ITE turut mempertegas keabsahan serta menjamin keamanan perjanjian digital dalam transaksi elektronik, melalui pengaturan tentang perlindungan data pribadi dan pencegahan penyalahgunaan transaksi elektronik.

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* merupakan suatu proses jual beli produk yang dilakukan secara digital atau *online*, melalui media internet atau platform berbasis web. *E-commerce* beroperasi melalui berbagai platform dan dampaknya meliputi setiap aspek operasi bisnis. Pemilik bisnis yang ingin

²⁷ Rahmad Satria, *et.al.* (2025). “Keabsahan Perjanjian Digital dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”. *Jurnal: Kolaboratif Sains*, No 1, halaman 561.

mengadopsi platform *e-commerce* untuk transaksi bisnis mereka perlu mengikuti model bisnis *e-commerce* yang sesuai dengan operasi bisnis mereka. Pada industri pariwisata, meningkatnya *e-commerce* telah menyebabkan perubahan substansial dalam travel dan aktivitas pribadi.

Pertumbuhan *e-commerce* telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap promosi bisnis pariwisata dan perhotelan di seluruh dunia. Maka dari itu jasa pariwisata dalam hal ini sektor perhotelan, perlu memahami model bisnis yang tepat dalam menjalankan usahanya. Dari banyaknya penerapan model bisnis *e-commerce* pada industri pariwisata, pelaku bisnis pariwisata dapat memilih model bisnis *e-commerce* yang tepat, dengan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, agar bisa menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.²⁸

E-commerce jasa umumnya melibatkan elemen reservasi/ pemesanan terlebih dahulu, pembayaran di muka atau sebagian, ketersediaan dan kepastian layanan sesuai janji, dan kepercayaan antara konsumen dan penyedia jasa. Penggunaan *Online Travel Agent* sebagai perantara menambah lapisan regulasi dan perjanjian antara hotel, *Online Travel Agent*, dan konsumen. Penelitian terdahulu di Indonesia menyebutkan bahwa transaksi *e-commerce* dalam jasa/pariwisata (seperti paket wisata, pemesanan tiket, reservasi hotel) membawa tantangan tambahan bagi konsumen, seperti transparansi harga, perubahan harga sepihak, kualitas layanan yang mungkin tidak sesuai ekspektasi, klaim *refund*, dan perlindungan data pribadi. Maka dari itu sudah sewajarnya pelaku usaha terkhusus bagi sektor pariwisata jasa

²⁸ Awa awa, *et.al.* (2024). "Eksplorasi Model Bisnis E-Commercedan Penerapannya pada Industri Pariwisata". *Tourism Scientific Journal*, No.1, halaman 19.

perhotelan, dalam melakukan *e-commerce*, dapat melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi melalui transaksi elektronik.

D. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum adalah penopang penegakan usaha perlindungan konsumen.²⁹ Pasal 1 ayat (1) UUPK menyatakan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Konsumen merupakan salah satu pihak yang menggunakan barang atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk dijual kembali. UUPK Pasal 1 ayat (2) menyatakan “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.”

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam sistem hukum ekonomi modern, terutama di tengah berkembangnya pola transaksi daring seperti pemesanan jasa hotel melalui *Online Travel Agent*. Oleh karena itu, negara melalui hukum memiliki tanggung jawab untuk menjamin adanya kepastian, keamanan, dan keadilan bagi konsumen dalam setiap transaksi.

Sistem perdagangan modern yang terus berkembang, termasuk dalam transaksi melalui *Online Travel Agent*, perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha menjadi sangat penting. Pasal 4 UUPK mengatur hak konsumen yaitu “hak mendapat kenyamanan, keamanan, keselamatan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak memilih barang/jasa; hak untuk didengar

²⁹ Farid Wajdi, *op.cit.*, halaman 2.

keluhannya; dan hak atas penyelesaian sengketa.” Kewajiban konsumen di Pasal 5 mencakup “membaca petunjuk, beritikad baik, membayar sesuai kesepakatan, dan mengikuti prosedur penyelesaian sengketa.” Ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen sering kali menyebabkan kerugian di pihak konsumen, baik karena kurangnya informasi, kontrak sepihak, maupun tindakan yang merugikan seperti perubahan harga tanpa pemberitahuan. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam menegakkan hak konsumen di Indonesia sangat penting mengingat dinamika pasar yang semakin kompleks dan berkembang pesat.

Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah badan yang didirikan untuk melindungi dan mengadvokasi hak-hak konsumen dalam berbagai aspek kehidupan ekonomi dan sosial.³⁰ Adapun berbagai lembaga yang turut andil dalam menjalankan fungsi perlindungan konsumen, diantaranya:

1. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat:

Lembaga non pemerintah yang diakui oleh pemerintah, bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perlindungan konsumen.

2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional:

Sebagai mediator penyelesaian kerugian, dan dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Nasional:

Bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

³⁰ Yusuf D, *et.al.* (2023). “Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Menegakkan Hak Konsumen di Indonesia”. *INNOVATIVE: Journal Of Science Research*, No. 6, halaman 3.

4. Badan Pengawas Obat dan Makanan:

Lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan tugas pemerintah di bidang POM.

5. Pemerintah Daerah:

Kegiatan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh pemerintah.

Konsumen memiliki hak yang harus dilindungi, jika hak-hak konsumen dilanggar atau terjadi perselisihan, lembaga perlindungan konsumen berperan sebagai penengah yang *obyektif* dan *independent* dalam menyelesaikan permasalahan. Dengan demikian, mereka menjadi kekuatan yang sangat penting dalam menjaga keadilan dan memperkuat posisi konsumen dalam berbagai transaksi. Melalui peran aktifnya, lembaga perlindungan konsumen berkontribusi dalam membangun lingkungan ekonomi yang sehat, adil, dan berintegritas bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis di Indonesia.³¹

E. Kedudukan Hukum Konsumen dalam Transaksi Melalui *Online Travel Agent*

Transaksi melalui *Online Travel Agent* memperkenalkan kompleksitas dalam struktur hubungan hukum antara konsumen dan penyedia layanan. *Online Travel Agent* berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan konsumen dengan penyedia jasa seperti maskapai penerbangan, hotel, atau penyedia transportasi lainnya. Oleh karena itu, posisi hukum konsumen tidak hanya terbatas pada

³¹ *Ibid*, halaman 6

hubungan langsung dengan penyedia layanan, tetapi juga melalui kontrak/perikatan hukum yang terjadi lewat *Online Travel Agent*.

Secara hukum, pembayaran yang dilakukan dalam sistem ini adalah bentuk perikatan hukum berdasarkan perjanjian jual beli layanan secara elektronik. Syarat-syarat sahnya perjanjian menurut KUHPdt dan UU ITE harus dipenuhi, termasuk adanya kesepakatan, kecakapan, objek yang jelas, serta penyebutan pihak terkait (konsumen, *Online Travel Agent*, manajemen hotel). Jika konsumen telah membayar tetapi layanan yang dijanjikan tidak terpenuhi, misalnya perubahan harga sepihak, maka timbul kewajiban ganti rugi dari pihak yang bersalah, bisa *Online Travel Agent*, bisa manajemen hotel tergantung kontrak/perjanjian.

Studi oleh Hutabarat & Sulistiyono (2024) menunjukkan bahwa pembatalan sepihak dokumen penerbangan elektronik oleh *Online Travel Agent* melanggar Pasal 9 dan Pasal 15 UU ITE karena informasi tidak disampaikan dengan benar dan kegagalan sistem.³² Selain itu, hak konsumen atas transparansi (informasi kejelasan syarat dan kondisi, pembatalan, *refund*, fasilitas) dan keamanan sistem elektronik sangat penting. UUPK, UU ITE, dan peraturan pemerintah terkait sistem elektronik memberikan kerangka hukum, tetapi pada kenyataannya banyak menunjukkan bahwa masih ada celah dalam implementasi, misalnya dalam kejelasan informasi atau dalam penanganan sengketa.

Kelemahan pengawasan dan regulasi terhadap platform *e-commerce* juga menjadi kendala signifikan. Regulasi yang ada cenderung normatif dan kadang

³² Kristin H & Adi S. (2022). "Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Sepihak Penerbitan Dokumen Pengangkutan Elektronik Oleh *Online Travel Agent*". *Privat Law*, No. 1, halaman 17

tertinggal dari praktik bisnis digital yang cepat berubah, sementara penegakan hukum dan pengawasan administratif terhadap platform belum konsisten, sehingga pelaku usaha dapat mengandalkan mekanisme internal platform yang seringkali tidak berpihak pada konsumen. Akibatnya, tanggung jawab atas kerugian konsumen seringkali terabaikan antara penjual (*merchant*) dan penyedia platform, terutama ketika platform mengklaim posisi sebagai perantara untuk menghindari *liability* penuh, sehingga konsumen mengalami kebuntuan akses ke kompensasi yang adil.

F. Tanggung Jawab Hukum Pihak Hotel Terhadap Perubahan Harga Sepihak

Hukum perdata Indonesia menyatakan suatu perjanjian harus dilandaskan pada asas keadilan dan kepastian hukum agar tidak merugikan salah satu pihak. Asas keadilan berarti bahwa kontrak harus memberi perlakuan yang seimbang, sedangkan kepastian hukum menuntut bahwa ketentuan dalam kontrak tidak dapat diubah secara sepihak setelah disepakati. Asas kebebasan berkontrak disebut dengan “sistem terbuka”, karena siapa saja dapat melakukan perjanjian dan apa saja dapat dibuat dalam perjanjian itu. Dengan demikian perjanjian mempunyai kekuatan mengikat sama dengan undang-undang, bagi mereka yang membuat perjanjian. Pengertian berlaku bagi pihak yang melakukan perjanjian, mempunyai konsekuensi bahwa hanya kepada pihak yang ikut melakukan perjanjian itulah yang berlaku perjanjian tersebut. Dalam konteks hotel, perubahan harga secara sepihak setelah kontrak disetujui, misalnya setelah reservasi dikonfirmasi, merupakan

pelanggaran terhadap prinsip tersebut karena merugikan konsumen yang telah mempercayai harga awal yang ditawarkan.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang penggunaan klausula baku yang memberatkan konsumen. Pasal 18 UUPK menyatakan bahwa “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang menyatakan bahwa pelaku usaha “berhak mengubah syarat dan ketentuan secara sepihak” atau “membebaskan diri dari tanggung jawab hukum.” Klausula baku merupakan isi atau bagian dari suatu perjanjian. Perjanjian yang menggunakan klausula baku ini disebut dengan perjanjian baku.³³

Perjanjian baku pada hakikatnya merupakan perjanjian yang isinya telah distandarisasi oleh pelaku usaha dan sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu. Klausula baku dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari kedudukan atau posisi tawar-menawar yang tidak seimbang antara para pihak.³⁴ Klausula baku sering digunakan oleh pelaku usaha untuk mendominasi perjanjian, termasuk hak mengubah harga secara sepihak tanpa persetujuan konsumen. Hal ini dinilai tidak sah menurut hukum karena mencederai asas kesetaraan dan keadilan kontrak. Dalam kasus hotel, jika terdapat syarat bahwa hotel dapat mengubah harga kapan saja tanpa pemberitahuan, maka klausula tersebut dapat dianggap batal demi hukum karena melanggar ketentuan Pasal 18 UUPK. Dalam hal ini tanggung jawab

³³ Melisa A. (2020). “Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Gagasan Hukum*, No. 2, halaman 125.

³⁴ *Ibid*, halaman 132.

hukum manajemen hotel terhadap perubahan harga sepihak, dapat dikaji dalam dua perspektif yaitu, wanprestasi, perbuatan melanggar hukum.

Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi ketentuan yang dijanjikan dalam perjanjian. Jika hotel menetapkan harga yang telah disepakati namun kemudian menaikkannya secara sepihak, maka hal tersebut merupakan bentuk wanprestasi karena kontrak telah dilanggar.

Konsumen berhak menuntut ganti rugi atau pembatalan perjanjian berdasarkan Pasal 1243 KUH Perdata yang mengatur tentang wanprestasi. Sedangkan perbuatan melawan hukum terjadi ketika hotel melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, misalnya dengan cara menyembunyikan informasi biaya tambahan atau tidak transparan dalam pengaturan harga.

Sebuah kontrak yang dianggap tidak memenuhi klausa yang halal adalah batal demi hukum, namun tanpa permohonan dan pernyataan pengadilan bahwa kontrak itu batal demi hukum maka kontrak itu belum batal demi hukum dan kontrak tersebut masih berjalan dan ada.³⁵

Konsumen di Indonesia saat ini sebenarnya sudah mendapatkan perlindungan hukum yang cukup memadai bagi konsumen, UUPK sudah mengatur berbagai ketentuan bagi kegiatan yang menyangkut pelaku usaha dengan konsumen, bahkan sampai kepada pilihan terhadap penyelesaian sengketa jika memang terjadi

³⁵ Waldi Nopriansyah, 2024, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, halaman 131.

sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Terdapat tiga forum dan cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika melalui forum negosiasi, konsultasi, mediasi, dan penilaian ahli.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Satu dari ketiga forum dan cara itu dapat ditempuh oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak.³⁶ Sedangkan dua forum dan cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Maka berlakulah penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan. Sebagaimana ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Dengan demikian para pihak yang bersengketa dapat memilih salah satu cara untuk menyelesaikan permasalahan mereka, jika dilihat dari ketentuan ini tentunya UUPK sudah memberikan kebebasan bagi para pihak yang bersengketa.³⁷

³⁶ Janus Sidabalok, *op.cit.*, halaman 129.

³⁷ *Ibid*, halaman 63.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Antara Manajemen Hotel Dengan *Online Travel Agent*

Industri pariwisata di Indonesia telah menjadi salah satu sektor penting dengan berkontribusi signifikan pada ekonomi nasional.³⁸ Adanya ekspansi industri pariwisata yang berlanjut secara substansial telah memicu modifikasi penting dalam mekanisme kolaborasi antara entitas perhotelan dan organisasi eksternal yang fokus pada layanan pemasaran serta distribusi. Salah satu model kolaborasi yang mengalami proliferasi adalah hubungan kerja antara pengelola hotel dengan *Online Travel Agent (OTA)*.

Kolaborasi ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan okupansi kamar hotel, tetapi juga menciptakan relasi hukum baru yang rumit dan memerlukan klarifikasi melalui sebuah kontrak. Dari sudut pandang hukum perdata, kesepakatan antara pengelola hotel dan *OTA* berfungsi sebagai landasan hukum untuk mendefinisikan hak dan tanggung jawab seluruh pihak yang terlibat.

Perjanjian ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan kerja sama, sekaligus sebagai alat kontrol apabila terjadi pelanggaran atau wanprestasi. Wanprestasi yaitu ingkar janji atau cedera janji terhadap isi perjanjian yang telah disepakati.³⁹ Wanprestasi dalam perjanjian antara manajemen hotel dan *Online Travel Agent* merupakan keadaan di mana salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban

³⁸ Sri Enda, *et.al*, 2025, *Pesona Pariwisata Indonesia*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, halaman 33.

³⁹ Habiba, 2025, *Hukum Perjanjian*, Makassar: CV. Tohar Media, halaman 79.

sebagaimana diperjanjikan, melaksanakan kewajiban tetapi tidak sesuai dengan isi perjanjian, terlambat memenuhi prestasi, atau melakukan perbuatan yang dilarang dalam perjanjian sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lainnya. Oleh karena itu, bentuk perjanjian yang digunakan memiliki peranan penting dalam menjamin kepastian hukum serta perlindungan kepentingan masing-masing pihak.

Perjanjian adalah suatu peristiwa hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan kata sepakat untuk melaksanakan sesuatu hak yang merupakan hubungan hukum dan menimbulkan akibat hukum bagi kedua pihak tersebut.⁴⁰ Menurut Pasal 1233 KUHPdt perjanjian adalah salah satu sumber perikatan. Perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian.

Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan bentuk, yang berarti suatu perjanjian dapat dibuat dalam bentuk apa pun selama tidak disyaratkan secara khusus oleh undang-undang. Asas ini merupakan penjabaran dari asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUHPdt.

Bentuk perjanjian pada dasarnya berkaitan dengan cara atau wujud pernyataan kehendak para pihak yang merupakan faktor subjektif sebagai penentu lahir, isi, dan arah suatu perjanjian dalam mengikatkan diri satu sama lain.⁴¹ Serta menunjukkan bagaimana suatu perjanjian dibuat dan disepakati, apakah dilakukan secara lisan, tertulis, maupun melalui media elektronik. Bentuk perjanjian ini

⁴⁰ Roulinta, *et.al*, 2023, *Hukum Kontrak*, Padang: CV. Gita Lentera, halaman 171.

⁴¹ Lathifah Hanim, *et.al*, 2026, *Hukum Perikatan*, Yogyakarta: CV. Edu Akademik, halaman 40.

dalam hukum perdata, memiliki arti penting karena berkaitan dengan kepastian hukum serta kekuatan pembuktian apabila di kemudian hari timbul sengketa.

Kehendak para pihak merupakan faktor subjektif yang sangat menentukan lahir, isi, dan arah suatu perjanjian. Kehendak ini menjadi inti dari hubungan kontraktual karena dari kehendaklah para pihak menyatakan keinginannya untuk mengikat diri dalam suatu hubungan hukum tertentu. Tanpa adanya kehendak, perjanjian tidak memiliki dasar psikologis maupun yuridis untuk melahirkan hak dan kewajiban. Dalam hukum perikatan, kehendak para pihak berkaitan erat dengan asas kebebasan berkontrak. Asas ini memberikan ruang bagi setiap orang untuk secara bebas menentukan apakah ia akan membuat perjanjian atau tidak, memilih dengan siapa perjanjian itu diadakan, serta merumuskan isi dan bentuk perjanjian sesuai dengan kepentingannya.⁴² Kebebasan tersebut mencerminkan pengakuan hukum terhadap otonomi kehendak individu sebagai subjek hukum yang Merdeka.

Praktik hukum modern dikenal pula bentuk perjanjian baku, yaitu perjanjian yang klausul-klausulnya telah ditentukan terlebih dahulu oleh salah satu pihak dan berlaku secara umum bagi pihak lainnya. Bentuk perjanjian ini banyak digunakan dalam kegiatan bisnis karena dianggap lebih efisien, meskipun sering menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara para pihak.

Bentuk-bentuk perjanjian pada umumnya dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah perjanjian baku, karena formatnya

⁴² *Ibid*, halaman 41.

telah disiapkan oleh pihak pertama.⁴³ Sedangkan perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat hanya dengan kesepakatan kata-kata atau ucapan antara para pihak, tanpa dituangkan kedalam bentuk tulisan.⁴⁴ Kedua bentuk perjanjian ini sah dan mengikat secara hukum, karena telah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdt.

Online Travel Agent merupakan pemasaran *online* perhotelan yang paling jitu dalam proses optimalisasi *branding*. Pengelola hotel dapat mendaftarkan hotelnya kedalam *OTA* dengan membubuhkan profil dan detail penawaran. Selanjutnya, pemasaran sampai dengan proses reservasi akan dikelola oleh sistem *OTA*.⁴⁵

Perjanjian antara manajemen hotel dengan *Online Travel Agent (OTA)* pada dasarnya merupakan suatu bentuk kerja sama bisnis yang lahir seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi di bidang pariwisata. Perjanjian ini dibuat untuk menunjang kegiatan pemasaran dan penjualan jasa perhotelan, khususnya kamar hotel, melalui sistem elektronik yang dikelola oleh *OTA*. Dalam konteks ini, *OTA* berperan sebagai perantara antara pihak hotel dan konsumen, sedangkan hotel berperan sebagai penyedia jasa akomodasi yang ditawarkan kepada masyarakat luas.

Perjanjian antara manajemen hotel dan *OTA* adalah kontrak elektronik sah yang diatur berdasarkan hukum perdata dan UU ITE, di mana hotel memberikan kuota kamar untuk dipasarkan oleh *OTA* dengan imbalan komisi, umumnya berkisar 15-

⁴³ A. Rahim, 2022, *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian*, Makassar: Humanities Genius, halaman 49.

⁴⁴ Habiba, 2025, *Hukum Perjanjian*, Makassar: CV. Tohar Media, halaman 41.

⁴⁵ Dicky Sumarsono, 2019, *Winning Competition*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, halaman 68.

20% atau lebih. Perjanjian ini mencakup *rate* (harga), ketersediaan, metode pembayaran, dan akurasi konten.⁴⁶

Pandangan hukum, perjanjian antara manajemen hotel dengan *OTA* termasuk ke dalam perjanjian keperdataan yang menimbulkan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban bagi para pihak yang mengikatkan diri. Adapun kewajibannya yaitu, hotel berkewajiban memperbarui data ketersediaan kamar, tarif, dan memfasilitasi reservasi yang masuk, sedangkan kewajiban *OTA* yaitu memasarkan produk hotel melalui situs/aplikasi mereka untuk meningkatkan tingkat hunian. Hak manajemen hotel mencakup kontrol penuh atas operasional, penetapan harga langsung, dan kebijakan layanan, sementara *Online Travel Agent* berhak memasarkan, memajang konten, dan mengenakan komisi dari pemesanan yang berhasil.

Hubungan hukum tersebut muncul sejak adanya kesepakatan antara pihak hotel dan pihak *OTA* mengenai kerja sama yang akan dijalankan. Kesepakatan ini merupakan unsur utama dalam sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt, di samping adanya kecakapan para pihak, suatu hal tertentu, serta sebab yang halal. Dalam praktiknya, bentuk perjanjian antara manajemen hotel dengan *OTA* umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis.

Bentuk tertulis dipilih dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum serta sebagai alat bukti yang sah apabila di kemudian hari terjadi perselisihan antara para pihak. Perjanjian tertulis tersebut memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur secara rinci mengenai ruang lingkup kerja sama, mekanisme pemesanan kamar,

⁴⁶ Erik Darmawan, "Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Hotel Secara Elektronik" <https://zrlawfirm.org/perlindungan-hukum-dalam-perjanjian-sewa-menyewa-hotel-secara-elektronik/>, (Zrlawfirm, 25 Agustus 2025), diakses 04 Februari 2026.

sistem pembayaran, pembagian komisi, hingga tanggung jawab masing-masing pihak dalam pelaksanaan perjanjian. Namun demikian, perjanjian tertulis antara manajemen hotel dan *OTA* pada umumnya disusun dalam bentuk perjanjian baku (*standard contract*).

Perjanjian baku atau kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa ada perubahan dalam klausul-klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.⁴⁷ Karakteristik utama dari perjanjian ini terletak pada klausul-klausul yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh *OTA*, sehingga ruang negosiasi bagi pihak hotel relatif terbatas. Keadaan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar, mengingat hotel pada umumnya membutuhkan akses promosi dan jaringan pemasaran yang disediakan oleh platform digital tersebut.

Bentuk perjanjian baku dalam kerja sama antara manajemen hotel dan *OTA* menimbulkan akibat hukum berupa lahirnya hubungan hukum yang mengikat para pihak sejak adanya persetujuan terhadap klausul-klausul yang telah ditetapkan.

⁴⁷ Agoes Parera, 2022, *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait Dengan Perjanjian Baku Dalam Polis Asuransi Jiwa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, halaman 35.

Meskipun klausul perjanjian disusun secara sepihak oleh *OTA*, perjanjian tersebut tetap sah dan memiliki kekuatan hukum mengikat sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt. Keabsahan perjanjian ditentukan oleh adanya kesepakatan para pihak, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Meskipun berbentuk perjanjian baku, kontrak tersebut tetap mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sepanjang memenuhi syarat-syarat tersebut. Persetujuan yang diberikan oleh manajemen hotel, baik secara tertulis maupun melalui sistem elektronik, melahirkan hak dan kewajiban yang wajib dilaksanakan sesuai dengan asas *pacta sunt servanda*.

Struktur perjanjian kerja sama tersebut pada umumnya memuat ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak, besaran komisi, pengaturan harga kamar, kebijakan pembatalan, mekanisme pembayaran, penggunaan merek dagang, serta penyelesaian sengketa. Klausul mengenai komisi dan pengaturan harga (*rate parity*) sering menjadi bagian yang paling krusial, karena berkaitan langsung dengan pendapatan hotel dan strategi pemasaran. Selain itu, perjanjian juga sering mencantumkan klausul pembatasan tanggung jawab yang perlu dipahami secara cermat oleh pihak hotel untuk menghindari potensi kerugian di kemudian hari.

Penggunaan perjanjian baku membatasi fleksibilitas manajemen hotel dalam menyusun ketentuan perjanjian dan menciptakan ketidaksetaraan daya tawar di antara para pihak yang terlibat. Situasi ini dapat menghasilkan syarat-syarat yang merugikan pihak hotel dan membuka kemungkinan terjadinya pelanggaran prinsip itikad baik selama pelaksanaan perjanjian. Dalam hal terjadi sengketa, perjanjian baku menjadi alat bukti tertulis yang kuat, namun kekuatan mengikatnya tidak

bersifat mutlak karena hakim tetap berwenang menilai keadilan isi perjanjian apabila terdapat klausul yang bertentangan dengan hukum, kesusilaan, atau prinsip keadilan.

Manajemen hotel biasanya hanya memiliki kewenangan untuk menerima atau menolak proposal kerja sama yang diajukan, dengan sedikit fleksibilitas dalam mendiskusikan syarat-syarat yang sudah ditetapkan. Ketiadaan ruang negosiasi dalam kontrak standar ini dapat menimbulkan potensi risiko hukum bagi manajemen hotel, terutama jika hotel tidak sepenuhnya memahami isi serta konsekuensi dari setiap klausul dalam perjanjian kemitraan dengan *OTA*. Ketidacermatan dalam menelaah klausul terkait penetapan harga, prosedur pembatalan, modifikasi kebijakan, serta alokasi tanggung jawab dapat mengakibatkan hotel terikat pada kewajiban kontraktual yang memberatkan dan berpotensi merugikan, khususnya dalam situasi perselisihan dengan konsumen. Dalam kondisi seperti ini, hotel tetap akan dianggap terikat secara hukum pada semua ketentuan yang telah disepakati, sekalipun klausul-klausul tersebut disusun secara *unilateral* oleh *OTA*.

Kondisi ini menunjukkan bahwa perjanjian hotel dengan *OTA* memiliki karakteristik sebagai perjanjian *adhesi*, di mana salah satu pihak berada pada posisi yang lebih lemah. Kontrak *adhesi* adalah suatu kontrak yang awalnya bersifat individual menjadi kontrak kolektif. Karakter penting dari *adhesi* adalah pembebasan dari tanggung jawab karena tidak dilaksanakannya kewajiban.⁴⁸

⁴⁸ Grace, *et.al*, 2024, Konsensi Sebagai Instrumen Untuk Mewujudkan Pembangunan Nasional, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 35.

Perjanjian yang terjalin antara pihak manajemen hotel dan *OTA* merupakan kontrak standar yang memiliki validitas hukum mengikat. Keabsahan ini berlaku apabila kontrak disusun atas dasar persetujuan bersama dan tidak melanggar regulasi yang berlaku. Dalam situasi-situasi spesifik, terutama bagi hotel dengan klasifikasi bintang atau yang bernaung di bawah jaringan korporasi besar, negosiasi dapat dilakukan sebelum finalisasi perjanjian dengan *OTA*. Bentuk kesepakatan yang dinegosiasikan memungkinkan penyesuaian klausul sesuai dengan keperluan dan prioritas kedua belah pihak, sehingga menciptakan keseimbangan posisi hukum antara hotel dan *OTA*.

Perkembangan teknologi digital yang terus berkembang, perjanjian antara manajemen hotel dengan *OTA* pada umumnya dilakukan dan disepakati melalui media elektronik. Media elektronik adalah media yang menggunakan elektronik atau energi elektromekanik bagi pengguna untuk mengakses kontennya.⁴⁹ Kesepakatan perjanjian dilakukan dengan cara pihak hotel menyatakan persetujuannya terhadap syarat dan ketentuan kerja sama yang ditetapkan oleh *OTA* melalui sistem elektronik, misalnya dengan tanda tangan elektronik atau mengklik tombol persetujuan pada *platform* yang disediakan.

Bentuk perjanjian elektronik ini dikenal sebagai *click-wrap agreement*, yang secara hukum tetap sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian serta sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

⁴⁹ Rizqi, Vera, 2024, *Konsep dan Prinsip Promosi Kesehatan: Pengaplikasian dalam Praktik Kebidanan*, Pekalongan: NEM, halaman 113.

tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.

Perjanjian antara manajemen hotel dengan *OTA* memuat berbagai klausul penting yang menjadi dasar pelaksanaan kerja sama. Klausul-klausul tersebut antara lain mencakup identitas para pihak, ruang lingkup kerja sama, hak dan kewajiban masing-masing pihak, ketentuan mengenai tarif kamar dan komisi yang diterima *OTA*, mekanisme pembayaran, jangka waktu berlakunya perjanjian, serta tata cara pengakhiran perjanjian. Secara umum, isi perjanjian antara manajemen hotel dan *OTA* mencakup aspek komersial (komisi, tarif), aspek operasional (reservasi, ketersediaan kamar), serta aspek hukum (tanggung jawab, penyelesaian sengketa, dan pengakhiran perjanjian). Struktur ini menunjukkan bahwa perjanjian tersebut bukan sekadar kontrak pemasaran biasa, melainkan instrumen hukum yang kompleks dan multidimensional.

Praktik perjanjian hotel dengan *OTA* sering kali diawali dengan proses pendaftaran hotel ke dalam sistem *OTA*. Pada tahap ini, manajemen hotel diminta untuk menyetujui syarat dan ketentuan kerja sama yang telah disusun oleh *OTA*. Persetujuan tersebut menjadi dasar lahirnya hubungan hukum antara kedua belah pihak. Dengan demikian, meskipun tidak melalui penandatanganan fisik, kesepakatan yang diberikan secara elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

Sudut pandang hukum perdata, perjanjian antara manajemen hotel dengan *OTA* dapat dikategorikan sebagai perjanjian tidak bernama *innominaat*, karena tidak diatur secara khusus dalam KUHPdt. Dalam KUHPdt hanya ada satu pasal yang

mengatur tentang kontrak *innominaat* yaitu Pasal 1319 yang berbunyi “semua perjanjian baik yang mempunyai nama khusus maupun tidak dikenal dengan suatu nama tertentu”.

Kontrak *innominaat* dilakukan sesuai dengan asas umum hukum kontrak, yaitu kebebasan berkontrak. Sistem pengaturan hukum kontrak *innominaat* sama dengan hukum kontrak pada umumnya, yaitu sistem terbuka (*open system*), yang diartikan sebagai kebebasan setiap orang membuat perjanjian baik yang sudah diatur, maupun yang belum diatur dalam undang-undang.⁵⁰ Meskipun demikian, keberadaan perjanjian ini tetap diakui dan dilindungi oleh hukum berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata. Dengan demikian, sepanjang perjanjian tersebut dibuat secara sah, tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum, maka perjanjian antara manajemen hotel dengan *Online Travel Agent* mempunyai kekuatan hukum yang mengikat dan wajib dilaksanakan dengan itikad baik oleh para pihak.

Asas itikad baik merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian yang mengharuskan para pihak untuk melaksanakan perjanjian secara jujur, adil, dan tidak merugikan pihak lain. Dalam perjanjian hotel dengan *OTA*, asas ini seharusnya tercermin dalam penyusunan klausul-klausul yang proporsional dan tidak memberatkan salah satu pihak secara berlebihan. Oleh karena itu, meskipun *OTA* memiliki kewenangan untuk menyusun perjanjian baku, kewenangan tersebut tidak boleh digunakan secara sewenang-wenang.

⁵⁰ Sugeng, 2020, *Hukum Telematika Indonesia*, Jakarta: Kencana, halaman 140.

Kesepakatan antara manajemen hotel dan *OTA* tersebut kemudian melahirkan hubungan hukum kedua, yaitu perjanjian antara konsumen dan *OTA*. Perjanjian antara konsumen dan *OTA* merupakan perjanjian yang lahir dari transaksi elektronik ketika konsumen melakukan pemesanan jasa perjalanan atau akomodasi melalui *platform* digital yang disediakan oleh *OTA*. Hubungan hukum ini terbentuk sejak konsumen menyatakan persetujuannya terhadap syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh *OTA*, kemudian melanjutkan proses pemesanan dan pembayaran. Dalam hubungan ini, konsumen berkedudukan sebagai pengguna jasa perantara, sementara *OTA* bertindak sebagai pihak yang memfasilitasi pemesanan dan pembayaran atas layanan hotel.

Kesepakatan tersebut memenuhi unsur-unsur sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek tertentu berupa jasa yang dipesan, serta sebab yang halal. Dengan terpenuhinya unsur tersebut, perjanjian antara konsumen dan *OTA* menjadi sah dan mengikat secara hukum.

Bentuk perjanjian antara konsumen dan *OTA* pada umumnya adalah perjanjian elektronik yang dilakukan melalui mekanisme persetujuan daring atau *click-wrap agreement*. Dalam praktiknya, konsumen dianggap telah menyetujui seluruh isi kontrak ketika menekan tombol persetujuan atau menyelesaikan transaksi pada aplikasi atau situs *OTA*. Syarat dan ketentuan tersebut biasanya telah disusun terlebih dahulu oleh pihak *OTA* dan berlaku secara umum bagi seluruh pengguna, sehingga karakter perjanjian ini termasuk dalam kategori perjanjian baku.

Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi klausul, melainkan hanya diberikan pilihan untuk menerima atau tidak menggunakan layanan tersebut. Isi perjanjian antara konsumen dan *OTA* umumnya mencakup ketentuan mengenai harga dan rincian biaya, metode pembayaran, kebijakan pembatalan dan pengembalian dana, tanggung jawab atas kesalahan data yang diinput oleh konsumen, pembatasan tanggung jawab *OTA*, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Klausul-klausul tersebut menjadi dasar dalam menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Konsumen berkewajiban membayar sesuai dengan harga yang tertera dan memberikan data yang benar, sedangkan *OTA* berkewajiban menyediakan sistem pemesanan yang berfungsi dengan baik serta menampilkan informasi yang jelas dan transparan mengenai layanan yang ditawarkan. Alasan terpenting konsumen sering dirugikan oleh pelaku usaha yang menjual produk atau jasanya di internet, adalah karena mereka selalu menggunakan model perjanjian yang disebut *click-wrap agreements*.⁵¹

Click-wrap agreements memperlihatkan bahwa jika pelanggan ingin memesan kamar hotel yang dijual melalui *OTA*, maka kesepakatan antara manajemen hotel dan konsumen terjadi pada saat konsumen membuka program *OTA* tersebut. Sebagai perjanjian baku dalam transaksi elektronik, perjanjian antara konsumen dan *OTA* tetap tunduk pada asas kebebasan berkontrak dan asas itikad baik. Meskipun konsumen menyetujui klausul secara elektronik, persetujuan tersebut tetap merupakan pernyataan kehendak yang sah menurut hukum. Namun

⁵¹ Iman Sjahputra, 2021, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik: Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Hukum Siber*, Bandung: Alumni, halaman 129.

demikian, keabsahan dan kekuatan mengikatnya tetap harus selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, khususnya yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Dengan demikian, perjanjian antara konsumen dan *OTA* merupakan kontrak elektronik yang sah, mengikat, dan menimbulkan konsekuensi hukum bagi kedua belah pihak sejak terjadinya kesepakatan secara daring.

Keterkaitan kedua perjanjian tersebut terlihat dari fakta bahwa hak dan kewajiban konsumen terhadap *platform* tidak dapat dilepaskan dari perjanjian kerja sama antara hotel dan platform itu sendiri. Informasi mengenai harga, ketersediaan kamar, serta kebijakan pembatalan yang ditampilkan kepada konsumen bersumber dari kesepakatan antara hotel dan *OTA*. Apabila terjadi permasalahan, seperti perubahan harga atau pembatalan sepihak, maka penyelesaiannya akan melibatkan penelusuran terhadap kedua hubungan hukum tersebut secara bersamaan. Dengan demikian, perjanjian antara manajemen hotel dan *OTA* membentuk kerangka kerja sama komersial, sedangkan perjanjian antara konsumen dan *OTA* menjadi perwujudan konkret dari pelaksanaan kerja sama tersebut dalam praktik transaksi elektronik.

Perjanjian antara manajemen hotel dan *OTA* juga harus memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan karena perjanjian tersebut secara tidak langsung juga berdampak pada konsumen sebagai pengguna jasa perhotelan. Ketentuan mengenai pembatalan pemesanan, pengembalian dana, serta transparansi informasi menjadi aspek penting yang harus diatur secara jelas dalam perjanjian.

Perjanjian antara manajemen hotel dan *OTA* juga mengatur mengenai jangka waktu kerja sama. Umumnya, perjanjian ini bersifat jangka panjang dengan mekanisme perpanjangan otomatis, kecuali salah satu pihak menyatakan pengakhiran kerja sama. Ketentuan ini memberikan stabilitas dalam hubungan bisnis, namun sekaligus dapat menimbulkan ketergantungan hotel terhadap *OTA* apabila tidak diimbangi dengan strategi pemasaran mandiri. Dalam hal pengakhiran perjanjian, perjanjian hotel dengan *OTA* biasanya mencantumkan klausul mengenai hak masing-masing pihak untuk mengakhiri kerja sama dengan alasan tertentu.

Klausul ini penting untuk memberikan kepastian hukum dan mencegah terjadinya pemutusan hubungan kerja sama secara sepihak tanpa dasar yang jelas. Pengaturan mengenai pengakhiran perjanjian juga berkaitan erat dengan prinsip keadilan dan perlindungan terhadap kepentingan para pihak. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk perjanjian antara manajemen hotel dengan *Online Travel Agent* tidak hanya sekadar bentuk kerja sama bisnis biasa, tetapi merupakan perjanjian kompleks yang melibatkan berbagai aspek hukum perdata, hukum bisnis, dan hukum teknologi informasi.

B. Kedudukan Hukum Konsumen Yang Telah Melakukan Pembayaran Jasa Hotel Melalui *Online Travel Agent*

Kedudukan hukum konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent* tidak dapat dilepaskan dari perkembangan transaksi elektronik yang semakin masif di era digital. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam perjanjian baku tidaklah sama, pelaku usaha memiliki kedudukan

yang lebih kuat daripada konsumen karena pelaku usaha telah menentukan isi dalam sebuah perjanjian secara sepihak dan konsumen hanya diminta menerima atau menolak isi perjanjian tersebut.⁵²

Transformasi digital dalam sektor pariwisata telah menggeser pola transaksi konvensional menuju transaksi berbasis sistem elektronik yang mengandalkan kepercayaan konsumen terhadap platform digital. Dalam kondisi tersebut, tindakan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen melalui *OTA* menjadi titik krusial yang menentukan lahirnya hubungan hukum yang mengikat antara konsumen, penyelenggara *platform*, dan penyedia jasa hotel.

Kehadiran *OTA* telah mengubah secara fundamental pola hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha jasa perhotelan. Pola hubungan hukum tersebut dimana para pihak masing-masing sebagai subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban masing-masing dalam melaksanakan perjanjian. Hubungan hukum adalah hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum, baik berupa subjek hukum manusia (*nutuulijk person*), maupun subjek hukum badan hukum (*rech person*).

Pemesanan kamar hotel yang mengharuskan konsumen berhubungan langsung dengan hotel melalui pemesanan manual atau tatap muka, maka dalam transaksi *OTA* konsumen berhadapan dengan sistem elektronik yang berfungsi sebagai perantara. Seiring dengan sistem pemesanan daring, sistem pembayaran daring juga mengalami inovasi pesat. Berbagai metode pembayaran elektronik kini tersedia, mulai dari kartu kredit dan debit, transfer bank daring, hingga dompet

⁵² Indrajaya, *et.al*, 2025, Kapita Selekta Hukum Perdata, Jakarta: Kencana, halaman 42.

digital dan sistem pembayaran berbasis mobile.⁵³ Konsekuensinya, hubungan hukum yang tercipta tidak lagi bersifat sederhana, melainkan bersifat kompleks karena melibatkan lebih dari satu pelaku usaha dalam satu rangkaian transaksi. Dalam konteks ini, konsumen yang telah melakukan pembayaran berada pada posisi yang harus memperoleh kepastian hukum atas jasa yang telah dibelinya. Integrasi sistem pemesanan dan pembayaran daring yang mulus dan efisien menjadi faktor kunci dalam memberikan pengalaman pengguna yang positif.⁵⁴ Oleh karena ini pelaku usaha berkewajiban memberikan keamanan dan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi melalui *OTA*.

Transaksi pemesanan kamar hotel melalui *OTA* secara yuridis merupakan perjanjian elektronik yang diakui keabsahannya dalam sistem hukum Indonesia. Keabsahan perjanjian elektronik tersebut tidak hanya didasarkan pada pengakuan normatif dalam UU ITE, tetapi juga pada terpenuhinya syarat sah perjanjian menurut hukum perdata, yaitu pada Pasal 1320 KUHPdt. Hal ini penting untuk menciptakan kepercayaan dan kepastian hukum dalam transaksi dan interaksi yang dilakukan melalui dunia maya.⁵⁵ Secara umum transaksi elektronik (*e-commerce*) ini bisa diartikan sebagai seluruh jenis transaksi perdagangan barang atau jasa (*trade of goods and service*) menggunakan media elektronik yang dihubungkan secara *online* yang lebih dikenal dengan istilah *internet*, aktivitas perdagangan itu

⁵³ La Ode, *et.al*, 2025, *Pengantar Manajemen Pariwisata*, Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, halaman 139.

⁵⁴ *Ibid*, halaman 140.

⁵⁵ Sri Wahyuni, 2025, *Hukum Perdata Dan Perkembangannya di Era Digital*, Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, halaman 147.

adalah salah satu bagian dari kegiatan bisnis.⁵⁶ Ketika konsumen menyetujui syarat dan ketentuan yang disediakan oleh *OTA* dan kemudian melakukan pembayaran, maka pada saat itu telah terjadi kesepakatan yang menimbulkan hak dan kewajiban hukum bagi para pihak.

Pembayaran yang dilakukan oleh konsumen memiliki kedudukan sentral dalam menentukan posisi hukum konsumen. Pembayaran tersebut merupakan bentuk pelaksanaan prestasi dari pihak konsumen yang menunjukkan itikad baik dan kepatuhan terhadap isi perjanjian. Dengan telah dipenuhinya kewajiban pembayaran, konsumen secara hukum tidak lagi dapat diperlakukan sebagai pihak yang belum memiliki hak, melainkan sebagai pihak yang telah berhak sepenuhnya atas pelaksanaan prestasi dari pelaku usaha. Manajemen hotel bertanggung jawab atas kebersihan, keamanan, dan ketersediaan fasilitas yang disediakan. Memastikan bahwa tamu merasa nyaman dan puas selama menginap.⁵⁷ Dalam konteks ini, setiap kegagalan dalam memberikan layanan hotel sesuai dengan perjanjian dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen. Lebih lanjut, pembayaran yang telah dilakukan oleh konsumen melalui *OTA* menimbulkan kewajiban hukum yang bersifat timbal balik bagi pihak hotel dan *OTA*.

Manajemen hotel berkewajiban untuk menyediakan kamar sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, baik dari segi jenis kamar, fasilitas, harga,

⁵⁶ Ade Rizqi, *et.al*, 2022, *Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*, Pekalongan: NEM, halaman 75.

⁵⁷ Amelda Pramezwary, *et.al*, 2023, *Manajemen Jasa Bidang Hospitality*, Pekalongan: NEM, halaman 17.

maupun waktu penggunaan. Sementara itu, *OTA* sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada konsumen akurat dan tidak menyesatkan, serta menjamin bahwa sistem pembayaran dan pemesanan berjalan dengan baik. Penggunaan teknologi informasi, media sosial, serta sistem reservasi online menjadi alat utama dalam menarik perhatian global. Penyediaan informasi yang akurat, terpercaya, dan menarik harus menjadi bagian penting dari strategi manajemen.⁵⁸ Dengan demikian, kedudukan hukum konsumen tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab para pelaku usaha yang terlibat dalam transaksi tersebut.

Kedudukan hukum konsumen yang telah melakukan pembayaran juga memperoleh legitimasi yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini secara tegas menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan. Perlindungan tersebut menjadi semakin relevan dalam transaksi *OTA*, mengingat konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lemah karena keterbatasan akses informasi dan ketidakmampuan untuk menegosiasikan isi perjanjian. Oleh karena itu, hukum memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen yang telah melakukan pembayaran agar hak-haknya tidak diabaikan. Dalam praktik transaksi *OTA*, konsumen hampir selalu dihadapkan pada perjanjian baku yang disusun sepihak oleh pelaku usaha.

⁵⁸ Loso Judijanto, *et.al*, 2025, *Manajemen Destinasi Pariwisata*, Daerah Istimewa Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia, halaman 4.

Perjanjian baku ini mencerminkan ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, karena konsumen tidak memiliki pilihan selain menyetujui atau menolak perjanjian tersebut secara keseluruhan. Namun, ketika konsumen telah melakukan pembayaran, ketidakseimbangan tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk mengabaikan hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, terutama klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Pembayaran yang telah dilakukan konsumen juga memiliki implikasi hukum dalam konteks wanprestasi. Apabila setelah pembayaran terjadi perubahan sepihak, pembatalan sepihak, atau penolakan pelayanan tanpa alasan yang sah, maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, sehingga pihak yang dirugikan berhak menuntut pemenuhan prestasi, ganti rugi, pembatalan perjanjian, atau peralihan risiko. Dalam keadaan demikian, konsumen memiliki kedudukan hukum yang kuat untuk menuntut pemenuhan perjanjian atau ganti rugi.

Permasalahan perubahan harga sepihak setelah konsumen melakukan pembayaran melalui *OTA* sering menimbulkan sengketa antara konsumen, manajemen hotel, dan pihak *OTA*. Praktik yang berkembang menunjukkan bahwa konsumen umumnya langsung mengajukan komplain kepada manajemen hotel. Tindakan tersebut dapat dibenarkan karena hotel merupakan pihak yang secara nyata melaksanakan prestasi berupa penyediaan kamar dan pelayanan penginapan. Ketika konsumen telah hadir di lokasi dan menghadapi permintaan pembayaran

tambahan, penyelesaian yang paling efektif dan cepat secara faktual adalah melalui komunikasi langsung dengan pihak hotel.

Kedudukan hotel sebagai pelaksana prestasi menyebabkan tanggung jawab atas terpenuhinya hak konsumen tetap melekat padanya. Perspektif hukum perjanjian dan transaksi elektronik menunjukkan adanya hubungan hukum awal antara konsumen dan *OTA* sebagai penyelenggara sistem elektronik. Pemesanan kamar melalui *OTA* menimbulkan perikatan yang melibatkan peran perantara digital. *OTA* tidak hanya menyediakan sarana promosi, tetapi juga memfasilitasi terbentuknya kesepakatan harga serta menerima pembayaran dalam model tertentu.

Kondisi tersebut menempatkan *OTA* sebagai pihak yang turut memikul tanggung jawab apabila terjadi ketidaksesuaian informasi harga atau kerugian konsumen. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pengaduan langsung kepada manajemen hotel merupakan langkah yang sah dan rasional secara praktik, karena hotel adalah pelaksana utama jasa penginapan.

Tanggung jawab hukum atas penyelesaian sengketa tetap dapat melekat pula pada *OTA* sebagai pihak yang memfasilitasi dan membentuk hubungan kontraktual melalui sistem elektronik. Hubungan hukum yang terbentuk bersifat segitiga (*tripartite relationship*), sehingga pembebanan tanggung jawab harus ditentukan secara proporsional sesuai dengan peran dan kontribusi masing-masing pihak dalam transaksi tersebut.

Pemenuhan perjanjian merupakan wujud pelaksanaan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana termuat dalam Pasal 1338 KUHPdt, yang menyatakan bahwa semua

perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Prinsip keadilan dan asas itikad baik menjadi pedoman penting dalam pelaksanaan pemenuhan perjanjian, untuk melindungi hak-hak para pihak serta menjaga keseimbangan hubungan kontraktual.⁵⁹

Prinsip dasar hukum perjanjian menegaskan bahwa pihak yang telah melaksanakan prestasinya tidak boleh dirugikan oleh kelalaian atau kesalahan pihak lain. Selain wanprestasi, kedudukan hukum konsumen juga berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem elektronik. Dalam transaksi *OTA*, kegagalan sistem, kesalahan informasi, atau keterlambatan pengembalian dana dapat menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen. Dalam kondisi tersebut, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban baik kepada pihak hotel maupun kepada *OTA*, sepanjang dapat dibuktikan adanya hubungan klausal antara kerugian yang dialami dan kelalaian pelaku usaha.

Aspek kepastian hukum juga menjadi elemen penting dalam menentukan kedudukan hukum konsumen yang telah melakukan pembayaran. Kepastian hukum menghendaki agar setiap transaksi elektronik memberikan jaminan yang jelas bagi konsumen mengenai hak dan kewajibannya. Kepastian hukum sebagai salah satu tujuan hukum dapat dikatakan sebagai bagian dari upaya mewujudkan keadilan.⁶⁰ Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan atau penegakan

⁵⁹ Theresia, *et.al*, 2025, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Daerah Istimewa Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia, halaman 47.

⁶⁰ M. Alpi, 2022, *Eksekusi Putusan Pengadilan Agama Tentang Nafkah Anak Di Indonesia*, Yogyakarta: Deepublish Digital, halaman 57.

hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukan. Dengan adanya kepastian hukum setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan dialami jika melakukan tindakan hukum tertentu. Kepastian diperlukan untuk mewujudkan prinsip persamaan dihadapan hukum tanpa diskriminasi.

Konsumen yang telah membayar berhak mendapatkan kepastian bahwa jasa hotel yang telah dibeli tidak akan diubah atau dibatalkan secara sepihak tanpa dasar hukum yang sah. Dalam hal ini, hukum berfungsi sebagai instrumen untuk melindungi kepercayaan konsumen terhadap sistem transaksi elektronik. Lebih lanjut, kedudukan hukum konsumen dalam transaksi *OTA* juga mencakup hak atas mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Konsumen yang dirugikan setelah melakukan pembayaran memiliki hak untuk mengajukan pengaduan dan memperoleh penyelesaian sengketa melalui berbagai mekanisme yang tersedia.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pengadilan, serta alternatif penyelesaian sengketa lainnya menunjukkan bahwa hukum menyediakan sarana bagi konsumen untuk menegakkan hak-haknya. Hak atas penyelesaian sengketa ini merupakan bagian integral dari perlindungan hukum yang melekat pada konsumen sebagai subjek hukum. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pembayaran jasa hotel melalui *OTA* merupakan titik penentu yang memperkuat kedudukan hukum konsumen. Pembayaran tersebut tidak hanya menciptakan hubungan hukum yang sah, tetapi juga menempatkan konsumen pada posisi yang berhak memperoleh perlindungan hukum secara maksimal. Oleh karena itu, setiap tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen setelah pembayaran dilakukan harus dipandang sebagai pelanggaran hukum yang bertentangan dengan prinsip

keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen dalam sistem hukum Indonesia.

C. Tanggung Jawab Hukum Manajemen Hotel Atas Perubahan Harga Sepihak Terhadap Konsumen Yang Telah Melakukan Pembayaran Jasa Hotel Melalui *Online Travel Agent*

Tanggung jawab hukum adalah sebuah keharusan bagi subyek hukum orang (*person*) atau Badan Hukum (*recht person*) melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, termasuk keharusan dalam menanggng sanksi akibat pelanggaran kewajiban hukum tersebut yang merugikan kepentingan salah satu pihak atau kepentingan masyarakat pada umumnya.⁶¹ Tanggung jawab hukum manajemen hotel atas perubahan harga sepihak terhadap konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent* merupakan persoalan hukum yang kompleks dan relevan dalam perkembangan transaksi elektronik di sektor pariwisata.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, khususnya dalam pemesanan jasa akomodasi hotel yang kini banyak dilakukan melalui platform digital. Dalam transaksi tersebut, harga kamar hotel yang ditampilkan oleh *OTA* pada dasarnya merupakan penawaran yang berasal dari manajemen hotel dan kemudian diteruskan kepada konsumen melalui sistem elektronik. Ketika konsumen menyetujui penawaran

⁶¹ Ampera Matippanna, 2019, *Tanggung Jawab Hukum Pelayanan Medis Dalam Praktek Kedokteran*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, halaman 152.

harga tersebut dan melakukan pembayaran, maka telah terjadi kesepakatan yang sah secara hukum, yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Permasalahan perubahan harga sepihak oleh manajemen hotel terhadap konsumen yang melakukan pemesanan melalui *Online Travel Agent* tercermin dalam praktik yang dilaporkan melalui media sosial Instagram. Salah satu kasus yang menjadi perhatian publik adalah pengalaman seorang konsumen yang menginap di sebuah hotel berlabel syariah di wilayah Pekalongan, Jawa Tengah.⁶²

Konsumen tersebut telah melakukan pemesanan kamar melalui aplikasi *OTA* dan melunasi pembayaran sesuai dengan harga yang tercantum dalam aplikasi sebelum kedatangannya di hotel. Setelah proses *check-in* dilakukan, konsumen justru diminta untuk membayar biaya tambahan yang sebelumnya tidak tercantum dalam rincian pemesanan maupun diinformasikan dalam aplikasi *OTA*. Permintaan tersebut menimbulkan keberatan dari konsumen karena harga yang telah disepakati melalui sistem elektronik seharusnya bersifat final dan mengikat para pihak.

Konsumen menilai bahwa penambahan biaya setelah pembayaran dilakukan bertentangan dengan prinsip kepastian dan kejelasan akad, terutama mengingat hotel tersebut mengusung konsep syariah yang menuntut transparansi dalam setiap transaksi. Penolakan konsumen untuk membayar biaya tambahan tersebut berujung pada tindakan pihak manajemen hotel yang meminta konsumen untuk meninggalkan hotel pada malam hari, meskipun konsumen telah memenuhi

⁶² Robby Bernardi, "Viral Tamu Hotel di Pekalongan Diusir gegara Biaya Tambahan, Ini Faktanya," *detik.com*, 15 Agustus 2025, <https://www.detik.com/jateng/berita/d-8062242/viral-tamu-hotel-di-pekalongan-diusir-gegara-biaya-tambahan-ini-faktanya>, diakses 25 Desember 2025.

kewajiban pembayaran. Dalam percakapan yang terekam dalam unggahan tersebut, pihak hotel menyatakan bahwa permintaan biaya tambahan berkaitan dengan adanya selisih harga antara pihak hotel dan penyedia aplikasi *OTA*. Namun demikian, konsumen menegaskan bahwa permasalahan internal antara hotel dan *OTA* tidak seharusnya dibebankan kepada konsumen sebagai pengguna jasa.

Permasalahan perubahan harga sepihak dan sengketa antara konsumen, manajemen hotel, serta platform pemesanan daring juga mendapat perhatian dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) sebagai organisasi yang menaungi pelaku usaha perhotelan di Indonesia. PHRI dalam beberapa pernyataannya menekankan pentingnya kepastian hukum, transparansi informasi, serta kejelasan tanggung jawab antara hotel dan penyelenggara platform digital.⁶³

Organisasi tersebut menilai bahwa sistem distribusi kamar melalui *OTA* memang memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan okupansi hotel, namun di sisi lain juga menimbulkan kompleksitas hubungan hukum yang berpotensi merugikan konsumen apabila tidak diatur dan diawasi secara proporsional. PHRI juga pernah mengimbau agar konsumen yang melakukan pemesanan melalui *OTA* melakukan konfirmasi ulang kepada pihak hotel guna meminimalkan risiko kesalahan data, *overbooking*, maupun perbedaan informasi harga.

Imbauan ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih terdapat celah koordinasi antara sistem elektronik platform dan pelaksanaan layanan di tingkat

⁶³ Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), “PHRI Soroti Operasional *OTA* Asing dan Kepatuhan Regulasi di Indonesia,” situs resmi PHRI, <https://www.phri.or.id/>, diakses 27 Desember 2025.

hotel. Dari perspektif hukum perjanjian, kondisi tersebut menegaskan bahwa meskipun transaksi dilakukan secara elektronik melalui perantara, pelaksanaan prestasi tetap berada pada pihak hotel sebagai penyedia jasa penginapan. Oleh karena itu, setiap ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan pada platform dan kondisi nyata di hotel berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum, baik bagi hotel maupun bagi *OTA* sesuai dengan peran masing-masing. Lebih lanjut, sikap PHRI yang mendorong penegakan regulasi terhadap penyelenggara sistem elektronik menunjukkan adanya kebutuhan akan perlindungan yang lebih kuat terhadap industri perhotelan nasional sekaligus terhadap konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen, pandangan ini sejalan dengan prinsip bahwa pelaku usaha yang memperoleh manfaat ekonomi dari suatu transaksi wajib memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen secara adil dan trans

Kasus perubahan harga sepihak, manajemen hotel yang meminta tambahan pembayaran atau menolak memberikan layanan sesuai harga awal, menunjukkan tidak adanya itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian, maka berpotensi melanggar prinsip itikad baik (*good faith*) pada pasal 1338 KUHPdt dan kekuatan mengikat perjanjian dalam transaksi pemesanan jasa hotel melalui *OTA*. Itikad baik adalah pilar penting dalam hukum kontrak. Asas ini tidak hanya menjadi kewajiban moral tetapi juga merupakan kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh setiap pihak dalam suatu perjanjian.⁶⁴

⁶⁴ Muh. Yusuf, *et.al*, 2025, *Hukum Kontrak*, Jawa Tengah: Eurireka Media Aksara, halaman 16.

Perbuatan tersebut secara hukum dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, yaitu suatu keadaan dimana salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya dan tidak memenuhi apa yang menjadi kewajibannya kepada pihak lain sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak yang telah diperjanjikan sebelumnya.⁶⁵ Dalam hal ini pihak manajemen hotel wanprestasi karena telah melakukan perubahan harga sepihak terhadap konsumen yang telah melakukan transaksi melalui *OTA*, implikasi hukum wanprestasi dapat berupa:

1. Ganti rugi (*damages*): Pihak yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya akibat wanprestasi.
2. Pembatalan perjanjian (*rescission*): Pihak yang dirugikan dapat meminta pembatalan perjanjian melalui pengadilan.
3. Pemenuhan perjanjian (*specific performance*): Pihak yang dirugikan dapat menuntut pihak yang wanprestasi untuk tetap melaksanakan kewajibannya (khusus untuk kewajiban berbuat sesuatu).
4. Peralihan resiko: Dalam perjanjian jual beli, resiko beralih kepada pihak yang wanprestasi jika keterlambatan pelaksanaan disebabkan olehnya.
5. Pembayaran bunga: Jika wanprestasi berupa keterlambatan pembayaran sejumlah uang, pihak yang wanprestasi dapat dikenakan kewajiban membayar bunga.⁶⁶

Perubahan harga atau penambahan biaya secara sepihak setelah pembayaran dilakukan tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga mencerminkan

⁶⁵ Hasim Purba, 2022, *Hukum Perikatan Dan Perjanjian*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 81.

⁶⁶ *Ibid.*, halaman 18.

ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam perjanjian baku. Oleh karena itu, perubahan harga sepihak oleh manajemen hotel setelah pembayaran dilakukan tidak hanya menimbulkan persoalan etika bisnis, tetapi juga berimplikasi langsung pada tanggung jawab hukum yang harus dipikul oleh pihak hotel.

Perspektif hukum perjanjian, hubungan hukum antara konsumen dan manajemen hotel dalam transaksi melalui *OTA* tunduk pada ketentuan KUHPdt. Pasal 1320 KUHPdt mengatur syarat sahnya perjanjian, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal. Dalam transaksi pemesanan kamar hotel melalui *OTA*, seluruh unsur tersebut pada umumnya telah terpenuhi, karena konsumen secara sadar menyetujui harga dan ketentuan pemesanan, objek perjanjian jelas berupa jasa penginapan, dan tujuan perjanjian tidak bertentangan dengan hukum.

Pasal 1338 ayat (1) KUHPdt menegaskan bahwa perjanjian tersebut mengikat para pihak layaknya undang-undang. Dengan demikian, manajemen hotel tidak memiliki dasar hukum untuk secara sepihak mengubah harga kamar yang telah disepakati, karena tindakan tersebut bertentangan dengan kekuatan mengikat perjanjian.

Perubahan harga sepihak jelas merugikan konsumen yang telah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran. Selain berdasarkan KUHPdt, tanggung jawab hukum manajemen hotel juga harus dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang ini memberikan kedudukan yang kuat kepada konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan. Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, antara lain kewajiban untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan harga jasa, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Harga merupakan elemen utama dalam transaksi jasa hotel, sehingga setiap perubahan harga setelah pembayaran dilakukan dapat dipandang sebagai pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha. Dalam hal ini, manajemen hotel bertanggung jawab secara hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik berupa pengembalian dana, pemberian layanan sesuai perjanjian awal, maupun kompensasi lain yang layak.

Praktik transaksi melalui *OTA*, seringkali manajemen hotel berdalih bahwa perubahan harga disebabkan oleh kesalahan sistem, kesalahan input data, atau kebijakan internal yang berubah secara mendadak. Secara hukum alasan-alasan tersebut tidak dapat membebaskan hotel dari tanggung jawabnya terhadap konsumen. Prinsip perlindungan konsumen menegaskan bahwa risiko kesalahan teknis atau administratif pada dasarnya merupakan risiko usaha yang harus ditanggung oleh pelaku usaha, bukan oleh konsumen.

Konsumen sebagai pihak yang berada pada posisi lemah tidak dapat dibebani tanggung jawab atas kegagalan sistem atau kelalaian internal yang terjadi pada pihak hotel maupun *OTA*. Oleh karena itu, perubahan harga sepihak tetap merupakan perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan tanggung jawab

hukum bagi manajemen hotel. Ditinjau dari perspektif hukum transaksi elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 memberikan pengakuan terhadap keabsahan perjanjian elektronik.

Undang-undang ini menegaskan bahwa kontrak yang dibuat melalui sistem elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak tertulis konvensional. Bukti transaksi berupa konfirmasi pemesanan, bukti pembayaran, dan rincian harga yang tercantum dalam aplikasi *OTA* merupakan alat bukti elektronik yang sah. Dengan demikian, konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pertanggungjawaban manajemen hotel apabila terjadi perubahan harga sepihak setelah pembayaran dilakukan.

Pengakuan terhadap alat bukti elektronik ini semakin memperkuat posisi hukum konsumen dalam sengketa yang timbul dari transaksi digital. Lebih jauh lagi, perubahan harga sepihak oleh manajemen hotel juga dapat dipandang sebagai bentuk penyalahgunaan posisi dominan pelaku usaha terhadap konsumen. Dalam transaksi melalui *OTA*, konsumen pada umumnya tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi mengenai harga maupun ketentuan lainnya, karena seluruh syarat telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha melalui perjanjian baku. Oleh karena itu, setiap perubahan harga setelah pembayaran dilakukan akan semakin memperlemah posisi konsumen dan bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hubungan kontraktual.

Penyelesaian sengketa pada intinya dapat dilakukan melalui dua proses, yaitu proses *litigasi* di pengadilan dan *non-litigasi* di luar pengadilan. Secara umum,

proses *litigasi* akan menghasilkan perjanjian permusuhan yang belum mampu merangkul kepentingan bersama karena kepentingan mereka saling berhadapan.⁶⁷ Hasil dari proses penyelesaian sengketa di pengadilan cenderung menimbulkan masalah baru, menghabiskan waktu yang lama, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsive, dan menimbulkan permusuhan antara pihak-pihak yang bersengketa. Melalui proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan, itu akan menghasilkan *win-win agreement*, kerahasiaan terjamin, terlindungi dari prosedur, administrasi yang lambat, biaya rendah, hubungan baik masih akan dibangun untuk para pihak yang bersengketa.

Konsumen yang mengalami kerugian dikarenakan wanprestasi oleh manajemen hotel berhak memilih salah satu penyelesaian sengketa tersebut. Konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui proses *litigasi* di pengadilan atas dasar wanprestasi dan/atau perbuatan melawan hukum untuk memperoleh ganti rugi. Atau konsumen juga bisa memilih proses penyelesaian sengketa *non-litigasi* di luar pengadilan, seperti mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha, *Online Travel Agent*, menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen hotel memiliki tanggung jawab hukum yang jelas dan tegas atas perubahan harga sepihak terhadap konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *OTA*.

⁶⁷ Faisal Riza, Rachmad Abduh. (2019). "Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi". *Jurnal Ilmu Hukum*, No.1, Vol.4, halaman 77.

Tanggung jawab tersebut meliputi tanggung jawab perdata berupa pemenuhan perjanjian sesuai harga yang telah disepakati, kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, serta tanggung jawab moral dan hukum untuk menjalankan usaha dengan itikad baik dan transparansi.

Perubahan harga sepihak tidak dapat dibenarkan sebagai kebijakan bisnis semata, melainkan harus dipandang sebagai perbuatan hukum yang memiliki konsekuensi yuridis dan wajib dipertanggungjawabkan oleh manajemen hotel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Perjanjian antara manajemen hotel dengan *Online Travel Agent* merupakan perjanjian keperdataan yang lahir berdasarkan asas kebebasan berkontrak dan pada praktiknya berbentuk perjanjian baku yang disusun secara sepihak oleh pihak platform serta disepakati melalui sistem elektronik. Meskipun demikian, perjanjian tersebut tetap sah dan mengikat sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPdt dan dilaksanakan dengan itikad baik. Namun, karakter baku dan posisi tawar yang tidak seimbang berpotensi menimbulkan klausul yang memberatkan pihak hotel serta berdampak pada hubungan hukum dengan konsumen.
2. Konsumen yang telah melakukan pembayaran jasa hotel melalui *Online Travel Agent* memiliki kedudukan hukum yang sah sebagai pihak yang telah melaksanakan prestasinya dalam perjanjian elektronik. Pembayaran tersebut melahirkan hak bagi konsumen untuk memperoleh layanan sesuai dengan harga dan ketentuan yang telah disepakati. Oleh karena itu, konsumen berhak atas perlindungan hukum apabila terjadi ketidaksesuaian layanan, pembatalan sepihak, maupun perubahan harga yang merugikan, karena hubungan hukum yang terbentuk tetap tunduk pada ketentuan KUHPdt, UUPK, dan peraturan mengenai transaksi elektronik.

3. Perubahan harga sepihak oleh manajemen hotel setelah konsumen melakukan pembayaran melalui *Online Travel Agent* merupakan tindakan yang bertentangan dengan asas pacta sunt servanda dan asas itikad baik dalam hukum perjanjian. Tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi karena hotel tidak memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan yang telah terbentuk secara elektronik. Oleh karena itu, manajemen hotel memiliki tanggung jawab hukum untuk tetap memberikan layanan sesuai harga yang telah disepakati atau memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.

B. Saran

1. Manajemen hotel sebaiknya lebih cermat dan berhati-hati dalam memahami setiap klausul kerja sama sebelum memberikan persetujuan, khususnya yang berkaitan dengan komisi, penetapan harga, pembatalan, dan tanggung jawab hukum. Di sisi lain, *Online Travel Agent* perlu menyusun perjanjian secara lebih proporsional dan transparan guna menciptakan keseimbangan kontraktual serta meminimalkan potensi sengketa di kemudian hari.
2. Konsumen sebaiknya memahami syarat dan ketentuan sebelum menyelesaikan transaksi guna mengetahui batasan hak dan kewajibannya, sedangkan *Online Travel Agent* wajib memastikan informasi yang ditampilkan akurat, jelas, dan tidak menyesatkan agar tercipta kepastian hukum dan perlindungan yang seimbang dalam transaksi elektronik.

3. Manajemen hotel hendaknya menjunjung tinggi prinsip transparansi dan itikad baik dalam setiap transaksi serta tidak membebankan kesalahan sistem atau perbedaan harga kepada konsumen yang telah memenuhi kewajibannya. Apabila terjadi kesalahan teknis, penyelesaian seharusnya dilakukan secara internal antara hotel dan pihak platform tanpa merugikan konsumen, guna menjaga kepercayaan publik dan kepastian hukum dalam transaksi digital.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Wahid, dkk. 2022. *Serba-Serbi Memahami Hukum Perjanjian di Indonesia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ade Rizqi, *et.al.* 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Sistem Pembayaran Transaksi Elektronik Lintas Batas Negara*. Pekalongan: NEM.
- Amelda Pramezwary. *et.al.* 2023. *Manajemen Jasa Bidang Hospitality*. Pekalongan: NEM.
- Ampera Matippanna. 2019. *Tanggung Jawab Hukum Pelayanan Medis Dalam Praktek Kedokteran*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Dicky Sumarsono. 2019. *Winning Competition*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan & Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Farid Wajdi & Diana Susanti. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Setara Press.
- Grace. *et.al.* 2024. *Konsensi Sebagai Instrumen Untuk Mewujudkan Pembangunan Nasional*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Habiba. 2025. *Hukum Perjanjian*. Makassar: CV. Tohar Media.
- Hasim Purba. 2022. *Hukum Perikatan Dan Perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ida Nadirah. 2020. *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*. Medan: CV. Pustaka Prima.
- Iman Sjahputra. 2021. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik: Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Dan Hukum Siber*. Bandung: Alumni.
- Indrajaya. *et.al.* 2025. *Kapita Selekta Hukum Perdata*. Jakarta: Kencana.
- La Ode, *et.al.* 2025. *Pengantar Manajemen Pariwisata*. Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Lathifah Hanim, *et.al.* 2026. *Hukum Perikatan*. Yogyakarta: CV. Edu Akademik.

- Loso Judijanto. *et.al.* 2025. *Manajemen Destinasi Pariwisata*. Daerah Istimewa Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.
- M. Fathun Niam, dkk. 2024. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Widina Utama.
- Muh. Yusuf, *et.al.* 2025. *Hukum Kontrak*. Jawa Tengah: Eurireka Media Aksara.
- Muhammad Reza Syariffudin Zaki. 2022. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Aspek Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Nurgadima Achmad Djalaluddin. 2021. *Analisis Cost Recovery Rate (CRR) pada Instalasi Rawat Inap*. Pekalongan: NEM.
- Rahim. 2022. *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian*. Makassar: Humanities Genius.
- Rio Christiawan. Tuti Widyaningrum. 2024. *Penelitian Hukum Normatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Rizqi. Vera. 2024. *Konsep dan Prinsip Promosi Kesehatan: Pengaplikasian dalam Praktik Kebidanan*. Pekalongan: NEM.
- Ronal Saija. 2024. *Perspektif Dimensi Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Roulinta. *et.al.* 2023. *Hukum Kontrak*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Salim HS. 2021. *Hukum Kontrak Elektronik (E- Contract Law)*. Depok: Rajawali Pres
- Serlika Aprita dan Atika Ismail. 2023. *Hukum Dagang*. Jakarta: Kencana.
- Siti Nur Azizah Ma'ruf Amin. 2023. *Buku Ajar Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Sri Enda, *et.al.* 2025. *Pesona Pariwisata Indonesia*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sri Wahyuni. 2025. *Hukum Perdata Dan Perkembangannya di Era Digital*. Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia.
- Sugeng. 2020. *Hukum Telematika Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Theresia, *et.al.* 2025. *Buku Ajar Hukum Perdata*. Daerah Istimewa Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.
- Waldi Nopriansyah. 2024. *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Welly Surjono, dkk. 2025. *Manajemen Hotel*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
Zainuddin Ali. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

B. Jurnal Ilmiah

- Aan Handriani & Edy Mulyanto. “Kepastian Hukum Terkait Pentingnya Melakukan Perjanjian Tertulis Dalam Bertransaksi”. Parlev: *Journal of Law*. Vol 04. No 1. Agustus 2021.
- Aquaria Putri S.M. “Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Gagasan Hukum*. Vol 2. No 2. 2021.
- Awa Awa, dkk. “Eksplorasi Model Bisnis E-Commercedan Penerapannya pada Industri Pariwisata”. *Tourism Scientific Journal*. Vol 10 No 1. 2024.
- Faisal Riza, Rachmad Abduh. “Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi” *Jurnal Ilmu Hukum*. No.1. Vol 4. Januari-Juni 2019.
- Galuh Angger Adji P. “Pengaruh *Online Travel Agent (OTA)* Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Calista Beach Baubau”. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*. Vol 01. No 07. Juli 2022.
- Kristin Hutabarat & Adi Sulistiyono. “Perlindungan Hukum Atas Pembatalan Sepihak Penerbitan Dokumen Pengangkutan Elektronik Oleh *Online Travel Agent*”. *Jurnal Privat Law*. Vol 10. No 1. Juni 2022.
- Najla Khairunnisa, dkk. “Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Occupancy Kamar Hotel Melalui *Online Travel Agent* Di Indies Hotel Bandung”. *Jurnal Minfo Polgan*. Vol 13. No. 2. Januari 2025.
- Rahmad Satria, dkk. “Keabsahan Perjanjian Digital dalam Transaksi Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik”. *Jurnal Kolaboratif Sains*. Vol 8. No 1. Januari 2025.
- Yusep Mulyana. “Aspek Hukum Penggunaan Tanda Tangan Digital Dalam Transaksi Bisnis”. *Jurnal Varia Hukum*. Vol 2. No 1. Januari 2020.
- Yusuf Daeng, dkk. “Peran Lembaga Perlindungan Dalam Menegakkan Hak Konsumen di Indonesia”. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol 3. No 6. 2023.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016.

D. Artikel dan Sumber dari Internet

Erik Darmawan, “Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Hotel Secara Elektronik” <https://zrlawfirm.org/perlindungan-hukum-dalam-perjanjian-sewa-menyewa-hotel-secara-elektronik/>, (Zrlawfirm, 25 Agustus 2025), diakses 04 Februari 2026, pukul 15.00 WIB.

Ibnu Katsir. “Tafsir Q.S. Al-Muthaffifin Ayat 1-3”.

<https://hatisenang.com/quran/surah-al-muthaffifin-83-tafsir-ibni-katsir-1>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2025, pukul 17.22 WIB

Learn Qur’an Tafsir. “Tafsir QS. Al-Ma’idah ayat 1”. <https://tafsir.learn-quran.co/en/surah-5-al-ma%27idah/ayah-1>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2025, pukul 17.35 WIB.

Sinergi Manajemen. “*Online Travel Agent*”. <https://sinergimanajemen.com/apa-itu-online-travel-agent/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2025, pukul 16.00 WIB.

Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI). “PHRI Soroti Operasional *OTA* Asing dan Kepatuhan Regulasi di Indonesia.” Situs resmi PHRI. <https://www.phri.or.id/>. Diakses 27 Desember 2025, pukul 15.10 WIB.

Bernardi, Robby. “Viral Tamu Hotel di Pekalongan Diusir gegara Biaya Tambahan, Ini Faktanya.” *detik.com*. 15 Agustus 2025.

<https://www.detik.com/jateng/berita/d-8062242/viral-tamu-hotel-di-pekalongan-diusir-gegara-biaya-tambahan-ini-faktanya>. Diakses 25 Desember 2025, pukul 15.15 WIB.