

Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka

Consumer Protection against Unilateral Price Changes In Hotel Transactions on the Traveloka Platform

Rica Hardyanti, Otong Syuhada, Riky Pribadi

Fakultas Hukum, Universitas Majalengka, Majalengka, Indonesia

ricahardyanti05@gmail.com

Abstract

This study examines legal protection for consumers against unilateral price changes in hotel booking transactions conducted through the Traveloka digital platform and formulates a legal liability model between hotels and digital platforms. The research adopts a juridical-empirical (socio-legal) approach by combining normative analysis of the Consumer Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law, the Civil Code, and Government Regulation Number 80 of 2019 on Electronic Commerce with field data obtained from interviews with consumers, hotel management, and platform representatives. The findings indicate that post-confirmation price changes violate consumer rights, the principle of good faith, and legal certainty, and constitute both breach of contract and unlawful acts. These practices are exacerbated by the absence of clear regulations defining the allocation of liability between hotels and digital platforms, resulting in a legal vacuum that weakens consumer protection. The novelty of this study lies in integrating a normative-empirical approach with global liability theories to develop a joint liability framework applicable to digital hotel transactions. This study recommends strengthening digital consumer protection through post-confirmation price-lock mechanisms, prohibition of unilateral clauses, and mandatory re-consent procedures to ensure fairness, transparency, and legal certainty in online hotel transactions.

Keywords: Consumer Protection; Default; Traveloka; Unilateral Price Changes

Abstrak

Penelitian ini menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik perubahan harga sepihak dalam transaksi pemesanan hotel melalui platform digital Traveloka serta merumuskan model tanggung jawab hukum antara hotel dan platform digital. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis empiris (*socio-legal research*) dengan memadukan analisis normatif terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dengan data lapangan berupa wawancara konsumen, pihak hotel, dan penyedia platform. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan harga setelah konfirmasi dan pembayaran merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen, asas iktikad baik, dan kepastian hukum, serta dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Praktik tersebut diperparah oleh ketiadaan pengaturan tegas mengenai pembagian tanggung jawab antara hotel dan platform digital, sehingga menciptakan kekosongan hukum dan melemahkan posisi konsumen. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan normatif-empiris dengan teori tanggung jawab hukum global untuk merumuskan konsep *joint liability* antara hotel dan platform digital. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi perlindungan konsumen digital melalui penerapan *price-lock* pascakonfirmasi, larangan klausul sepihak, dan mekanisme re-consent guna menjamin kepastian hukum dan keadilan dalam transaksi hotel daring.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Perubahan Harga Sepihak; Traveloka; Wanprestasi

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi jasa, termasuk dalam industri perhotelan. *Platform* daring seperti Traveloka menghadirkan kemudahan sekaligus risiko hukum baru, terutama terkait perubahan harga sepihak setelah konfirmasi pemesanan.¹ Namun, kemudahan tersebut tidak lepas dari permasalahan hukum yang muncul, salah satunya ialah perubahan harga secara sepihak oleh pihak hotel maupun penyedia *platform* digital setelah konsumen melakukan pemesanan. Kondisi ini menimbulkan potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya hak untuk mendapatkan kepastian harga dan informasi yang benar, jelas, serta jujur.

Kasus yang terjadi pada Hotel Syariah Indonesia Pekalongan yang dipesan melalui platform Traveloka, menjadi contoh konkret adanya perubahan harga sepihak yang merugikan konsumen. Permasalahan ini menunjukkan adanya celah dalam perlindungan hukum terhadap konsumen digital, terutama ketika transaksi dilakukan melalui pihak ketiga (*platform daring*) yang tidak secara langsung bertanggung jawab terhadap kebijakan harga hotel, sedangkan UUPK belum mengatur pembagian tanggung jawab antara pelaku usaha langsung dan penyedia platform digital dalam transaksi jasa. Hal ini menimbulkan pertanyaan hukum mengenai siapa yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen apakah penyedia jasa hotel, penyedia *platform* digital, atau keduanya secara bersama-sama.

Penelitian Wahyuni (2022) mengkaji perilaku harga lintas kanal antara OTA dan situs resmi maskapai menggunakan analisis *time-series*, yang mengungkap adanya dispersion dan parity harga akibat mekanisme algoritmik penetapan tarif. Kajian ini relevan untuk konteks hotel karena memperlihatkan bagaimana sistem digital memengaruhi transparansi dan dinamika harga di berbagai platform. Namun, penelitian ini terbatas pada industri penerbangan, bukan akomodasi hotel, serta berfokus pada perbandingan kanal harga alih-alih perubahan harga sepihak setelah pemesanan. Selain itu, aspek perlindungan konsumen dan keabsahan klausul kontraktual terkait perubahan harga belum menjadi perhatian, sehingga tidak menjawab problem hukum yang muncul dalam transaksi hotel daring seperti Traveloka.²

Penelitian Alam (2024) menggunakan metode netnografi komparatif terhadap ribuan ulasan konsumen hotel syariah di *TripAdvisor* dan *Google Reviews*, berhasil menggambarkan secara mendalam pengalaman pelanggan serta faktor layanan yang memengaruhi persepsi positif maupun negatif. Temuan ini memperkaya pemahaman

¹ Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): 228–33, <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>, <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>

² Nenny Wahyuni, Kadek Wiweka, and Suci Sandi Wachyuni, *Proceedings of the International Academic Conference on Tourism (INTACT) "Post Pandemic Tourism: Trends and Future Directions"* (INTACT 2022), *Proceedings of the International Academic Conference on Tourism (INTACT) "Post Pandemic Tourism: Trends and Future Directions"* (INTACT 2022), vol. 2 (Atlantis Press SARL, 2022), <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-73-2>.

mengenai perilaku dan ekspektasi konsumen muslim dalam industri hotel syariah berbasis platform digital, sehingga relevan untuk mengaitkan dampak perubahan harga terhadap rasa keadilan dan kepuasan layanan. Namun, penelitian ini terbatas pada analisis konten ulasan, tanpa menyinggung aspek transaksi hukum, kontrak elektronik, atau mekanisme sengketa yang terjadi akibat perubahan harga. Ketiadaan kajian terhadap klausul baku dan prosedur verifikasi harga OTA menimbulkan celah analitis yang dapat diisi oleh penelitian hukum berbasis studi kasus konkret seperti Traveloka dan Hotel Syariah Indonesia Pekalongan.³

Penelitian Hutabarat (2023) memberikan kontribusi penting dengan mengkaji pembatalan sepihak oleh OTA melalui pendekatan normatif-yuridis, yang menegaskan dasar hukum perlindungan konsumen dan kewajiban pelaku usaha berdasarkan UU ITE serta UU Perlindungan Konsumen. Temuan ini berhasil memetakan batas tanggung jawab OTA saat terjadi ketidakpastian transaksi, sehingga relevan sebagai pijakan analisis hukum dalam transaksi digital. Namun, fokus penelitian masih terbatas pada sektor transportasi, bukan akomodasi hotel, dan tidak menyinggung isu perubahan harga sepihak. Selain itu, absennya data empiris lapangan membuat rekomendasi yang dihasilkan cenderung bersifat umum dan belum aplikatif pada konteks hotel syariah maupun mekanisme kontrak OTA-hotel, sehingga membuka celah bagi penelitian yang lebih spesifik dan kontekstual seperti studi kasus Traveloka di Hotel Syariah Indonesia Pekalongan.⁴

Penelitian ini memiliki perbedaan dan keunggulan signifikan dibandingkan penelitian terdahulu seperti Wahyuni, Hutabarat dan Alam Berbeda dari penelitian Wahyuni yang fokus pada dispersion harga antar kanal dan Alam yang menelaah perilaku konsumen tanpa aspek hukum, penelitian ini memadukan pendekatan normatif dan empiris untuk mengisi celah analisis tanggung jawab hukum multi-pihak dalam transaksi digital

Secara teoretis, penelitian ini penting karena dapat memperkaya khazanah ilmu hukum perlindungan konsumen dalam konteks ekonomi digital dan pariwisata daring, sedangkan secara praktis penelitian ini mendesak (*urgent*) untuk memberikan landasan hukum yang lebih jelas bagi konsumen dalam menuntut haknya serta bagi pelaku usaha dalam memahami batas tanggung jawab mereka. Dalam konteks Pekalongan sebagai daerah dengan pengembangan hotel syariah, persoalan ini juga berdampak pada kepercayaan publik terhadap model bisnis perhotelan syariah yang semestinya menjunjung prinsip kejujuran dan keadilan dalam transaksi.⁵

Fenomena transaksi jasa melalui platform digital semakin masif di era ekonomi berbasis teknologi. Konsumen kini bergantung pada aplikasi seperti Traveloka untuk

³ Azhar Alam et al., "Comparative Netnographic Analysis of Sharia Hotel Visitor Reviews between Tripadvisor and Google Review," *Multidisciplinary Reviews* 7, no. 7 (2024), <https://doi.org/10.31893/multirev.2024151>.

⁴ Kristin Hutabarat and Adi Sulistiyono, "Oleh Online Travel Agent Staff Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Abstrak A . Pendahuluan Barang Maupun Jasa Bagi Masyarakat . Hal Tersebut Sejalan Dengan Peningkatan Pengangkutan Lain Yakni Darat Dan Laut . Pengangkutan Menggunakan Pesawat Udara" 10, no. April (2022): 13–22.

⁵ Dwi Juwita Runjani, "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif, Amanda Tikha Santriati Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdhlatul Ulama, and Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdhlatul Ulama.," *Opinia De Journal* 2, no. 2 (2022): 32–51. <https://doi.org/10.35888/opinia.v2i2.30>

memesan hotel, tiket, dan layanan lainnya. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul persoalan ketidakpastian hukum dan potensi pelanggaran hak konsumen, terutama dalam hal perubahan harga sepihak setelah transaksi dilakukan. Kondisi ini memperlihatkan lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen di ranah digital, khususnya ketika terjadi perselisihan antara pihak hotel dan penyedia *platform*. Selain itu, belum adanya regulasi yang secara spesifik mengatur tanggung jawab hukum antara *platform* digital dan penyedia jasa hotel menjadikan penelitian ini penting dilakukan. Ketidakjelasan hubungan hukum antara konsumen, penyedia jasa, dan perantara digital menyebabkan konsumen berada dalam posisi lemah ketika terjadi kerugian, seperti perubahan harga yang tidak sesuai kesepakatan awal.⁶

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada penggabungan analisis hukum perlindungan konsumen dengan studi kasus nyata pada hotel syariah berbasis *platform* digital, sehingga menghasilkan perspektif baru tentang tanggung jawab hukum multi-pihak dalam ekosistem ekonomi digital. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan regulasi perlindungan konsumen di era ekonomi digital, khususnya dalam konteks transaksi jasa yang bersifat intangible seperti pemesanan hotel secara daring. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan normatif dan empiris untuk merumuskan konsep tanggung jawab hukum bersama dalam transaksi hotel digital sebagai bentuk pembaruan perlindungan konsumen di era ekonomi digital

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perubahan harga sepihak dan merumuskan model tanggung jawab hukum bersama (*joint liability*) antara hotel dan *platform* digital

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris (*socio-legal research*), yaitu metode penelitian hukum yang tidak hanya mengkaji norma-norma hukum tertulis, tetapi juga melihat bagaimana hukum tersebut diterapkan dalam praktik masyarakat. Pemilihan pendekatan socio-legal didasarkan pada kebutuhan untuk menjembatani kesenjangan antara norma hukum dan realitas sosial dalam praktik transaksi digital. Penelitian tidak hanya bertujuan menafsirkan hukum tertulis, tetapi juga mengevaluasi efektivitas, keadilan, dan penerapan hukum di lapangan. Sebanyak lima informan utama diwawancarai secara semi-terstruktur, terdiri atas dua konsumen yang mengalami perubahan harga setelah konfirmasi pembayaran melalui Traveloka, satu manajer operasional Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, satu staf layanan pelanggan traveloka yang menangani pengaduan konsumen. Wawancara dilakukan dengan panduan pertanyaan terbuka untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan hukum para informan terhadap tanggung jawab pelaku usaha serta efektivitas perlindungan konsumen digital. Proses wawancara direkam, ditranskrip, dan diverifikasi melalui triangulasi sumber dengan dokumen pendukung seperti bukti

⁶ Mira Erlinawati and Widi Nugrahaningsih, "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online," *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27–40.

pemesanan (*e-voucher*), tangkapan layar (*screenshots*), dan surat pengaduan konsumen. Pendekatan yuridis digunakan untuk menganalisis dasar hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan turunannya. Sementara pendekatan empiris digunakan untuk memahami implementasi dan efektivitas perlindungan hukum tersebut di lapangan, melalui wawancara dengan pihak terkait. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang bersifat interaktif. Analisis dilakukan dengan menggabungkan pendekatan normatif melalui penafsiran peraturan perundang-undangan dengan pendekatan empiris melalui analisis tematik terhadap hasil wawancara dan observasi. Data yang diperoleh kemudian diverifikasi melalui teknik triangulasi sumber dan metode untuk memastikan keabsahan hasil. Hasil akhir analisis disajikan secara deskriptif-analitis untuk menggambarkan efektivitas hukum perlindungan konsumen terhadap perubahan harga sepihak di *platform* Traveloka serta menawarkan model pembaruan hukum yang lebih adaptif terhadap perkembangan transaksi digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Perubahan Harga Sepihak di Traveloka

Perubahan harga sepihak setelah konsumen menerima konfirmasi pemesanan merupakan bentuk modifikasi perikatan sepihak yang bertentangan dengan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata, karena setiap perubahan perjanjian harus dilakukan atas persetujuan kedua belah pihak. Tindakan ini melanggar hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 4 UUPK) serta kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dan tidak menyesatkan (Pasal 7–8 UUPK). Klausul baku yang memberi kewenangan kepada pelaku usaha mengubah harga sepihak dinyatakan batal demi hukum (Pasal 18 UUPK). Berdasarkan UU ITE dan PP 80/2019 tentang PMSE, harga yang telah dikonfirmasi dan dibayar menjadi mengikat secara hukum, sehingga setiap perubahan tanpa pemberitahuan dan persetujuan ulang (*re-consent*) dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Pengecualian hanya berlaku pada kasus kekeliruan esensial (*obvious error*) yang harus dibuktikan dengan iktikad baik dan disertai kompensasi penuh. Oleh karena itu, hotel dan *platform* OTA wajib menjamin transparansi harga, menyediakan mekanisme komplain dan refund yang cepat, serta menerapkan akuntabilitas algoritmik untuk mencegah manipulasi harga. Dalam konteks Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, praktik perubahan harga sepihak juga bertentangan dengan prinsip akad yang saling ridha dan bebas gharar, sehingga selain melanggar hukum positif, juga tidak sesuai dengan etika muamalah Islam. Dalam perspektif hukum Islam, transaksi digital seperti pemesanan hotel melalui *platform* daring termasuk dalam kategori muamalah, yang prinsip dasarnya adalah kejujuran, keadilan, dan keterikatan pada akad (*'aqd*). Tiga asas hukum

perdata modern *pacta sunt servanda*, iktikad baik, dan kepastian hukum memiliki padanan nilai dalam ajaran Islam yang menegaskan pentingnya pemenuhan janji, kejujuran dalam bermuamalah, serta kepastian akad yang adil. Asas *pacta sunt servanda* yang menekankan bahwa perjanjian harus dipenuhi secara konsisten sejalan dengan firman Allah SWT dalam:

“Yā ayyuhallażīna āmanū aufū bil-‘uqūd.”

“Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad (perjanjian-perjanjian) itu.”

(QS. Al-Mā'idah [5]: 1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik perubahan harga sepihak pada layanan pemesanan hotel melalui *platform* digital Traveloka merupakan salah satu bentuk pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen dan asas kepastian hukum.⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen dan pihak manajemen Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, ditemukan adanya kasus di mana konsumen melakukan pemesanan kamar melalui aplikasi Traveloka dengan harga yang telah disetujui dan dibayar penuh, namun pada saat *check-in* di hotel, pihak hotel menyatakan bahwa harga tersebut tidak lagi berlaku dan meminta tambahan biaya karena terjadi pembaruan harga sistem.⁸ Fenomena ini menunjukkan lemahnya integrasi sistem antara pihak hotel dan *platform* digital yang menyebabkan konsumen dirugikan tanpa adanya mekanisme pertanggungjawaban yang jelas. Pihak hotel beralasan bahwa perubahan harga dilakukan secara otomatis oleh sistem Traveloka berdasarkan algoritma pasar (*dynamic pricing*), sementara pihak Traveloka menyatakan bahwa harga yang ditampilkan sepenuhnya merupakan tanggung jawab hotel. Keadaan ini menimbulkan kekosongan tanggung jawab hukum (*liability gap*), di mana konsumen berada dalam posisi paling lemah karena tidak memiliki kekuatan untuk menentukan pihak mana yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.⁹

Menurut catatan internal Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, dalam kurun waktu Januari hingga Desember 2024 tercatat sebanyak 18 laporan keluhan konsumen yang berkaitan dengan perubahan harga setelah pembayaran dilakukan melalui *platform* Traveloka. Dari keseluruhan kasus tersebut, 11 kasus (61%) terjadi pada periode high season seperti Idulfitri dan akhir tahun, 5 kasus (28%) disebabkan oleh kesalahan sinkronisasi tarif kamar dalam sistem Traveloka, sedangkan 2 kasus (11%) berkaitan dengan pembatalan sepihak dari pihak hotel dengan alasan bahwa harga promosi yang tertera di *platform* sudah tidak berlaku. Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa mereka telah menerima konfirmasi pembayaran penuh dan e-voucher kamar, namun beberapa jam kemudian

⁷ Diana Simanjuntak, “Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank,” *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion* 4, no. 1 (2016): 1–10.

⁸ Sri Yulianingsih and Rengga Kusuma Putra, “Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Pada E-Commerce Di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif,” *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial* 2, no. 4 (2024): 842–56, <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>.

⁹ Kristian Ananta et al., “Akibat Hukum Dari Wanprestasi Dalam Transaksi Pemesanan Hotel Di Bali Secara Online Pendahuluan,” *Jurnal Analogi Hukum* 6, no. 3 (2024): 336–43. <https://doi.org/10.22225/jah.6.3.2024.336-343>

memperoleh pemberitahuan bahwa harga kamar telah diperbarui dan diminta untuk menambah biaya antara Rp50.000 hingga Rp200.000 per malam, sehingga menimbulkan ketidakpuasan serta perasaan dirugikan karena perubahan dilakukan tanpa persetujuan atau pemberitahuan yang jelas sebelumnya.

Dari 18 kasus tersebut, 14 kasus (78%) diselesaikan melalui mekanisme refund sebagian oleh pihak Traveloka dalam waktu 5–7 hari kerja. Namun, 4 kasus (22%) hanya berakhir dengan voucher potongan harga untuk transaksi berikutnya, tanpa pengembalian dana tunai. Dari perspektif hukum positif, tindakan perubahan harga sepihak setelah transaksi disepakati melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 4 huruf a, c, dan h, yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi jasa yang digunakan.¹⁰ Selain itu, Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK melarang pelaku usaha memberikan informasi yang menyesatkan atau tidak sesuai kenyataan, sedangkan Pasal 18 ayat (1) melarang pencantuman klausul yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian konsumen. Dalam konteks ini, baik pihak hotel maupun *platform* digital memiliki kewajiban hukum untuk memastikan harga yang tertera dalam aplikasi bersifat final dan tidak dapat diubah secara sepihak setelah konsumen melakukan pembayaran. Pelanggaran terhadap ketentuan tersebut menunjukkan adanya perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) karena merugikan konsumen akibat ketidaktepatan informasi yang disediakan.¹¹

Transaksi antara konsumen dengan pihak Traveloka dan hotel termasuk dalam kategori perjanjian elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menyatakan bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik antara para pihak.¹² Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), perjanjian elektronik ini sah apabila memenuhi empat syarat sahnya perjanjian, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk bertindak, objek tertentu, dan sebab yang halal.¹³ Dengan demikian, ketika harga telah disetujui dan transaksi diselesaikan melalui sistem elektronik, maka secara hukum telah terjadi perjanjian yang mengikat. Oleh karena itu, perubahan harga sepihak tanpa persetujuan konsumen merupakan bentuk wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, yaitu

¹⁰ Marina Yetrin et al., “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online : Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia” 7, no. 1 (2023): 441–50. <https://doi.org/10.31316/jk.v7i1.4814>

¹¹ Falah Al Ghozali and Try Hardyanthi, “Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah,” *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (2024): 136–41, <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>.

¹² Husnul Khatimah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee,” *Lex Lata* 384–0404 (2022): 384–404. <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>

¹³ Roy Eka Perkasa, Nyoman Serikat P, and Bambang Eko Turisno, “Konsumen Terhadap Transaksi Internet , Sarana Elektronik Dapat Pula Undang - Undang Hukum Pidana . – Undang Tentang Informasi Dan Terdapat Dua Hal Penting , Yakni,” *Aspek – Aspek Pidana Di Bidang Komputer* 5, no. 7 (2016): 1–13.

tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban oleh salah satu pihak. Lebih lanjut, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata menegaskan bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, yang berarti pelaku usaha wajib bertindak jujur dan transparan dalam setiap informasi transaksi.¹⁴ Perubahan harga secara sepihak menunjukkan pelanggaran terhadap asas itikad baik dan keseimbangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

Sementara itu, dalam *terms and conditions* Traveloka, terdapat klausul yang menyatakan bahwa pihak Traveloka tidak bertanggung jawab atas perubahan harga yang dilakukan oleh hotel.¹⁵ Klausul seperti ini termasuk klausula baku yang mengandung pembatasan tanggung jawab dan bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa klausul yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen atau memberi wewenang kepada pelaku usaha untuk mengubah perjanjian secara sepihak dinyatakan batal demi hukum.¹⁶ Dengan demikian, disclaimer atau pembatasan tanggung jawab yang diterapkan oleh Traveloka tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat, dan baik pihak hotel maupun *platform* digital tetap memiliki tanggung jawab hukum bersama (*joint liability*) atas kerugian yang timbul dari pelanggaran perjanjian elektronik tersebut.¹⁷

Lebih lanjut, dari sisi hukum perdata, transaksi antara konsumen dan Traveloka dikategorikan sebagai perjanjian elektronik yang sah menurut Pasal 1320 KUHPerdata dan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dengan demikian, perubahan harga setelah perjanjian disepakati tanpa persetujuan konsumen merupakan bentuk wanprestasi (*breach of contract*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, yaitu tidak dipenuhinya prestasi sebagaimana mestinya. Berdasarkan prinsip itikad baik (*good faith*) yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan kejujuran dan keterbukaan. Perubahan harga sepihak membuktikan bahwa prinsip itikad baik tidak diterapkan secara konsisten oleh pelaku usaha. Hal ini menimbulkan ketimpangan posisi hukum antara konsumen dan penyedia jasa, di mana pelaku usaha memiliki kekuasaan yang lebih besar dalam menentukan kondisi transaksi.¹⁸

¹⁴ Rahil Sasia Putri Harahap and Fiona Chrisanta, "Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2023): 323–38, <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>.

¹⁵ Nurlaili Janati, Delima Afriyanti, and Fichia Melina, "Perlindungan Konsumen Pada Platform Belanja Online Perspektif Hukum Ekonomi Islam," *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 6, no. 1 (2023): 134–47, [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(1\).13839](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(1).13839).

¹⁶ Muhammad Taufik Rusydi, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cash On Delivery Di Dalam E-Commerce," *Jurnal Madani Hukum - Jurnal Ilmu Sosial Dan Hukum* 2, no. 1 (2023): 48–56.

¹⁷ Arfian Setiantoro et al., "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1, <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>.

¹⁸ Muhammad Ridha, "Praktik Sewa Menyewa Hotel Melalui Aplikasi Online: Tinjauan Hukum Positif," *YUDHISTIRA: Jurnal Yurisprudensi, Hukum Dan Peradilan* 2, no. 1 (2024): 13–19, <https://doi.org/10.59966/yudhistira.v2i1.1350>.

Dalam praktiknya, Traveloka sebagai penyedia *platform* sering kali mencantumkan klausul pembatasan tanggung jawab (*disclaimer clause*) dalam terms and conditions aplikasi. Klausul ini menyatakan bahwa tanggung jawab terhadap perubahan harga sepenuhnya berada di tangan pihak hotel sebagai penyedia jasa.¹⁹ Namun, secara yuridis klausul tersebut bertentangan dengan asas perlindungan konsumen dan dapat dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UUPK, karena mengurangi hak konsumen dan menghapus kewajiban pelaku usaha. Dengan demikian, tanggung jawab hukum dalam kasus ini seharusnya bersifat tanggung jawab bersama (*joint liability*) antara pihak hotel dan *platform* digital. Kedua pihak sama-sama memperoleh keuntungan ekonomi dari transaksi dan karenanya wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan sistem yang mereka operasikan.²⁰

Dari segi implementasi perlindungan hukum, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif dan represif terhadap konsumen digital masih sangat lemah.²¹ Perlindungan preventif berupa kewajiban transparansi harga dan pengawasan sistem belum berjalan optimal, sementara perlindungan represif berupa mekanisme pengaduan atau klaim ganti rugi sulit diakses oleh konsumen.²² Sebagian besar konsumen yang mengalami perubahan harga sepihak tidak mengajukan pengaduan karena menganggap prosesnya rumit, lamban, dan tidak menghasilkan solusi yang memuaskan. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) juga belum memiliki mekanisme efektif untuk menangani sengketa transaksi digital.²³ Dengan demikian, peran pemerintah menjadi sangat penting dalam memperjelas batas tanggung jawab hukum antara pelaku usaha langsung dan perantara digital serta memperkuat regulasi perlindungan konsumen dalam ekosistem perdagangan elektronik.²⁴

Jika dibandingkan dengan sistem hukum internasional, terutama di Uni Eropa dan Amerika Serikat, Indonesia masih tertinggal dalam memastikan keadilan bagi konsumen digital. Dalam EU Consumer Rights Directive (2011/83/EU) dan Digital Content Directive (2019/770), pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi harga yang transparan dan final

¹⁹ Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhyia, and Muhammad Jodi Setianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja," *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum* 3, no. 3 (2020): 166–75.

²⁰ Ferdy Arliyanda Putra and Lucky Dafira Nugroho, "Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Akun Dalam Transaksi Elektronik Melalui Traveloka," *Inicio Legis* 2, no. 1 (2021): 86–107, <https://doi.org/10.21107/il.v2i1.11081>.

²¹ Yuyut Prayuti, "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13, <https://doi.org/10.55637/juinhum.5.1.8482.903-913>

²² Fatmawati and Romi Faslah, "Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Dan Islam," *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik | E-ISSN : 3031-8882* 2, no. 2 (2025): 2–3, <https://doi.org/10.62379/8s66ep63>

²³ Husnul Fatarib and Suci Hayati, "Praktik Jual Beli Pada Marketplace Shopee Dan Perlindungan Hukum Konsumen," *Istinbath : Jurnal Hukum* 17, no. Vol. 17 No. 1 (2021): 285–98, <https://doi.org/10.32332/ijh.v17i2.2766>

²⁴ Widiyanto Hari and Lunarisah, "Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen Traveloka Paylater Oleh Perusahaan," *Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 6 (2024): 7351–64.

sebelum transaksi dilakukan. Setiap perubahan harga setelah konfirmasi tanpa persetujuan konsumen dianggap sebagai pelanggaran kontrak, dan konsumen memiliki hak untuk membatalkan transaksi (*right of withdrawal*) tanpa penalti. Selain itu, *Omnibus Directive* (2019/2161/EU) menegaskan konsep tanggung jawab bersama (*shared liability*) antara pelaku usaha dan penyedia *platform* daring, yang mewajibkan *platform* untuk memastikan kejelasan identitas penjual dan keakuratan informasi harga. Pendekatan ini menjadikan sistem hukum Uni Eropa lebih preventif, transparan, dan berpihak pada konsumen.²⁵

Sementara itu, di Amerika Serikat, Federal Trade Commission Act (FTC Act, Section 5) melarang praktik perdagangan yang tidak jujur atau menyesatkan (*unfair or deceptive acts or practices*). Setiap perubahan harga setelah transaksi dikonfirmasi tanpa persetujuan konsumen dapat dianggap sebagai tindakan penipuan (*deceptive practice*) dan dikenakan sanksi administratif. FTC juga menekankan kewajiban transparansi (*duty of disclosure*), di mana pelaku usaha dan *platform* harus mengungkapkan seluruh informasi yang relevan, termasuk algoritma yang memengaruhi penetapan harga (*pricing algorithm transparency*). Pendekatan hukum di Amerika Serikat bersifat preventif dan korektif sekaligus, memberikan perlindungan cepat melalui lembaga pengawasan independen yang kuat. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen digital di Indonesia masih bersifat reaktif dan administratif, belum sampai pada tahap preventif dan substantif sebagaimana diterapkan di negara-negara dengan sistem hukum maju. Jika di Uni Eropa dan Amerika Serikat konsumen memiliki hak pembatalan dan mekanisme kompensasi yang jelas, di Indonesia mekanisme tersebut masih bersifat sukarela dan tidak mengikat. Selain itu, tanggung jawab *platform* digital belum diatur secara tegas, sehingga pelaku usaha *e-commerce* dapat menghindari dari kewajiban hukum dengan alasan bahwa mereka hanya bertindak sebagai perantara.²⁶

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa kasus perubahan harga sepihak dalam transaksi hotel digital mencerminkan pelanggaran terhadap tiga asas fundamental hukum perlindungan konsumen, yaitu asas kepastian hukum, asas keadilan, dan asas keseimbangan.²⁷ Asas kepastian hukum dilanggar karena harga yang telah disepakati secara sah dapat berubah tanpa dasar hukum yang jelas. Asas keadilan dilanggar karena konsumen menanggung kerugian akibat sistem yang sepenuhnya dikendalikan oleh pelaku usaha. Sedangkan asas keseimbangan dilanggar karena tidak ada mekanisme perlindungan yang menjamin posisi konsumen setara dengan pelaku usaha dalam perjanjian digital. Dengan demikian, dibutuhkan regulasi khusus yang secara tegas mengatur tanggung jawab hukum

²⁵ Sari Dewi et al., "Rekonstruksi Kode Etik Notaris : Menjawab Dilema Publikasi Dan Promosi Jabatan Di Era Digital Reconstructing the Notary Code of Ethics. 8, no. 3 (2025): 6–9.

²⁶ Ibnu Aziz, Pristika Handayani, and Dwi Afni Maileni, "Implikasi Hukum Transisi Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang Ke Pailit Terhadap Perjanjian Sewa Menyewa Legal Implications of the Transition from Suspension of Debt Payment Obligations to Bankruptcy on Lease Agreements" 8, no. 3 (2025): 5–9.

²⁷ Desi Apriani, "Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 1 (2019): 19–30, <https://doi.org/10.21067/jph.v4i1.3040>.

antara hotel dan *platform* digital agar tidak terjadi kekosongan hukum yang merugikan konsumen.²⁸

Dalam perspektif hukum transaksi elektronik, Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang lengkap, benar, dan akurat kepada pengguna.²⁹ Ketidakesesuaian atau ketidakakuratan harga yang muncul pada sistem Traveloka merupakan bentuk pelanggaran terhadap kewajiban tersebut. Selanjutnya, Pasal 46 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) juga menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta harga barang atau jasa, dan dilarang memberikan informasi yang menyesatkan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.³⁰ Bahkan, Pasal 58 ayat (1) PP 80/2019 menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul akibat kegagalan sistem yang berada di bawah kendalinya. Dengan demikian, Traveloka sebagai penyedia *platform* tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab hukum atas kesalahan harga yang disebabkan oleh kegagalan sistemnya.³¹ Berdasarkan ketentuan UU ITE dan PP 80/2019 tersebut, baik pihak Traveloka maupun pihak hotel memiliki tanggung jawab hukum bersama untuk menjaga keakuratan dan transparansi informasi dalam setiap transaksi elektronik, dan apabila kewajiban ini dilanggar, maka menimbulkan konsekuensi hukum berupa tanggung jawab administratif dan perdata, termasuk kewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.³²

Dalam konteks transaksi digital antara konsumen dan pelaku usaha melalui *platform* Traveloka, persoalan perubahan harga sepihak harus dianalisis berdasarkan tiga asas fundamental hukum perdata dan perlindungan konsumen, yaitu asas *pacta sunt servanda*, asas iktikad baik, dan asas kepastian hukum. Ketiga asas ini saling berkaitan dalam menjamin keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian elektronik. Berdasarkan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi

²⁸ Dey Paryadi, "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 3 (2018): 652, <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>.

²⁹ Muhammad Fadly Nasution et al., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen" 4, no. 2 (2025): 1931–38, <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i2.7481>

³⁰ Nuzul Rahmayani, "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology Di Indonesia," *Pagaruyuang Law Journal* 2, no. 1 (2018): 24–41, <https://doi.org/10.31869/plj.v2i1.887>

³¹ Martha Hasanah Rustam et al., "Peran Dan Tanggung Jawab Konsumen Untuk Mencegah Praktik Penipuan Dalam Transaksi Online Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Online Semakin Sering Dilakukan Oleh Orang-Orang Baik Di Indonesia Maupun Di Dunia Sebagai Cara Baru Untuk Melak," *Riau Law Journal* 7, no. 1 (2023): 1–24, <https://doi.org/10.30651/aca.v3i2.22317>

³² Aris Priyadi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online," *Wijayakusuma Law Review* 4, no. 1 (2022): 40–60, <https://doi.org/10.51921/wlr.v4i1.196>.

mereka yang membuatnya. Dengan demikian, ketika konsumen telah melakukan transaksi dan pembayaran melalui Traveloka, maka perjanjian tersebut bersifat mengikat dan wajib dipatuhi. Perubahan harga secara sepihak setelah pembayaran merupakan bentuk pelanggaran terhadap asas ini karena salah satu pihak telah mengubah isi perjanjian tanpa persetujuan pihak lain. Pelanggaran tersebut tidak hanya menyalahi prinsip kebebasan berkontrak, tetapi juga menghilangkan legitimasi hukum dari perjanjian yang telah disepakati.³³

Selain itu, perjanjian elektronik harus dijalankan dengan berlandaskan asas iktikad baik, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, yang mengandung kewajiban bagi para pihak untuk bertindak jujur, transparan, dan tidak merugikan pihak lain. Dalam kasus perubahan harga sepihak, asas ini dilanggar ketika pelaku usaha atau *platform* tidak memberikan informasi yang benar dan terbuka mengenai mekanisme penetapan harga (*dynamic pricing*) atau tidak memberi pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen sebelum melakukan perubahan tarif. Tindakan tersebut mencerminkan penyalahgunaan hak (*misbruik van recht*) dan bertentangan dengan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha beriktikad baik dalam menjalankan usahanya, serta Pasal 17 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menekankan kejujuran dan akurasi informasi dalam transaksi digital.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital belum adaptif terhadap perkembangan teknologi.³⁴ Oleh karena itu, diperlukan reformasi hukum melalui penguatan regulasi perdagangan melalui sistem elektronik, pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa digital (*online dispute resolution*) yang cepat dan efisien, serta peningkatan literasi hukum masyarakat dalam memahami hak-haknya sebagai konsumen digital.³⁵ Selain itu, penerapan audit etika syariah terhadap hotel berbasis syariah juga menjadi penting untuk memastikan bahwa praktik bisnis mereka selaras dengan prinsip keadilan dan kejujuran dalam Islam.³⁶ Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris tentang lemahnya perlindungan konsumen dalam transaksi hotel digital, tetapi juga menawarkan model tanggung jawab hukum kolaboratif (*shared digital liability*) sebagai dasar pembaruan hukum perlindungan konsumen di era digital.

³³ Miftah Arifin, Zaenal Arifin, and Mac Thi Hoai Thuong, "The Principle of Proportionality on Digital Business Agreements: Between Mitigation and Orientation," *Indonesia Private Law Review* 4, no. 1 (2023): 47–56, <https://doi.org/10.25041/iplr.v4i1.2954>.

³⁴ Dewa Ayu and Dian Sawitri, "Penipuan Investasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia" 3, no. 10 (2025). <https://doi.org/10.62281/jp5ab120>

³⁵ Stella Trixie Jane and Anna Maria Tri Anggraini, "Tanggung Jawab Merchant Shopee Dalam Transaksi Cod Menurut Hukum Perlindungan Konsumen," *Reformasi Hukum Trisakti* 4, no. 1 (2022): 81–90, <https://doi.org/10.25105/refor.v4i1.13409>.

³⁶ Aan Handriani, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online," *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127–38.

3.2 Tanggung Jawab Hukum antara Pihak Hotel dan Platform Digital

Hasil analisis kontrak kerja sama antara hotel dan platform OTA (Traveloka) menunjukkan bahwa Traveloka berperan sebagai perantara (*intermediary*) yang menyediakan sistem informasi dan pemesanan, sedangkan penetapan harga sepenuhnya menjadi tanggung jawab hotel. Namun, dalam praktiknya, perubahan harga yang muncul di sistem OTA menimbulkan kaburnya batas tanggung jawab hukum.³⁷ Berdasarkan teori *joint liability*, baik platform maupun hotel dapat dimintai tanggung jawab bersama apabila keduanya memperoleh manfaat ekonomi dari transaksi tersebut. UUPK Pasal 19 ayat (1) menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, tanpa memandang siapa pihak yang melakukan kesalahan teknis. Dalam kasus di Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, Traveloka beralasan adanya pembaruan sistem harga hotel, sedangkan pihak hotel menegaskan harga ditentukan oleh platform. Kondisi ini menunjukkan asimetri tanggung jawab yang berpotensi merugikan konsumen dan menciptakan kekosongan hukum digital, karena tidak ada regulasi yang mengatur secara spesifik pembagian tanggung jawab antara hotel dan OTA dalam transaksi *e-commerce* jasa akomodasi.³⁸

Transaksi digital antara konsumen, hotel, dan platform Traveloka membentuk suatu hubungan hukum tripartit yang kompleks, di mana terjadi pertautan antara kontrak perdata, transaksi elektronik, dan tanggung jawab perlindungan konsumen. Dalam hubungan ini, konsumen berperan sebagai pihak penerima jasa yang menandatangani kontrak elektronik dan melakukan pembayaran melalui sistem yang disediakan oleh platform.³⁹ Konsumen memiliki hak atas kepastian harga, kejelasan informasi, serta pengembalian dana (*refund*) apabila terjadi pelanggaran terhadap perjanjian. Di sisi lain, hotel sebagai pelaku usaha langsung berfungsi sebagai penyedia jasa akomodasi yang mengikatkan diri dengan platform melalui *merchant agreement*. Hotel bertanggung jawab atas keakuratan harga yang ditampilkan, ketersediaan kamar, dan pelaksanaan layanan sesuai dengan isi kontrak yang disepakati dengan konsumen. Sementara itu, Traveloka bertindak sebagai pelaku usaha perantara atau penyelenggara sistem elektronik yang memfasilitasi hubungan antara hotel dan konsumen, termasuk pemrosesan pembayaran, penyajian informasi harga, serta jaminan keamanan data dan transparansi transaksi. Dengan demikian, struktur hukum transaksi digital ini tidak lagi bersifat bilateral sebagaimana hubungan konvensional antara penjual dan pembeli, tetapi bersifat trilateral yang melibatkan interaksi hukum antara tiga pihak secara bersamaan. Konsekuensinya, timbul bentuk tanggung jawab bersama (*joint liability*)

³⁷ Galih Puji Kurniawan et al., "Jurnal Tana Mana," *Jurnal Tana Mana* 2, no. 1 (2021): 46–48. <https://doi.org/10.33648/jtm.v6i1.820>

³⁸ Ni Made Tiana Fadya, Ida Ayu Putri Widawati, and Ni Made Sri Rukmiyati, "Implementation of Digital Payment in Mitigation of Fraud Risk at Hotel Conrad Bali," *Indonesian Journal of Banking and Financial Technology* 2, no. 4 (2024): 423–36, <https://doi.org/10.55927/fintech.v2i4.11270>.

³⁹ Aurel Dwi, Elza Pratiwi, and Asti Sri Mulyanti, "Passenger Train Accidents and the Accountability of PT Kereta Api Indonesia : A Critical Study on the Effectiveness of Law No . 23 of 2007" 8, no. 3 (2025): 5–9.

antara hotel sebagai pelaku usaha langsung dan Traveloka sebagai *platform* digital, di mana keduanya wajib memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi secara efektif dan tidak terjadi kerugian akibat kesalahan teknis, ketidaksesuaian informasi, maupun perubahan harga sepihak.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1)–(4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi atas setiap kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam konteks transaksi hotel melalui *platform* digital seperti Traveloka, ketentuan ini menegaskan bahwa pelaku usaha, dalam hal ini pihak hotel, berkewajiban menyediakan informasi harga yang benar dan tidak menyesatkan, menjamin bahwa harga yang ditampilkan di *platform* merupakan harga akhir (*final price*) yang tidak akan berubah setelah pembayaran dilakukan, serta tidak melakukan perubahan harga secara sepihak tanpa persetujuan konsumen.⁴⁰

Dalam konteks transaksi hotel digital di *platform* Traveloka, Hotel Syariah Indonesia (HSI) Pekalongan berperan sebagai pelaku usaha jasa akomodasi yang menetapkan harga dan ketersediaan kamar, sedangkan Traveloka bertindak sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) sekaligus perantara (*intermediary*) yang menyediakan sarana informasi, pemesanan, dan pembayaran. Konsumen menjadi pihak yang telah mencapai kesepakatan elektronik sah setelah melakukan konfirmasi dan pembayaran harga yang ditawarkan. Hubungan hukum ketiga pihak ini diatur oleh UUPK, KUHPerdara, UU ITE, dan PP 80 Tahun 2019, yang secara tegas mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi harga yang akurat serta melarang perubahan sepihak tanpa persetujuan ulang. Dengan demikian, ketika harga berubah setelah konfirmasi dan pembayaran dilakukan, praktik tersebut dikualifikasikan sebagai wanprestasi dan pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen.⁴¹

Dalam berbagai skenario, tanggung jawab utama dapat berada pada pihak hotel bila perubahan dilakukan di sistem internalnya, atau pada *platform* jika kegagalan terjadi akibat sistem, algoritma promosi, atau sinkronisasi data. Kedua pihak dapat dimintai tanggung jawab bersama (*joint liability*) apabila sama-sama memperoleh manfaat ekonomi dari transaksi dan berkontribusi terhadap kerugian konsumen. Untuk menjamin kepastian hukum, pelaku usaha wajib menerapkan *price lock* pascakonfirmasi, *re-consent* atas setiap perubahan, serta mekanisme kompensasi dan penyelesaian sengketa yang cepat dan transparan.

Dalam transaksi digital pemesanan kamar hotel melalui *platform* Traveloka, terdapat tiga entitas hukum yang memiliki kedudukan dan tanggung jawab berbeda, yaitu hotel

⁴⁰ Happy Yulia Anggraeni, Erna Listiawati, and Anisya Auriana Dewi, “Decomposition of Legal Constructions in Cross-Border E-Commerce Dispute Resolution from an International Civil Law Perspective Jurnal Ius Constituendum” 4 (2025): 3–9, <https://doi.org/10.26623/jic.v10i3.12792>.

⁴¹ Amalia Hidayati, Iman Jauhari, and Tueku Saiful, “The Unilateral Changes of Rental Rates after the Stipulation and Agreement on the Lease Agreement in the Ijarah Perspective” 8, no. 2 (2022): 139–43.

sebagai pelaku usaha langsung, platform *online travel agent* (OTA) sebagai perantara digital, dan konsumen sebagai penerima jasa.⁴² Dalam konteks penelitian ini, Hotel Syariah Indonesia (HSI) Pekalongan berperan sebagai penyedia layanan akomodasi yang menetapkan harga, ketersediaan kamar, dan fasilitas, sedangkan Traveloka bertindak sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) yang menyediakan sarana promosi, transaksi, dan pembayaran daring. Konsumen, di sisi lain, mengikatkan diri dalam perjanjian elektronik melalui proses *agreement* dan *acceptance* saat melakukan konfirmasi pemesanan dan pembayaran. Hubungan hukum antara ketiga pihak ini diatur oleh sejumlah peraturan, antara lain UUPK, KUHPPerdata, UU ITE, dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE, yang secara tegas menegaskan bahwa begitu transaksi dikonfirmasi dan pembayaran diterima, harga menjadi mengikat secara hukum, sehingga setiap perubahan tanpa persetujuan ulang (*re-consent*) merupakan bentuk wanprestasi digital dan pelanggaran hak konsumen.

Dalam praktiknya, tanggung jawab hukum atas perubahan harga sepihak bergantung pada sumber perubahannya: apabila berasal dari pihak hotel, maka tanggung jawab utama ada pada hotel karena telah melanggar asas keadilan kontraktual dan transparansi harga, namun Traveloka turut bertanggung jawab apabila sistemnya tidak mencegah perubahan tersebut. Jika perubahan disebabkan kegagalan sinkronisasi teknis antara OTA dan hotel, maka berlaku tanggung jawab bersama (*joint liability*) secara proporsional. Apabila kenaikan harga terjadi akibat algoritma promosi dinamis milik *platform*, maka Traveloka bertanggung jawab utama atas desain sistemnya, sementara hotel tetap memikul tanggung jawab moral dan kontraktual karena menyetujui klausul kerja sama yang tidak melindungi konsumen. Hanya dalam kasus kekeliruan esensial (*obvious error*) yang terbukti nyata dan ditangani dengan iktikad baik, perubahan harga dapat dibenarkan secara hukum.⁴³ Pasal 18 UUPK secara tegas melarang adanya klausul baku yang memberikan kewenangan sepihak kepada pelaku usaha untuk mengubah perjanjian, sehingga *platform* digital wajib menerapkan *price lock*, menyediakan mekanisme *re-consent* setiap kali ada perubahan harga, serta menjamin kompensasi dan audit algoritmik untuk mencegah manipulasi harga.

3.3 Analisis Yuridis terhadap Praktik Perubahan Harga Sepihak

Dalam hukum perdata Indonesia, setiap perjanjian yang dibuat secara sah memiliki kekuatan mengikat sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPPerdata, yang menegaskan prinsip *pacta sunt servanda*, yaitu bahwa kesepakatan para pihak harus dihormati dan dilaksanakan dengan iktikad baik. Dalam konteks transaksi digital antara konsumen, hotel, dan *platform* Traveloka, begitu terjadi konfirmasi pemesanan dan pembayaran, maka secara hukum telah terbentuk perikatan sah (*legally binding contract*)

⁴² Glenn Kevin Cailla, Angelina Jacqueline Sugiarto, and Patricia Jeanne Hans, "Analisa Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 8, no. 1 (2024): 909–15.

⁴³ Firman, Ali Sunarno, and Asep Ikbal, "Perlindungan Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan Dari Perspektif Hukum Perdata Dan Kode Etik Periklanan Indonesia," *Jurnal Paris Langkis* 3, no. 2 (2023): 161–75, <https://doi.org/10.37304/paris.v3i2.8675>.

yang mengikat kedua belah pihak. Oleh karena itu, perubahan harga sepihak setelah tahap konfirmasi merupakan bentuk wanprestasi, karena mengubah substansi perjanjian tanpa persetujuan konsumen, melanggar asas kebebasan berkontrak, asas iktikad baik, serta asas kepastian hukum dan keadilan. Perubahan tersebut mengganggu keseimbangan kontraktual dan menimbulkan kerugian hukum maupun ekonomi bagi konsumen.⁴⁴

Berdasarkan UUPK Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai harga serta dilarang mencantumkan klausul baku yang memberikan kewenangan sepihak untuk mengubah perjanjian (Pasal 18). Karena itu, perubahan harga sepihak oleh hotel atau OTA (Traveloka) setelah transaksi disahkan merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK tentang hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum dalam transaksi. Tindakan tersebut juga melanggar Pasal 8 ayat (1) huruf f yang melarang pelaku usaha memberikan informasi menyesatkan terkait harga jasa yang ditawarkan. Berdasarkan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha yang menyebabkan kerugian wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi berupa pengembalian uang, refund penuh, atau opsi pembatalan tanpa penalti. Selanjutnya, menurut PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE, setiap perubahan harga setelah konfirmasi tanpa persetujuan ulang (*re-consent*) dianggap melanggar prinsip transparansi dan keadilan digital, serta dapat dikategorikan sebagai cacat kehendak (*defect of consent*) menurut UU ITE Pasal 18, yang menjadikan kontrak elektronik tersebut tidak sah secara hukum. Dalam kasus Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, ditemukan praktik perubahan harga pascakonfirmasi tanpa notifikasi kepada konsumen dan tanpa kompensasi yang layak.⁴⁵

Tindakan ini tidak hanya memenuhi unsur wanprestasi digital dan pelanggaran UUPK, tetapi juga melanggar prinsip gharar (ketidakpastian) dan tadlis (penyesatan informasi) dalam hukum Islam, yang menuntut kejelasan dan kerelaan dalam setiap akad. Secara normatif, praktik ini menunjukkan urgensi pembaruan kebijakan hukum berupa penguatan pengawasan terhadap algoritma harga digital, pengaturan pembagian tanggung jawab antara hotel dan OTA, serta penerapan mekanisme transparansi harga, *price-lock guarantee*, dan sistem *re-consent* otomatis. Dengan demikian, perubahan harga sepihak bukan hanya permasalahan kontraktual, tetapi juga mencerminkan lemahnya akuntabilitas digital dan etika bisnis, sehingga diperlukan reformasi hukum yang lebih tegas untuk menjamin perlindungan konsumen digital yang adil, transparan, dan berintegritas.

Dalam konteks hukum di Indonesia, prinsip pacta sunt servanda yang tertuang dalam Pasal 1338 KUHPerdata memiliki peran fundamental dalam menegaskan kepastian dan keadilan kontraktual, termasuk dalam transaksi digital seperti pemesanan hotel melalui

⁴⁴ A Nurwanto and I Hanifah, "Tinjauan Yuridis Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor (Study Komparatif KUH Perdata Dan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Tentang Perlindungan Konsumen)," *Juris Studia: Jurnal Kajian* ... 3, no. 3 (2022): 278–87.

⁴⁵ S Sembiring, "Perlindungan Hukum Konsumen Sebagai Korban Produk Berbahaya Perspektif Hukum Perdata," *Rio Law Jurnal*, 2023, 27–30.

platform Traveloka. Ketika konsumen telah melakukan konfirmasi pemesanan dan pembayaran, maka telah terbentuk perikatan yang sah secara hukum antara pihak konsumen, hotel, dan *platform*. Oleh karena itu, perubahan harga secara sepihak tanpa persetujuan ulang (*re-consent*) dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, karena bertentangan dengan asas iktikad baik, kebebasan berkontrak, dan kepastian hukum. Dalam praktik di Indonesia, kasus seperti ini mencerminkan masih lemahnya implementasi perlindungan konsumen digital, di mana posisi tawar konsumen sering kali lemah di hadapan pelaku usaha yang memiliki kendali sistem dan algoritma harga.⁴⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha wajib memberikan informasi harga yang benar dan tidak menyesatkan serta dilarang mencantumkan klausul baku yang memberi kewenangan sepihak untuk mengubah perjanjian (Pasal 18). Namun, dalam praktik *e-commerce* Indonesia, banyak *platform* masih mencantumkan klausul seperti “harga dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan”, yang secara hukum batal demi hukum karena melanggar asas keseimbangan kontraktual. Berdasarkan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) dan UU ITE, perubahan harga pascakonfirmasi tanpa notifikasi resmi merupakan pelanggaran terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas digital, yang mewajibkan pelaku usaha menjaga integritas data harga dan keandalan sistem elektronik. Dalam konteks Indonesia yang tengah mengalami pertumbuhan pesat sektor ekonomi digital, fenomena perubahan harga sepihak ini menunjukkan adanya kesenjangan regulasi dan pengawasan, khususnya dalam hal audit algoritma harga, validasi data OTA hotel, serta mekanisme kompensasi digital. Secara empiris, banyak konsumen di Indonesia mengeluhkan praktik serupa melalui kanal pengaduan BPSK dan Kominfo, namun penyelesaiannya kerap terhambat oleh lemahnya mekanisme *online dispute resolution* (ODR).

Karena itu, perlu adanya reformasi kebijakan perlindungan konsumen digital, termasuk penguatan regulasi turunan UUPK dan penegasan tanggung jawab bersama (*joint liability*) antara hotel dan *platform* digital. Dalam konteks Hotel Syariah Indonesia Pekalongan, kasus perubahan harga sepihak tidak hanya bertentangan dengan hukum positif, tetapi juga dengan prinsip muamalah Islam yang menekankan kejujuran (*shiddiq*), keadilan (*‘adl*), dan saling ridha (*ridha bi ridha*). Dengan demikian, kondisi di Indonesia menegaskan perlunya sistem hukum yang lebih adaptif dan tegas dalam mengawasi praktik bisnis digital, memastikan transparansi harga, serta melindungi konsumen dari ketidakpastian kontraktual di era ekonomi berbasis *platform*.

⁴⁶ Nahla Jamilie Rahmah Mukhtarudin and Ery Agus Priyono, “The Principle of Freedom of Contract in Standard Agreements Viewed from the Nature of Justice,” *International Journal of Social Science Research and Review* 6, no. 4 (2023): 480–85.

3.4 Rekomendasi Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan temuan di lapangan dan analisis normatif, diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme tanggung jawab ganda antara hotel dan *platform* digital. Pertama, pemerintah perlu menyusun peraturan turunan UUPK yang secara eksplisit mengatur transaksi jasa digital berbasis *platform*, termasuk penetapan harga, pembatalan, dan perubahan sepihak.⁴⁷ Kedua, OTA wajib menyediakan fitur pemberitahuan dan persetujuan ulang bagi konsumen setiap kali terjadi perubahan harga pascakonfirmasi, disertai opsi pembatalan tanpa penalti. Ketiga, dibutuhkan pengawasan rutin oleh Kementerian Perdagangan dan Kominfo terhadap algoritma penetapan harga dan klausul baku yang digunakan oleh OTA. Terakhir, dari perspektif bisnis syariah, hotel syariah diharapkan menegakkan etika transaksi islami (akad transparan, harga jujur, dan keadilan muamalah) untuk menjaga kepercayaan konsumen dan reputasi lembaga.

Untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen di Indonesia atas praktik perubahan harga sepihak pada transaksi hotel digital seperti kasus Hotel Syariah Indonesia (HSI) Pekalongan melalui Traveloka, diperlukan pembaruan regulasi dan penegakan hukum yang lebih tegas di tingkat pemerintah dan regulator. Pertama, pemerintah perlu menerbitkan aturan turunan UUPK khusus untuk jasa akomodasi digital dalam bentuk Peraturan Menteri bersama Kemendag, Kominfo, dan Kemenparekraf yang secara eksplisit mewajibkan adanya *price-lock* pascakonfirmasi, yakni harga bersifat final dan mengikat setelah proses checkout, dan hanya dapat diubah apabila terdapat pemberitahuan eksplisit disertai persetujuan ulang (*re-consent*) dari konsumen.⁴⁸ Aturan ini juga harus melarang klausul baku yang bersifat abusif seperti pernyataan “harga dapat berubah kapan saja,” karena melanggar asas keseimbangan kontraktual dan hak atas kepastian hukum. Selain itu, pelaku usaha digital, baik OTA maupun hotel, wajib menyimpan rekam jejak digital (*audit trail*) selama minimal dua tahun, yang mencakup log perubahan harga, sumber penyebab, waktu kejadian, dan identitas sistem atau pelaku yang mengubah, agar dapat diperiksa oleh BPSK, Kemendag, atau Kominfo bila terjadi sengketa. Untuk menjamin kepatuhan, diberlakukan sanksi berjenjang, mulai dari teguran administratif, denda, hingga temporary delisting hotel atau fitur pelaku usaha, bahkan rekomendasi sanksi pidana apabila ditemukan pelanggaran sistematis yang menyesatkan konsumen.⁴⁹

Selanjutnya, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen digital perlu diperkuat melalui pembentukan portal ODR (Online Dispute Resolution) nasional yang terintegrasi

⁴⁷ Niluh Chandra, “Tinjauan Kritis Terhadap Ketidaksesuaian Standar Pelayanan Hotel Berdasarkan Perspektif Kebijakan Daerah Dan Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Media Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2025): 238–42. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15189383>

⁴⁸ Diego Fernando Seran, Andika Wijaya, and Satriya Nugraha, “Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Perdata Dan UU Perlindungan Konsumen,” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 5, no. 2 (2025): 3654–76.

⁴⁹ Hetining Setyowati and Ariy Khaerudin, “Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Layanan Perpesanan Online Hotel Melalui E-Commerce Sebagai Upaya Perwujudan Kepastian Hukum (Studi Kasus Pada Hotel Ommaya Di Kabupaten Sukoharjo)” 5 (2025): 5738–50.

langsung dengan sistem OTA melalui API, memungkinkan unggahan otomatis bukti transaksi seperti *invoice*, log harga, dan riwayat percakapan. Dengan sistem ini, penyelesaian sengketa sederhana seperti “perubahan harga pascakonfirmasi” dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 15 hari kalender, dengan hasil berupa template putusan standar seperti refund penuh, kompensasi nominal, atau perintah perbaikan sistem harga. Selain itu, perlu dibentuk satuan tugas terpadu (*Task Force PMSE Pricing*) yang melibatkan Kemendag, Kominfo, OJK, dan KPPU, untuk melakukan audit berkala, investigasi insiden harga, serta pengawasan atas algoritma dan praktik harga dinamis yang berpotensi menyesatkan konsumen.⁵⁰

Kebijakan ini menjadi penting mengingat kondisi di Indonesia menunjukkan masih lemahnya pengawasan sistem perdagangan elektronik (PMSE) dan belum adanya aturan teknis yang jelas mengenai tanggung jawab bersama (*joint liability*) antara pelaku usaha langsung dan *platform* digital. Dengan adanya penguatan regulasi, sistem audit digital, dan ODR yang terintegrasi, maka penegakan hukum konsumen tidak hanya bersifat deklaratif, tetapi benar-benar operasional, terukur, dan dapat diaudit, sehingga konsumen Indonesia mendapatkan kepastian hukum dan perlindungan nyata dari praktik perubahan harga sepihak di era ekonomi digital.⁵¹

Dalam konteks hukum dan praktik perdagangan digital di Indonesia, penerapan rekomendasi hukum dan kebijakan di atas menjadi sangat penting mengingat maraknya kasus pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online, khususnya di sektor akomodasi berbasis *platform* seperti Traveloka, Tiket.com, Agoda, dan lainnya. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak konsumen menghadapi perubahan harga sepihak, penolakan refund, atau pembatalan sepihak tanpa pemberitahuan yang memadai, sementara posisi tawar mereka sangat lemah karena ketimpangan kekuatan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha dan *platform* digital. Di sisi lain, regulasi perlindungan konsumen digital di Indonesia masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengatur tanggung jawab hukum antara pelaku usaha langsung (hotel) dan penyedia *platform* (OTA), sehingga menimbulkan kekosongan hukum (*legal vacuum*) yang sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab.⁵²

Kondisi tersebut diperburuk dengan minimnya mekanisme penegakan hukum yang cepat dan adaptif, sebab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di banyak daerah belum dilengkapi dengan sistem digital yang mampu menangani sengketa elektronik secara efisien. Selain itu, mekanisme pengawasan Kementerian Perdagangan dan Kominfo

⁵⁰ Sri Istiwati, “Kedudukan Perjanjian Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dalam Sengketa Konsumen,” *Juripol* 4, no. 1 (2021): 208–16, <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11034>.

⁵¹ Alvaro Deleon Sidauruk et al., “Analisis Hukum Atas Perjanjian Bisnis Dalam Era Digital,” *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024): 16608–16.

⁵² Nunik Nurhayati et al., “Legal Certainty of The Positive Fictive Policy In Business Licensing Through The Online Single Submission Risk-Based Approach System In Indonesia Jurnal Ius Constituendum,” 2025, 224–41, <https://doi.org/10.26623/jic.v10i2.12009>.

terhadap praktik pricing algorithm dan klausul baku menyesatkan masih lemah karena terbatasnya sumber daya, infrastruktur audit digital, dan koordinasi lintas lembaga. Di tengah pesatnya pertumbuhan ekonomi digital Indonesia yang pada tahun 2024 mencapai lebih dari US\$80 miliar (*Google-Temasek Report*) regulasi yang tidak adaptif dapat menimbulkan risiko sistemik terhadap kepercayaan konsumen dan reputasi industri pariwisata digital nasional.

Maka dari itu, diperlukan penguatan tata kelola hukum digital (*digital legal governance*) yang menegaskan tanggung jawab bersama antara hotel dan *platform* OTA, dengan penerapan *price-lock* pascakonfirmasi, larangan klausul baku yang menguntungkan sepihak, serta mekanisme *re-consent* otomatis dalam setiap perubahan harga. Pemerintah perlu memperluas mandat BPSK dan Kominfo untuk melakukan pengawasan berbasis data melalui sistem audit trail dan log algoritmik, di mana setiap perubahan harga dapat ditelusuri hingga sumber penyebabnya. Selain itu, dibutuhkan penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) nasional yang terintegrasi, agar konsumen dapat mengajukan pengaduan dan menerima putusan dalam waktu singkat tanpa harus melalui proses litigasi yang rumit dan mahal. Dalam konteks sosioekonomi Indonesia, upaya ini juga relevan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap ekosistem ekonomi digital, yang menjadi salah satu pilar utama transformasi digital nasional. Dengan memperkuat mekanisme perlindungan konsumen digital, pemerintah tidak hanya menegakkan keadilan kontraktual, tetapi juga mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), khususnya poin 8 (pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi) dan poin 16 (kelembagaan yang kuat, adil, dan transparan).⁵³

Dengan demikian, kebijakan perlindungan konsumen yang diusulkan bukan hanya untuk menegakkan hukum secara formil, tetapi juga sebagai langkah transformasi sistemik dalam membangun ekosistem perdagangan digital yang beretika, akuntabel, dan transparan di Indonesia. Reformasi ini diharapkan mampu menutup celah hukum, memperjelas pembagian tanggung jawab hukum (*joint liability*) antara hotel dan *platform* digital, memperkuat posisi konsumen di era digital, serta menjamin bahwa setiap bentuk perubahan harga atau ketentuan transaksi dilakukan secara adil, transparan, dan berlandaskan asas kepastian hukum serta etika bisnis yang berkeadilan

4. PENUTUP

Praktik perubahan harga sepihak dalam transaksi hotel di *platform* Traveloka mencerminkan ketimpangan tanggung jawab hukum antara konsumen, hotel, dan *platform* digital. Secara normatif, tindakan tersebut melanggar asas iktikad baik, kepastian hukum, dan keadilan kontraktual, serta dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi dan perbuatan melawan hukum berdasarkan UUPK, KUHPerdota, PP No. 80 Tahun 2019, dan UU ITE. Temuan yuridis ini menegaskan pentingnya penerapan model *joint liability* berbasis prinsip

⁵³ Susi Aryani Manangin, Prishela Wandu Kaunang, and Clarita Nender, "Tinjauan Hukum Perdata Pada Perlindungan Hak Konsumen Dalam Kontrak Sewa Menyewa," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4 (2024): 17872–83.

strict liability dan *vicarious liability* untuk memperkuat perlindungan konsumen digital. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi pendekatan socio-legal normatif dengan teori tanggung jawab global dan nilai etika Islam dalam merumuskan model hukum perlindungan yang adil dan adaptif di era ekonomi digital. Dari sisi kebijakan, penelitian merekomendasikan penerapan *price-lock* pascakonfirmasi dan *re-consent mechanism* yang diatur melalui peraturan turunan PP No. 80 Tahun 2019 oleh Kementerian Perdagangan, serta pembentukan Digital Mediation Desk di BPSK untuk penyelesaian sengketa daring. Penelitian ini berkontribusi pada penguatan hukum nasional melalui pendekatan yang lebih preventif, transparan, dan berorientasi pada pemberdayaan konsumen (*consumer empowerment*) dalam tata kelola perdagangan elektronik di Indonesia.

REFERENCES

- Alam, Azhar, Ririn Tri Ratnasari, Muhammad Hanif Al Hakim, Siti Mutmainah, and Azhar Mufidah. "Comparative Netnographic Analysis of Sharia Hotel Visitor Reviews between Tripadvisor and Google Review." *Multidisciplinary Reviews* 7, no. 7 (2024). <https://doi.org/10.31893/multirev.2024151>.
- Ananta, Kristian, Dion Ni, Luh Made, Mahendrawati Desak, and Gde Dwi. "Akibat Hukum Dari Wanprestasi Dalam Transaksi Pemesanan Hotel Di Bali Secara Online Pendahuluan." *Jurnal Analogi Hukum* 6, no. 3 (2024): 336–43.
- Anggraeni, Happy Yulia, Erna Listiawati, and Anisya Auriana Dewi. "Decomposition of Legal Constructions in Cross-Border E-Commerce Dispute Resolution from an International Civil Law Perspective *Jurnal Ius Constituendum*" 4 (2025): 3–9. <https://doi.org/10.26623/jic.v10i3.12792>.
- Apriani, Desi. "Tinjauan Terhadap Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 1 (2019): 19–30. <https://doi.org/10.21067/jph.v4i1.3040>.
- Arifin, Miftah, Zaenal Arifin, and Mac Thi Hoai Thuong. "The Principle of Proportionality on Digital Business Agreements: Between Mitigation and Orientation." *Indonesia Private Law Review* 4, no. 1 (2023): 47–56. <https://doi.org/10.25041/iplr.v4i1.2954>.
- Aryani Manangin, Susi, Prishela Wandu Kaunang, and Clarita Nender. "Tinjauan Hukum Perdata Pada Perlindungan Hak Konsumen Dalam Kontrak Sewa Menyewa." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4 (2024): 17872–83.
- Ayu, Dewa, and Dian Sawitri. "Penipuan Investasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia" 3, no. 10 (2025).
- Aziz, Ibnu, Pristika Handayani, and Dwi Afni Maileni. "Implikasi Hukum Transisi Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang Ke Pailit Terhadap Perjanjian Sewa Menyewa Legal Implications of the Transition from Suspension of Debt Payment Obligations to Bankruptcy on Lease Agreements" 8, no. 3 (2025): 5–9.
- Cailla, Glenn Kevin, Angelina Jacqueline Sugiarto, and Patricia Jeanne Hans. "Analisa Hukum Perdata Tentang Perjanjian Jual Beli Online Di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 8, no. 1 (2024): 909–15.
- Chandra, Niluh. "Tinjauan Kritis Terhadap Ketidaksesuaian Standar Pelayanan Hotel Berdasarkan Perspektif Kebijakan Daerah Dan Perlindungan Konsumen." *Jurnal*

Media Hukum Indonesia 3, no. 1 (2025): 238–42.

- Deleon Sidauruk, Alvaro, Bonaraja Purba, Jesaya Kemalamenta Karo-Karo, Syaila Azzahraini Siregar, Tuti Yani, and Alvaro Deleon. “Analisis Hukum Atas Perjanjian Bisnis Dalam Era Digital.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4, no. 3 (2024): 16608–16.
- Dewi, Sari, Adhistya Wandayani, Emmy Latifah, Anjar Sri, and Ciptorukmi Nugraheni. “Rekonstruksi Kode Etik Notaris : Menjawab Dilema Publikasi Dan Promosi Jabatan Di Era Digital Reconstructing the Notary Code of Ethics : Addressing the Dilemma of Publication and Promotion in the Digital Era Bagi Tata Kelola Pelayanan Dan Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Secara Umum . (CV), Perseroan Terbatas (PT) Dan Firma Yang Dapat Dilakukan Secara Online Melalui Website Resmi Milik Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Yaitu Sistem Administrasi Badan Usaha (SABU) Sebagaimana Dimuat Dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Persekutuan” 8, no. 3 (2025): 6–9.
- Dwi, Aurel, Elza Pratiwi, and Asti Sri Mulyanti. “Passenger Train Accidents and the Accountability of PT Kereta Api Indonesia : A Critical Study on the Effectiveness of Law No . 23 of 2007” 8, no. 3 (2025): 5–9.
- Erlinawati, Mira, and Widi Nugrahaningsih. “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online.” *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27–40.
- Fadya, Ni Made Tiana, Ida Ayu Putri Widawati, and Ni Made Sri Rukmiyati. “Implementation of Digital Payment in Mitigation of Fraud Risk at Hotel Conrad Bali.” *Indonesian Journal of Banking and Financial Technology* 2, no. 4 (2024): 423–36. <https://doi.org/10.55927/fintech.v2i4.11270>.
- Fatmawati, and Romi Faslah. “Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Dan Islam.” *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik | E-ISSN : 3031-8882* 2, no. 2 (2025): 2–3.
- Firman, Ali Sunarno, and Asep Ikbal. “Perlindungan Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan Dari Perspektif Hukum Perdata Dan Kode Etik Periklanan Indonesia.” *Jurnal Paris Langkis* 3, no. 2 (2023): 161–75. <https://doi.org/10.37304/paris.v3i2.8675>.
- Ghozali, Falah Al, and Try Hardyanthi. “Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah.” *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (2024): 136–41. <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>.
- Handriani, Aan. “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online.” *Pamulang Law Review* 3, no. 2 (2020): 127–38.
- Harahap, Rahil Sasia Putri, and Fiona Chrisanta. “Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2023): 323–38. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>.
- Hari, Widiyanto, and Lunarisah. “Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi Konsumen Traveloka Paylater Oleh Perusahaan.” *Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 6 (2024): 7351–64.
- Hidayati, Amalia, Iman Jauhari, and Tueku Saiful. “The Unilateral Changes of Rental Rates

- after the Stipulation and Agreement on the Lease Agreement in the Ijarah Perspective” 8, no. 2 (2022): 139–43.
- Husnul Fatarib, and Suci Hayati. “Praktik Jual Beli Pada Marketplace Shopee Dan Perlindungan Hukum Konsumen.” *Istinbath : Jurnal Hukum* 17, no. Vol. 17 No. 1 (2021): 285–98.
- Husnul Khatimah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee.” *Lex Lata* 384–0404 (2022): 384–404.
- Hutabarat, Kristin, and Adi Sulistiyono. “Oleh Online Travel Agent Staff Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Abstrak A . Pendahuluan Barang Maupun Jasa Bagi Masyarakat . Hal Tersebut Sejalan Dengan Peningkatan Pengangkutan Lain Yakni Darat Dan Laut . Pengangkutan Menggunakan Pesawat Udara” 10, no. April (2022): 13–22.
- Istiawati, Sri. “Kedudukan Perjanjian Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Dalam Sengketa Konsumen.” *Juripol* 4, no. 1 (2021): 208–16. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11034>.
- Kurniawan, Galih Puji, Salsabila Zahra Shalikhah, Hanifah Shofiat, Nuha Nur Azizah, and Mahmud Mochtar. “Jurnal Tana Mana.” *Jurnal Tana Mana* 2, no. 1 (2021): 46–48.
- Muhammad Ridha. “Praktik Sewa Menyewa Hotel Melalui Aplikasi Online: Tinjauan Hukum Positif.” *Yudhistira : Jurnal Yurisprudensi, Hukum Dan Peradilan* 2, no. 1 (2024): 13–19. <https://doi.org/10.59966/yudhistira.v2i1.1350>.
- Mukhtarudin, Nahla Jamilie Rahmah, and Ery Agus Priyono. “The Principle of Freedom of Contract in Standard Agreements Viewed from the Nature of Justice.” *International Journal of Social Science Research and Review* 6, no. 4 (2023): 480–85.
- Nasution, Muhammad Fadly, Yuspika Yuliana Purba, Johan Alfred, and Sarades Silalahi. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” 4, no. 2 (2025): 1931–38.
- Nurhayati, Nunik, Giftian Fajri Rustyono, Achmad Miftah Farid, and Rohmad Suryadi. “Legal Certainty of The Positive Fictive Policy In Business Licensing Through The Online Single Submission Risk-Based Approach System In Indonesia Jurnal Ius Constituendum,” 2025, 224–41. <https://doi.org/10.26623/jic.v10i2.12009>.
- Nurlaili Janati, Delima Afriyanti, and Ficha Melina. “Perlindungan Konsumen Pada Platform Belanja Online Perspektif Hukum Ekonomi Islam.” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 6, no. 1 (2023): 134–47. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6\(1\).13839](https://doi.org/10.25299/syarikat.2023.vol6(1).13839).
- Nurwanto, A, and I Hanifah. “Tinjauan Yuridis Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor (Study Komparatif KUH Perdata Dan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Tentang Perlindungan Konsumen).” *Iuris Studia: Jurnal Kajian ...* 3, no. 3 (2022): 278–87.
- Paryadi, Deky. “Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 3 (2018): 652. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no3.1750>.
- Perkasa, Roy Eka, Nyoman Serikat P, and Bambang Eko Turisno. “Konsumen Terhadap Transaksi Internet , Sarana Elektronik Dapat Pula Undang - Undang Hukum Pidana . – Undang Tentang Informasi Dan Terdapat Dua Hal Penting , Yakni.” *Aspek – Aspek Pidana Di Bidang Komputer* 5, no. 7 (2016): 1–13.

- Prayuti, Yuyut. "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13.
- Priyadi, Aris. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online." *Wijayakusuma Law Review* 4, no. 1 (2022): 40–60. <https://doi.org/10.51921/wlr.v4i1.196>.
- Putra, Ferdy Arliyanda, and Lucky Dafira Nugroho. "Perlindungan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Akun Dalam Transaksi Elektronik Melalui Traveloka." *Inicio Legis* 2, no. 1 (2021): 86–107. <https://doi.org/10.21107/il.v2i1.11081>.
- Rahmayani, Nuzul. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology Di Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 2, no. 1 (2018): 24–41.
- Runjani, Dwi Juwita. "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif, Amanda Tikha Santriati Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdhlatul Ulama, and Sekolah Tinggi Agama Islam Nahdhlatul Ulama." *Opinia De Journal* 2, no. 2 (2022): 32–51.
- Rustam, Martha Hasanah, Hamler Hamler, Tat Marlina, Duwi Handoko, and Rahmad Alamsyah. "Peran Dan Tanggung Jawab Konsumen Untuk Mencegah Praktik Penipuan Dalam Transaksi Online Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Online Semakin Sering Dilakukan Oleh Orang-Orang Baik Di Indonesia Maupun Di Dunia Sebagai Cara Baru Untuk Melak." *Riau Law Journal* 7, no. 1 (2023): 1–24.
- Rusydi, Muhammad Taufik. "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Cash On Delivery Di Dalam E-Commerce." *Jurnal Madani Hukum - Jurnal Ilmu Sosial Dan Hukum* 2, no. 1 (2023): 48–56.
- Sembiring, S. "Perlindungan Hukum Konsumen Sebagai Korban Produk Berbahaya Perspektif Hukum Perdata." *Rio Law Jurnal*, 2023, 27–30.
- Seran, Diego Fernando, Andika Wijaya, and Satriya Nugraha. "Klausula Baku Dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Perbandingan Prinsip Perdata Dan UU Perlindungan Konsumen." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5, no. 2 (2025): 3654–76.
- Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rinitami Njatrijani. "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 1. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>.
- Setyowati, Hetining, and Ariy Khaerudin. "Pertanggungjawaban Perdata Terhadap Layanan Perpesanan Online Hotel Melalui E-Commerce Sebagai Upaya Perwujudan Kepastian Hukum (Studi Kasus Pada Hotel Ommaya Di Kabupaten Sukoharjo)" 5 (2025): 5738–50.
- Simanjuntak, Diana. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kredit Bank." *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion* 4, no. 1 (2016): 1–10.
- Siregar, Sutan Pinayungan. "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): 228–33. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>.
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhya, and Muhammad Jodi Setianto. "Perlindungan

- Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja.” *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum* 3, no. 3 (2020): 166–75.
- Trixie Jane, Stella, and Anna Maria Tri Anggraini. “Tanggung Jawab Merchant Shopee Dalam Transaksi Cod Menurut Hukum Perlindungan Konsumen.” *Reformasi Hukum Trisakti* 4, no. 1 (2022): 81–90. <https://doi.org/10.25105/refor.v4i1.13409>.
- Wahyuni, Nenny, Kadek Wiweka, and Suci Sandi Wachyuni. *Proceedings of the International Academic Conference on Tourism (INTACT) “Post Pandemic Tourism: Trends and Future Directions” (INTACT 2022)*. *Proceedings of the International Academic Conference on Tourism (INTACT) “Post Pandemic Tourism: Trends and Future Directions” (INTACT 2022)*. Vol. 2. Atlantis Press SARL, 2022. <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-73-2>.
- Yetrin, Marina, Sriyati Mewu, Kadek Julia, Program Studi, Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Kota Denpasar, and Provinsi Bali. “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia” 7, no. 1 (2023): 441–50.
- Yulianingsih, Sri, and Rengga Kusuma Putra. “Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Pada E-Commerce Di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif.” *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial* 2, no. 4 (2024): 842–56. <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>.