Jurnal Media Hukum
Vol. 14 Nomor 2, September 2026
Doi : 10.59414/jmh.v14i2.1350

Perlindungan Konsumen Atas Pengenaan Biaya Tambahan Oleh Pelaku Usaha Dalam Pemesanan Hotel Melalui Traveloka

Resta Echa Dea Saputri[1], Lintang Yudhantaka[2]

[1,2] *Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya*
E-mail: 22071010138@student.upnjatim.ac.id[*1], lintang.ih@upnjatim.ac.id[2]*

Article

Kata kunci:
Biaya Tambahan;
Perlindungan Konsumen;
Kontrak Elektronik.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong meningkatnya transaksi pemesanan hotel melalui *Online Travel Agent* (OTA), seperti Traveloka. Namun, praktik ini juga menimbulkan persoalan hukum, khususnya terkait pengenaan biaya tambahan secara sepihak oleh pelaku usaha. Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum konsumen atas pengenaan biaya tambahan dalam pemesanan hotel melalui Traveloka, dengan studi kasus Hotel Indonesia Pekalongan. Permasalahan muncul ketika konsumen yang telah menyelesaikan pembayaran sesuai harga pada aplikasi, namun masih dibebani biaya tambahan dengan alasan tarif promo tidak memenuhi batas minimal harga hotel. Penelitian ini menerapkan penelitian hukum secara normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan, sebagai bahan hukum primer sedangkan bahan hukum sekunder melalui buku dan jurnal ilmiah. Temuan ini memperlihatkan bahwasanya pengenaan biaya tambahan yang tidak dicantumkan dalam kontrak elektronik merupakan pelanggaran asas itikad baik dan dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi

Keywords:
Additional Charges;
Consumen Protection;
Electronic Contract.

Abstract

The advancement of information technology has increased hotel booking transactions through Online Travel Agents (OTAs), such as Traveloka. Nevertheless, this practice also raises legal issues, particularly regarding the unilateral imposition of additional charges by business actors. This study examines consumer legal protection against additional charges imposed in hotel bookings through Traveloka, using a case study of Hotel Indonesia Pekalongan. The dispute arose when consumers who had completed payment according to the price stated on the application were required to pay additional fees due to the alleged failure to meet the hotel's minimum tariff. This study employs a normative legal research method with a statutory approach. Statutory regulations serve as primary legal sources, while secondary legal sources are drawn from books and scholarly journals.. The findings indicate that the imposition of additional charges not stipulated in the electronic contract constitutes a violation of the principle of good faith and may be classified as a breach of contract.

PENDAHULUAN

Di era yang serba teknologi saat ini, praktik transaksi perdagangan dapat dilakukan melalui platform digital. Beberapa web maupun aplikasi seperti sistem daring online yaitu traveloka, agoda, dan tiket.com sebagai penyelenggara sistem elektronik dapat membantu konsumen yang ingin memesan tiket pesawat, hotel, maupun vila dengan mudah tanpa harus memesan secara langsung. Hal ini tentu memudahkan konsumen karena dapat menghemat waktu dan tenaga, sekaligus mempermudah proses perbandingan harga, fasilitas, serta ulasan dari pengguna lain yang dapat membantu konsumen dalam menentukan pemesanan.[1]

Terlepas dari kemudahan pemesanan yang dilakukan melalui *Online Travel Agent* (OTA), ada hal yang justru menimbulkan beberapa permasalahan hukum baru yang berkaitan dengan hak-hak konsumen. Salah satunya adalah pengenaan biaya tambahan yang dikenakan oleh pelaku usaha secara sepihak kepada konsumen. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan adanya pelanggaran hak-hak konsumen mengenai tranparansi harga yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1989 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK.[2]

Praktik mengenai pengenaan biaya tambahan kepada konsumen terjadi di hotel Indonesia Pekalongan, Jawa Tengah. Dimana pelanggan telah memesan tiket hotel melalui platform Traveloka. Namun, pelaku usaha meminta biaya tambahan kepada pelanggan dikarenakan harga promo yang digunakan oleh pelanggan melalui aplikasi traveloka tidak memenuhi tarif minimal harga hotel sebesar Rp. 150.000. Hal tersebut menimbulkan pelanggaran hak-hak konsumen karena terjadinya pemaksaan biaya tambahan serta adanya ancaman pengusiran oleh pelaku usaha karena tidak membayar biaya tambahan yang dikenakan sepihak tersebut.

Situasi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian informasi terkait harga yang diketahui oleh konsumen pada saat memesan tiket melalui traveloka dengan praktik yang diterapkan oleh hotel Indonesia Pekalongan sebagai pelaku usaha. Sehingga hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang telah menyelesaikan pembayarannya dengan nominal harga yang sesuai dengan aplikasi traveloka. Pada situasi ini, pelaku usaha telah melanggar pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, khusunya terkait transparansi harga.

Dalam pasal 4 UUPK telah mengamanatkan bahwasanya konsumen berhak atas kejelasan informasi. Selanjutnya dalam UU ITE juga menegaskan bahwa perjanjian pembelian secara online melalui platform digital memiliki kedudukan

---

[1] M Ridho Sani, Erwansyah, dan Rifky Budi Setiawan, "Pengaruh Layanan Aplikasi, Online Costumer Reviews Dan Costumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada Aplikasi Traveloka," *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)* 5, no. 2(2025) hlm 286.

[2] Rica Hardyanti, Otong Syuhada, dan Riky Pribadi, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka," *Jurnal USM Law Review* 8, no. 3 (2025) hlm 2582.

hukum yang sah sesuai di Pasal 1320 KUHPerdata.[3] KUHPerdata pada pasal 1338 pun berisi aturan mengenai asas itikad baik yang memiliki artian bahwasanya pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan jujur.[4] Maka dari itu, pengenaan biaya tambahan secara sepihak oleh pelaku usaha merupakan bentuk ketidakpatuhan terhadap asas itikad baik dan pelanggaran hak-hak konsumen. Lebih lanjut lagi pada Pasal 8 huruf f UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha agar menginformasikan yang sebenernya sesuai keterangan yang ada pada platform iklan dan *Online Travel Agent*. Hal ini bertujuan sebagai perlindungan untuk konsumen agar terhindar dari informasi yang menyesatkan dalam transaksi digital. Pengenaan biaya tambahan oleh pelaku usaha secara sepihak mengakibatkan kerugian finansial kepada konsumen dengan berupa biaya tambahan tidak terduga, kerugian waktu, serta kerugian immateriil yaitu hilangnya kepercayaan terhadap platform traveloka.

Kondisi diatas menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih sangat rentan terutama dalam hal kontrak secara elektronik serta transparansi dalam pembelian secara online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait kedudukan hukum pengenaan biaya tambahan oleh pelaku usaha dalam pemesanan melalui pihak ketiga dan perlindungan hukum kepada konsumen atas tindakan pelaku usaha. Dengan penekanan secara hukum positif, penelitian ini diharapkan dapat membantu konsumen, pelaku usaha, dan pihak *Online Travel Agent* dalam membuat transaksi yang lebih transparan, adil, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

METODE

Penlitian ini menggunakan pendekatan normatif, yang berfokus pada kajian hukum sebagai norma, aturan, asas, prinsip, doktrin teori hukum, serta referensi kepustakaan lainnya dalam menjawab isu hukum yang diteliti.[5] Untuk mendukung analisis, penelitian ini memanfaatkan berbagai referensi kepustakaan sebagai dasar dalam menjawab isu hukum yang dibahas. Bahan hukum primer seperti perundang-undangan dan sekunder seperti buku, jurnal, serta artikel merupakan sumber dari penelitian ini. Penelitian menerapkan pendekatan perundang-undangan guna menelaah ratio legis, aspek filosofis, dan dasar hukum dari regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.diteliti.[6]

---

[3] Ni Kadek Sugianingsih dan I Gede Perdana Yoga, "Sinkronisasi Pengaturan Kontrak Elektronik Pada Pasal 18 Uu Ite Dan Kuh Perdata Dalam Perlindungan Konsumen E-Commerce," *Jurnal Media Elektronik (JMA)* 3, no. 12 (2025) hlm, https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.13033.

[4] Rizkinil Jusar, Palmawati Taher, dan Inge Dwivismiar, "Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce," *SULTAN JURISPRUDANCE: JURNAL RISET ILMU HUKUM* 3, no. 1 (2023) hlm 65, https://doi.org/https://dx.doi.org/10.51825/sjp.v1i2.

[5] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020). hlm 48.

[6] Djulaeka dan Devi R, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2021). hlm 32.

PEMBAHASAN

Kedudukan Hukum Pengenaan Biaya Tambahan Oleh Pelaku Usaha Dalam Pemesanan Melalui Pihak Ketiga

Pemesanan hotel melalui pihak *Online Travel Agen*t atau pihak ketiga melahirkan adanya hubungan hukum yang melibatkan antara konsumen, pelaku usaha, dan platform digital. Sebagaimana UUPK, konsumen dipahami sebagai seseorang yang mempergunakan barang/jasa dalam rangka memenuhi kepentingan diri sendiri, keluarga, pihak lain, termasuk makhluk hidup lainnya, serta tidak untuk diperdagangkan kembali. Adapun pelaku usaha adalah yang menjalankan baik orang maupun badan usaha dalam berbagai sektor ekonomi. Sedangkan traveloka adalah salah satu *online travel agent* atau pihak perantara sebagai penghubung konsumen dan pengusaha.

Kontrak elektronik dalam pemesanan hotel melalui via platform digital traveloka adalah kontrak yang diakui secara hukum dan sah yang mengikat para pihak. Di Indonesia, kontrak elektronik telah diatur dalam Pasal 18 ayat 1 di UU ITE.[7] Sehingga seluruh ketentuan dalam kontrak elektronik melalui traveloka tersebut terkait dengan harga maupun fasilitas yang telah disepakati tidak dapat diubah secara sepihak karena memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

Kegiatan sewa menyewa melalui OTA yang dilakukan oleh konsumen dengan melakukan pembayaran sesuai yang tertera pada aplikasi memiliki hak untuk mendapatkan dan menikmati layanan yang tercantum. Layanan tersebut dari fasilitas maupun harga yang telah tertera di Traveloka. Hal ini diatur dalam Pasal 1548 KUHPerdata bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan hal sesuai dengan isi perjanjian.

Pemberlakuan biaya tambahan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha sebagaimana yang terjadi di Hotel Indonesia Pekalongan, Jawa Tengah menunjukkan adanya pelanggaran asas itikad baik dalam perjanjian yang diatur pada Pasal 1338 KUHPerdata. Pasal tersebut berisi pernyataan bahwasanya setiap perjanjian diharuskan terlaksana dengan asas itikad baik, dimana para pihak memiliki kewajiban untuk mematuhi dan menjalankan kesepakatan dalam kontrak serta menekankan bahwa kontrak tersebut berlaku sebagai UU untuk para pihak.[8] Adanya informasi yang tidak jelas seperti penambahan biaya kepada konsumen secara sepihak dan tidak dituliskan dalam kontrak elektronik mencerminkan ketidakpatuhan pada asas itikad baik.

Pasal 4 UUPK mengatur bahwa konsumen berhak memperoleh info yang jelas, akurat, dan benar. Sementara itu, Pasal 7 huruf b menekankan kewajiban pelaku usaha untuk menginformasikan secara transparan dan mudah dipahami oleh

[7] Nabilah Luthfiyah Chusnida, "Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen," *PROGRESIF: Jurnal Hukum* 17, no. 2 (2023) hlm 182, https://doi.org/10.33019/progresif.v17i2.4368.

[8] Ni Made Cahya Kirana Dewi et al., "Pelanggaran Asas Itikad Baik Pasal 1338 KUHPerdata Oleh Pihak Pertama Dalam Kontrak Sewa," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 6 (2025) hlm 10713.

konsumen.[9] Apabila biaya tambahan ini dikenakan kepada konsumen tanpa sepengetahuan dari konsumen dan tidak tercantum pada kontrak maka menempatkan konsumen dalam posisi rentan terhadap kerugian, baik secara materiil maupun immateriil. Larangan dengan tegas oleh UUPK pada pelaku usaha dalam mencantumkan klausula baku yang diatur di Pasal 18 huruf g bahwa pelaku usaha dilarang mengubah ketentuan secara sepihak. Hal ini secara hukum akan mengakibatkan kontrak dapat batal demi hukum dan tidak mengikat konsumen.[10] Karena umumnya klausula baku sepihak oleh pelaku usaha dan konsumen tidak memiliki ruang negosiasi.

Saat pemesanan hotel melalui via Traveloka, konsumen telah melalui sejumlah proses pemesanan. Diantaranya adalah memilih hotel, fasilitas, dan biaya yang tercantum dalam aplikasi. Setelah konsumen menyetujui syarat yang ditentukan, maka dilakukan pembayaran dan menerima bukti pembayaran elektronik. Kontrak digital tersebut memicu ikatan hukum yang mengikat para pihak setara dengan undang-undang bagi para pihak, sepanjang memenuhi syarat perjanjian di Pasal 1320 KUHPerdata dan tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku.

Kontrak elektronik tersebut dianggap sah secara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (2) PP No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik jo. Pasal 1320 KUHPerdata. Kemudian Pasal 47 juga mengatur mengenai kontrak elektronik yang sah memuat data identitas para pihak, objek serta spesifikasi, persyaratan transaksi, harga, prosedur jika terjadi pembatalan, ketentuan apabila ada kerugian yang dialami para pihak, dan alternatif penyelesaian sengketa. Sehingga jika konsumen telah mengikuti prosedur tahapan sewa menyewa tersebut dan pihak pelaku usaha tidak beritikad baik dengan mengenakan biaya tambahan yang tidak diatur dalam kontrak. Maka hal tersebut termasuk dalam bentuk perbuatan wanprestasi.

Pada praktik hukum perjanjian, ketika pelaku usaha melakukan kegiatan tidak sesuai dengan perjanjian atau dalam kontrak merupakan salah satu bentuk dari wanprestasi.[11] Pengenaan biaya tambahan yang tidak disebutkan dalam kontrak elektronik menunjukkan adanya ketidakpatuhan pelaku usaha dalam memenuhi prestasi yang sudah disepakati, sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen. Sehingga konsumen memiliki berhak untuk memperoleh ganti rugi maupun kompensasi lainnya sesuai dalam peraturan perundang-undangan.

Kedudukan pihak Traveloka sebagai penyelenggara sistem elektronik diatur dalam PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, terkhusus di Pasal 3 ayat 1 berisikan pernyataan Penyelenggara sistem elektronik harus membuat sistem yang aman dan dapat dipertanggungjawabkan

---

[9] Davita Maisinda Suwandy, Debby Safrawa, dan Dina Rizki Maretha, "Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku Non-Refundable Dalam Perjanjian Pemesanan Hotel Online," *Media Hukum Indonesia (MHI)* 3, no. 4 (2025) hlm 712.

[10] Ricardo Soediono et al., "Problem Penambangan Emas Tanpa Izin Ditinjau Dari Aspek Negara Hukum," *Asy-Syariah: Jurnal Hukum Islam* 9, no. 1 (2023) hlm 106.

[11] Delis Nadiyana et al., "Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Terhadap Wanprestasi Pada Jasa Promosi," *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* 5, no. 2 (20 Oktober 2025) hlm 5, https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3139.

atas pengoperasian sistem tersebut. Pada konteks pengenaan biaya tambahan secara sepihak oleh pelaku usaha di luar aplikasi Traveloka, hal ini menjadikan Traveloka sebagai saksi atas kesepakatan yang tertuang dalam kontrak elektronik. Sebagai penyelenggara sistem yang membuat kontrak elektronik yang sah, maka Traveloka memiliki hak atau tanggung jawab untuk memastikan mitra usaha yang bekerja sama tidak melanggar ketentuan dalam kontrak elektronik.

Kewajiban traveloka tidak hanya terbatas pada penyedia dan penyelenggara sistem elektronik saja, melainkan mencakup pengawasan kepatuhan kepada mitra. Pihak Traveloka memiliki tanggung jawab sesuai dengan PP PMSE dalam melindungi kepentingan konsumen melalui prosedur pengaduan yang tepat. Traveloka memiliki wewenang untuk mengenakan sanksi administratif kepada mitra berupa penurunan peringkat keterlihatan (ranking) maupun penghentian perjanjian kerja sama dengan mitra hotel. Upaya tegas ini diperlukan untuk menjaga kepercayaan publik terhadap platform integritas transaksi di platform digital untuk menjamin kepastian hukum kepada konsumen.

Perlindungan Hukum Yang Diberikan Konsumen

Dalam sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, dikenal adanya perlindungan hukum guna menjamin kontrak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perjanjian. Perlindungan hukum dibagi menjadi 2, yakni perlindungan hukum secara preventif dilaksanakan untuk mencapai tujuan dalam meminimalisir dan mencegah adanya pelanggaran dalam pemenuhan hak dan kewajiban konsumen dan represif sebagai penyelesaian sengketa dimana hak dan kewajiban para pihak telah dilanggar.[12]

Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui berbagai regulasi, salah satunya diaplikasikan pada UUPK. Hal ini tercermin dalam Pasal 4 huruf b yang mengamanatkan pelaku usaha untuk memberikan informasi terkait harga barang/jasa kepada konsumen secara benar sehingga konsumen dapat membayar sesuai dengan harga yang tertera, sedangkan pada Pasal 7 huruf c mengatur hak tentang keterangan barang/jasa secara jujur. Perlindungan hukum represif diatur dalam UUPK khususnya pada Pasal 19 ayat (1) yang mengatur bahwa pelaku usaha harus berkewajiban mengganti rugi atas hal yang dialami oleh konsumen dan Pasal 45 ayat 2 mengatur bahwasanya dapat terselesaikan melalui dari jalur non litigasi. Pasal 47 UUPK juga mengatur bahwa penyelesaian sengketa yang dilakukan di jalur non litigasi diharapkan guna menghindari adanya pelanggaran berulang.[13]

Implementasi perlindungan hukum secara preventif juga dapat dilakukan dengan cara melibatkan pihak Traveloka sebagai perantara. Hal ini dapat menganut prinsip *strict liability*, dimana konsumen dapat meminta hak untuk mendapat ganti rugi sesuai amanat Pasal 19 UUPK.[14] Ganti rugi tersebut dapat berupa ganti rugi secara materiil yaitu pengembalian uang tambahan yang diminta secara paksa oleh

[12] *ibid,* hlm 9.

[13] Gustiawan K et al., "Kajian Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perbedaan Harga Yang Pada Rak dan Kasir," *JULIA: Jurnal Litigasi Amsir* 12, no. 1 (2024) hlm 33.

[14] Yanathifal Salsabila Anggraeni, "Ketentuan Secara Sepihak Atas Jasa Penyewaan Mobil Pada E-Commerce Traveloka," *Legal Spirit* 8, no. 3 (2024) hlm 584.

pelaku usaha. Mengingat bahwa tagihan uang tambahan tersebut tidak diatur dalam kontrak elektronik dan mengakibatkan ancaman psikis pada konsumen.

Di samping ganti rugi secara materiil, ada kerugian yang dapat diajukan yaitu ganti rugi secara immateriil. Karena kasus permintaan pelaku usaha kepada konsumen yang secara tiba-tiba dan memaksa, hal ini dapat menimbulkan tekanan psikis serta ancaman pengusiran secara paksa oleh pelaku usaha. Dimana hal tersebut berpotensi melanggar Pasal 4 UUPK terkait hak konsumen untuk keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Maka dari itu, Traveloka sebagai penyelenggara sistem elektronik berkewajiban sebagai penyedia *dispute resolution* guna menghindari proses litigasi yang menyita waktu lama.

Selain pemberian ganti rugi yang diatur dalam UUPK, konsumen juga diberikan opsi lain sesuai dengan yang diatur pada Pasal 70 ayat 2 PP PMSE yang memungkinkan pembatalan perjanjian. Dalam KUHPerdata telah mengatur bahwa para pihak yang dirugikan bisa mengajukan tuntutan terhadap pihak yang mengakibatkan kerugian. Hal ini diatur di Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan Pasal 45 ayat (1) UUPK.[15] Adanya ketentuan tersebut memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut haknya kepada pelaku usaha atas kerugiannya.

Upaya perlindungan hukum pada transaksi elektronik yang dapat ditempuh apabila terjadi sengketa oleh konsumen dan pelaku usaha adalah melalui mekanisme litigasi. Berdasarkan Pasal 4 ayat 5 UUPK, konsumen berhak memperoleh perlindungan dan penyelesaian sengketa yang layak. Dari ketentuan tersebut, diwajibkan bagi para pelaku usaha agar mengembalikan uang atau memberi ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang dialami sebagaimana tertuang pada pasal 7 UUPK. Apabila pelaku usaha tetap mengabaikan pengaduan kerugian konsumen, maka konsumen dapat menempuh jalur lain yaitu dengan melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK ataupun menggugat ke pengadilan sesuai amanat pasal 23 UUPK.

Dalam kaitannya dengan pengenaan biaya tambahan yang sepihak oleh pelaku usaha dapat dikualifikasikan menjadi tanggung jawab perdata akibat wanprestasi. Hal ini disebabkan karena kegagalan traveloka sebagai penyelenggara sistem elektronik dan pelaku usaha yang tidak mematuhi perjanjian dalam kontrak elektronik, terutama mengenai biaya layanan tambahan. Berdasarkan UU perlindungan konsumen dan KUHPerdata, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi maupun pembatalan perjanjian apabila terdapat ketidaksesuaian prestasi. Maka dari itu, pelaku usaha dan Traveloka sama sama memiliki tanggung jawab secara hukum atas kerugian materiil dan immateriil yang dialami oleh konsumen.

Dalam suatu kegiatan yang melibatkan elektronik yaitu kontrak, perlu diperhatikan prinsip transparansi serta itikad baik dari pelaku usaha dalam melaksanakan usahanya. Prinsip tersebut harus dilaksanakan oleh pelaku usaha sejak tahap pra-kontraktual hingga pelaksanaan kontrak. Hal ini bisa berupa seperti informasi biaya, syarat, serta ketentuan yang berlaku pada proses kontrak. Mengingat bahwa keberadaan kontrak elektronik tidak hadir untuk mengikat para

[15] Gusti Faza Aliya dan Albertus Sentot Sudarwanto, "Tanggung Gugat Pelaku Usaha Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Akibat Perbuatan Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* 3, no. 1 (2024) hlm 150.

pihak saja, melainkan sebagai bentuk kepatuhan para pihak pada pelaksanaan kontrak/perjanjian.

Pihak Traveloka sebagai pihak ketiga juga bisa bertanggung jawab atas kejadian yang mengakibatkan kerugian pada konsumen. Hal tersebut dapat dilihat dari segi pengawasan oleh pihak platform terhadap mitra yang melakukan kerja sama. Maka dari itu, sebagai platform, maka Traveloka perlu melakukan pengawasan yang ketat serta pemberian sanksi kepada mitra yang melanggar. Tindakan tersebut sebagai bentuk kepastian hukum kepada konsumen guna menjamin perlindungan secara optimal.

KESIMPULAN

Pengenaan biaya tambahan oleh pelaku usaha hotel kepada konsumen yang telah melakukan pemesanan melalui platform *Online Travel Agent* (OTA) tanpa dicantumkan dalam kontrak elektronik merupakan perbuatan yang bertentangan dengan asas itikad baik dan melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan. Praktik tersebut menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan serta dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi.

Kedudukan hukum kontrak elektronik dalam pemesanan hotel melalui pihak ketiga berkekuatan hukum serupa dengan perjanjian konvensional, sehingga setiap perubahan atau penambahan kewajiban, termasuk pengenaan biaya tambahan, tidak dapat dilakukan secara sepihak. Dengan demikian, konsumen berhak memperoleh kepastian hukum, perlindungan atas hak-haknya, serta kompensasi atas kerugian materiil dan immateriil yang timbul akibat pelanggaran tersebut. Perlindungan hukum dapat ditempuh melalui mekanisme preventif dan represif, baik melalui penyelesaian sengketa non-litigasi maupun litigasi. Dalam konteks ini, pelaku usaha dan OTA memiliki tanggung jawab untuk menjamin transparansi harga dan memastikan bahwa seluruh ketentuan transaksi tercantum secara jelas dalam kontrak elektronik.

REFERENSI

Djulaeka, & Devi, R. (2021). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.

Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.

Aliya, G. F., & Sudarwanto, A. S. (2024). Tanggung Gugat Pelaku Usaha Sebagai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Akibat Perbuatan Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, *3*(1), 145–155.

Anggraeni, Y. S. (2024). Ketentuan Secara Sepihak Atas Jasa Penyewaan Mobil Pada E-Commerce Traveloka. *Legal Spirit*, *8*(3), 581–610.

Chusnida, N. L. (2023). Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen. *PROGRESIF: Jurnal Hukum*, *17*(2), 180–204. https://doi.org/10.33019/progresif.v17i2.4368

Dewi, N. M. C. K., Sukadana, D. A. P., Putra, K. S. W., & Yuliantari, I. G. A. E. (2025). Pelanggaran Asas Itikad Baik Pasal 1338 KUHPerdata Oleh Pihak Pertama

Dalam Kontrak Sewa. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *3*(6), 10712–10718.

Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (2023). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce. *SULTAN JURISPRUDANCE: JURNAL RISET ILMU HUKUM*, *3*(1), 62–72. https://doi.org/https://dx.doi.org/10.51825/sjp.v1i2

K, G., Suciati, S. M., Kasim, A., & Heridah, A. (2024). Kajian Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Perbedaan Harga Yang Pada Rak dan Kasir. *JULIA: Jurnal Litigasi Amsir*, *12*(1), 31–44.

Nadiyana, D., Sabila, A., Firmansyah, A., & Kamilah, A. (2025). Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Terhadap Wanprestasi Pada Jasa Promosi. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, *5*(2), 19. https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3139

Rica Hardyanti, Otong Syuhada, & Riky Pribadi. (2025). Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka. *JURNAL USM LAW REVIEW*, *8*(3), 2581–2605. https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.13033

Sani, M. R., Erwansyah, & Setiawan, R. B. (2025). Pengaruh Layanan Aplikasi, Online Costumer Reviews Dan Costumer Trust Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada Aplikasi Traveloka. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)*, *5*(2), 285–295.

Soediono, R., Doroh, G., Hidayat, A. T., & Afandi, M. I. (2023). Problem Penambangan Emas Tanpa Izin Ditinjau Dari Aspek Negara Hukum. *Asy-Syariah: Jurnal Hukum Islam*, *9*(1), 122–129.

Sugianingsih, N. K., & Yoga, I. G. P. (2025). Sinkronisasi Pengaturan Kontrak Elektronik Pada Pasal 18 Uu Ite Dan Kuh Perdata Dalam Perlindungan Konsumen E-Commerce. *Jurnal Media Elektronik (JMA)*, *3*(12), 1–17.

Suwandy, D. M., Safrawa, D., & Maretha, D. R. (2025). Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku Non-Refundable Dalam Perjanjian Pemesanan Hotel Online. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, *3*(4), 710–714.