

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan sektor pariwisata di Indonesia, yang ditunjukkan melalui pertumbuhan jumlah tempat wisata dan akomodasi seperti hotel dan penginapan, membuat persaingan menjadi semakin ketat. Akibatnya pada pelaku usaha di bidang pariwisata termasuk salah satunya adalah penginapan memanfaatkan banyak cara untuk mendapatkan tamu lebih banyak, diantaranya melalui *sales call*, *direct selling*, *travel agent offline*, hingga *online travel agent*.

Semakin banyaknya pilihan cara untuk dapat menarik tamu bagi pelaku usaha penginapan karena adanya perkembangan teknologi dan kecepatan perputaran informasi melalui internet. *Online travel agent* menjadi salah satu media untuk menarik tamu melalui penyediaan layanan reservasi. Hal ini dibuktikan melalui beberapa hasil penelitian, penelitian dari Frisiska menerangkan *online travel agent* dapat meningkatkan realisasi penjualan kamar hotel. Namun hal ini juga perlu didukung dengan pelayanan yang teliti dan berkelanjutan.¹ Hasil penelitian yang sama juga diterangkan oleh Cahyani dan Fadli bahwa *online travel agent* dapat meningkatkan tingkat hunian kamar di hotel melalui pemberian akses yang lebih luas ke pasar global.²

¹ Frisiska, "Peranan *Online travel agent* dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Hotel Amaris La Codefin Kemang", *Jurnal Pesona Hospitality*, Vol.16 No. 2, (2023), hal. 5.

² Sinta Murti Cahyani dan Uus Mohammad Daril Fadli, "Peran *Online travel agent* dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Pada Hotel Swiss Belinn Karawang", *Glory: Global Leadership Organizational Research in Management*, Vol. 2 No. 3, (2024), DOI: <https://doi.org/10.59841/glory.v2i3.1461>, hal. 205.

Online travel agent adalah jenis *travel agent* yang menyediakan layanan reservasi *online (online reservation)*, kegiatan yang dilakukan misalnya seperti pemesanan tiket transportasi, tiket destinasi pariwisata, *booking* tempat penginapan, dan lain sebagainya. Pada dasarnya, *online travel agent* merupakan *e-commerce* dengan bentuk *Business to Consumer (B2C)* yang artinya hubungan bisnis terjadi antara konsumen dengan pelaku bisnis/usaha.³

Online travel agent yang dikenal di Indonesia adalah seperti Traveloka, Tiket.com, Agoda, Airbnb dan lain sebagainya. *Online travel agent* memberikan pilihan kemudahan, tetapi *online travel agent* tetap menunjukkan permasalahan. Beberapa permasalahan yang bisa menjadi kasus hukum bagi konsumen atas pemesanan melalui *online travel agent* adalah:

1. Adanya kasus tamu hotel yang diusir oleh pihak hotel yang telah dipesan, dikarenakan terjadi kemungkinan *double booking* yang dilakukan melalui aplikasi *online travel agent*.⁴
2. Adanya kasus konsumen telah melakukan pemesanan kamar hotel melalui salah satu aplikasi *online travel agent* dan telah melakukan pembayaran menggunakan kartu kredit serta status transaksi telah dinyatakan berhasil, namun setelah konsumen datang ke hotel ternyata namanya tidak terdaftar sebagai tamu. Pihak *online travel agent* telah membatalkan secara sepihak tiket

³ Ruth Srininta Tarigan dan Jacqueline, "Millennials' Purchase Intention Towards *Online travel agent* in Indonesia", *International Journal of Business Studies*, Vol. 1, No. 1, (2018), DOI: <https://doi.org/10.9744/ijbs.1.1.23-34>, hal. 24.

⁴ Komang Calvin Krisna Dwipa dan Ni Luh Gede Astariyani, "Pembatalan Tiket Hotel *Online* Secara Sepihak Oleh Pihak Agoda?", *Kertha Semaya*, Vol. 7 No. 9, (2019), DOI: <https://doi.org/10.24843/KM.2019.V07.I08.P13>, hal. 4.

karena konsumen dan platform *online* hanya dipertemukan oleh *customer service* (CS) *online*. Pihak konsumen seringkali menghadapi kendala sulit untuk menghubungi dan meminta pertanggungjawaban dari pihak *online travel agent*. Hal tersebut tentunya sangat merugikan konsumen. Penyelesaian terhadap permasalahan konsumen belum dapat dilakukan dengan baik oleh pihak *online travel agent* dan sering juga konsumen justru tidak mendapatkan tanggapan apapun.

Kondisi demikian terjadi salah satunya karena adanya keterbatasan di sisi pelayanan *customer service*. beberapa *online travel agent* aplikasi tidak memiliki *customer service* 24 jam. Hal ini memberikan keterbatasan waktu bagi *customer service* untuk memberikan tanggapan yang cepat di luar jam kerja. *Online travel agent* yang menyediakan layanan *customer service* 24 jam kebanyakan menggunakan bot atau program khusus untuk berinteraksi dengan pelanggan yang mewakili *online travel agent*. Bentuk layanan *customer service* tersebut kurang maksimal untuk memberikan tanggapan secara cepat dan solutif.⁸ Keterbatasan yang lain adalah dari sisi wawasan yang dimiliki *customer service* mengenai destinasi dan kondisi penginapan yang dituju terbatas dan membutuhkan waktu, berkoordinasi dengan tim, untuk menangani area pelayanan tersebut.⁹

Berdasarkan beberapa permasalahan yang pernah terjadi antara konsumen dengan aplikasi *online travel agent* diketahui masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Kelemahan yang dimaksud adalah dari sisi *online travel agent* untuk

⁸ Wilhelmus Venrico Sadipun, Febianti, dan Utik Kuntariati, "Strategi Bauran Pemasaran *Online travel agent* Stay In Bali di Platform Online Airbnb", JABK: Jurnal Analisis Bisnis dan Kewirausahaan, Vol. 1, No. 1, (2024), hal. 14.

⁹ Ghaita Atika Sari, "Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada Light and Bright Tour Travel Cabang Pleburan Semarang", Laporan Kerja Praktek, 2019, hal. 39.

dapat memberikan atau memastikan hak masyarakat yang menggunakan layanannya dapat terpenuhi dengan baik.

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) terdapat beberapa hak konsumen, yang mana menjadi dasar dari aplikasi *online travel agent*. UUPK merupakan Undang-Undang yang memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk transaksi jual beli secara langsung (*offline*) ataupun transaksi secara tidak langsung (*online*). Hak konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK yakni:¹⁰

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan selama mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk dapat memilih barang atau jasa dan mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan;
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar semua yang berkaitan dengan keluhan dan pendapat atas barang atau jasa;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian ketika terjadi sengketa perlindungan konsumen secara layak;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang benar dan tidak mengalami diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ketika barang atau jasa yang diterima

¹⁰ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

9. Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan undang-undang lainnya.

Pada UUPK juga menerangkan mengenai kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban yang dimaksud dijelaskan dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut.¹¹

1. Selalu menunjukkan itikad baik selama menjalankan usaha
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi, jaminan, serta cara penggunaan dan pemeliharaan barang atau jasa
3. Memberikan pelayanan yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Memberikan jaminan kualitas dan mutu barang atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan bagi konsumen untuk mencoba dan memberikan jaminan atau garansi atas barang atau jasa yang diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen akibat kerugian yang dialami selama menggunakan barang atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen memiliki banyak hak yang harus dipenuhi dan penyedia layanan seperti *online travel agent* juga memiliki kewajiban untuk dipenuhi selama menjalankan usaha. Hal tersebut merupakan bentuk kepastian hukum yang diberikan melalui adanya UUPK. Hal ini dikarenakan dalam aktivitas jual beli akan

¹¹ Ibid.

membentuk ikatan timbal balik antara konsumen dengan penyedia layanan sehingga kedua pihak tersebut dapat mengenali hak dan kewajibannya.

Bagi *online travel agent*, kepuasan konsumen seharusnya menjadi prioritas utama. Konsumen yang puas secara tidak langsung dapat memberikan keuntungan karena akan merekomendasikan dan memberikan penilaian yang baik pada aplikasi *online travel agent*.

Kerugian dan ketidaksesuaian akibat *online travel agent* tidak bisa memenuhi kewajibannya selama menjalankan usaha dapat memberikan pengalaman yang kurang baik dan konsumen merasa tidak puas. *Online travel agent* tidak hanya memberikan informasi mengenai destinasi wisata atau harga dan kondisi penginapan yang disediakan dalam aplikasi, namun juga memberikan informasi mengenai mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui haknya apabila dirugikan oleh *online travel agent*.¹²

Berbagai bentuk kerugian konsumen akibat *online travel agent* seharusnya menjadi tanggung jawab *online travel agent* yang berperan untuk menjamin segala keamanan dan kenyamanan konsumen sesuai dengan perjanjian. Perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata dapat didefinisikan sebagai perbuatan yang dilakukan dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri.¹³

¹² Sahroni, Ainuddin, Abdul Gani Makhrup, "Pertanggungjawaban Travel Agent Terhadap Kosumen Apabila Terjadi Wanprestasi ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Lombok Wisata Adventure)", *Unizar Recht Journal*, Vol. 2 No. 3, (2023), hal. 469.

¹³ Tri Ananda Caesaryan Dasril dan Jeane Neltje Saly, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata di Yogyakarta yang Mengalami Kerugian Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 4, No. 2, (2021), DOI: <https://doi.org/10.24912/adigama.v4i2.18006m> hal. 4376.

Perjanjian umumnya dibuat atas dasar kesepakatan yang berlandaskan asas kebebasan berkontrak, terjadi proses tawar menawar yang menunjukkan keseimbangan kedudukan antara pihak yang terlibat. Namun, seiring berjalannya waktu perjanjian yang terjadi tanpa melalui proses negosiasi yang seimbang. Salah satu pihak telah menyiapkan terlebih dahulu syarat perjanjian yang dikehendaki, tidak memberi kesempatan pihak lain untuk melakukan negosiasi atas syarat yang diberikan.¹⁴

Perjanjian tersebut dikenal sebagai istilah klausula baku atau perjanjian sepihak. Dalam klausula baku menjelaskan persyaratan yang lebih detail mengenai transaksi yang dilakukan. Tujuan dari dibuatnya klausula baku adalah untuk memberikan kemudahan bagi penyedia layanan. Klausula baku ini dicantumkan tidak hanya untuk transaksi secara *offline* namun juga *online* yang melalui aplikasi, seperti yang dilakukan *online travel agent*. Seringkali klausula baku ini menjadi halangan bagi konsumen untuk dapat melakukan komplain atas pelayanan yang tidak sesuai harapan dari *online travel agent*. Pelaku usaha, seperti *online travel agent* sering mencantumkan syarat yang mengandung sebuah pengalihan tanggung jawab yang dilakukan kepada konsumen untuk menghindari kerugian dan membatasi hak dan kewajiban dari transaksi yang terjadi.¹⁵

Adanya klausula baku ini cenderung merugikan konsumen, karena konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan, yakni menolak atau menandatangani

¹⁴ Herdiyan Nurahma Purnawati, "Konsumen dan Klausul Eksonerasi (Studi Tentang Perjanjian dalam Aplikasi Penyedia Layanan Berbasis Online)", Naskah Publikasi Program Studi Hukum, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018, hal. 2.

¹⁵ K. Vitarani, "Perlindungan Konsumen Akibat Klausul Disclaimer Dalam Situs Internet", Skripsi, Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, 2024, hal. 2-3.

perjanjian yang ditawarkan tanpa bisa melakukan negosiasi atas apa yang diinginkan. Dimasukkannya klausula baku terjadi karena posisi pihak yang terlibat dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang. Pihak yang lebih kuat menetapkan ketentuan perjanjian, sedangkan pihak lainnya terpaksa untuk mematuhi perjanjian tersebut. Kondisi demikian cenderung mengarah pada penyalahgunaan keadaan dari pihak yang menentukan kondisi dalam perjanjian, yakni *online travel agent*, dengan pihak lain, yakni konsumen.

Perjanjian yang memuat klausula baku disebut dengan perjanjian dengan syarat untuk pembatasan tanggung jawab. Klausula baku yang dimuat dalam perjanjian mengharapkan dibebaskannya tanggung jawab hukum salah satu pihak, yang umumnya adalah pihak penyedia layanan atau *online travel agent*. Sebagaimana dijelaskan oleh AZ Nasution yang dikutip oleh Mailani menyebutkan terdapat tiga bentuk yuridis dari perjanjian yang menggunakan syarat klausula baku. Bentuk yuridis yang dimaksud adalah:¹⁶

- “1. Tanggung jawab untuk akibat hukum, karena kurang dalam melaksanakan kewajiban perjanjian.
2. Kewajiban sendiri yang biasanya dibebankan kepada pihak lain untuk mana syarat dibuat, dibatasi, atau dihapuskan.
3. Kewajiban diciptakan (disertai syarat pembebasan) oleh salah satu pihak dibebankan dengan memikulkan tanggung jawab ke pihak lain yang mungkin ada untuk kerugian yang dideritanya.”

Perjanjian dengan klausula baku membebaskan tanggung jawab salah satu pihak pada akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban yang diharuskan perundang-undangan, seperti masalah ganti rugi dalam hal

¹⁶ Laely Mailani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi pada Resi Pengiriman Barang PT Indah Yatama Pekanbaru”, Tesis, Riau: Universitas Islam Riau, 2019, hal. 6.

perbuatan ingkar janji. Ganti rugi menjadi tidak dapat dibayarkan apabila dalam perjanjian tercantum klausula baku yang menyatakan peniadaan pembayaran ganti rugi tersebut. Kondisi demikian yang sering terjadi pada hubungan transaksi antara konsumen dengan *online travel agent*.

Klausula baku merupakan bagian dari perjanjian sehingga peraturan yang digunakan adalah KUH Perdata Bab III tentang perikatan secara umum dan UU PK. Namun pada kenyataannya banyak permasalahan dari penyertaan klausula umum yang cenderung merugikan konsumen karena adanya posisi yang tidak seimbang antara konsumen dengan *online travel agent*. Polemik yang terjadi antara penyedia layanan, seperti *online travel agent* dengan konsumen terkait klausula baku masih sering terjadi meskipun pengaturan perihal tersebut telah ada. Dalam dunia usaha, klausula baku juga dibutuhkan untuk mempercepat dan membuat praktis perjanjian yang dibuat antara *online travel agent* dengan konsumen.

Atas permasalahan yang terjadi, penulis mengkaji dengan dasar UUPK, untuk mengetahui perlindungan bagi konsumen dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha yaitu *online travel agent*.

1.2`Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan pemesanan tempat penginapan melalui *online travel agent* berdasarkan UUPK?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan menurut UUPK?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan pemesanan tempat penginapan melalui *online travel agent* berdasarkan UUPK.
2. Mengetahui bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha (*online travel agent*) terhadap konsumen yang dirugikan menurut UUPK.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat dalam memperkaya ilmu hukum, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perlindungan konsumen yang memanfaatkan layanan dari *online travel agent* sesuai dengan UUPK. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam menganalisis perlindungan hak konsumen dan pertanggungjawaban *online travel agent* kepada konsumen yang melakukan pemesanan tempat penginapan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi kepada para akademisi, praktisi hukum, dan pihak lain yang tertarik mempelajari lebih mendalam mengenai hukum perlindungan konsumen khususnya pada layanan berbasis teknologi informasi di Indonesia.

1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi *online travel agent* dalam menjalankan usahanya agar tetap memperhatikan dan melindungi hak konsumen

sesuai dengan UUPK. Penelitian ini memberikan informasi yang komprehensif mengenai standar perlindungan hak konsumen yang telah diberikan dan pertanggungjawaban oleh *online travel agent* selama menjalankan usahanya sesuai dengan UUPK. Dengan demikian pihak *online travel agent* dapat menjalankan usahanya secara lebih baik, tidak hanya memprioritaskan kepentingan usahanya namun juga memperhatikan perlindungan hak konsumen sesuai dengan UUPK. Penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat atau konsumen yang sering melakukan pemesanan tempat menginap atau memanfaatkan layanan dari *online travel agent* karena dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan perlindungan haknya ketika melakukan transaksi atau pemesanan secara *online*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal pada penelitian ini terdiri dari lima bab. yaitu:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari beberapa subbab, antara lain 1.1 latar belakang masalah; 1.2 rumusan masalah; 1.3 tujuan penelitian; 1.4 manfaat penelitian, yang terdiri dari: 1.4.1 manfaat teoritis; dan 1.4.2 manfaat praktis; serta 1.5 sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari 2 sub bab utama, yaitu tinjauan teori dan tinjauan konseptual. Adapun subbab 2.1 adalah tinjauan teori yang terdiri dari: 2.1.1 teori

keadilan, menjelaskan tentang pandangan keadilan menurut ahli dan kaitannya dengan permasalahan penelitian; dan 2.1.2 teori perlindungan hukum, menjelaskan tentang definisi perlindungan hukum dan dasar perlindungan hukum di Indonesia. Subbab 2.2 adalah tinjauan konseptual, yang terdiri dari 2.2.1 konsumen, menjelaskan definisi konsumen menurut ahli, UUPK, dan KUH Perdata; 2.2.2 tanggung jawab, menjelaskan definisi, model, hingga prinsip dalam tanggung jawab hukum; 2.2.3 perjanjian baku, menjelaskan tentang definisi, ciri, dan peran perjanjian baku; 2.2.4 wanprestasi, menjelaskan tentang definisi, jenis, penentuan wanprestasi yang dilakukan seseorang.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini terdiri dari 5 subbab, antara lain 3.1 jenis penelitian; 3.2 jenis data yang digunakan dalam penelitian; 3.3 cara perolehan data; 3.4 jenis pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian; dan 3.5 analisis data untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah.

Bab IV Hasil Penelitian dan Analisis

Bab ini terdiri dari 3 subbab, yaitu: 4.1 menjelaskan hasil penelitian tentang perlindungan konsumen jasa platform *Online Travel Agent* (OTA) penginapan berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; 4.2 perlindungan hak konsumen *Online Travel Agent* (OTA); dan 4.3 bentuk pertanggungjawaban *Online Travel Agent* (OTA) terhadap konsumen.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari 2 subbab, yaitu: 5.1 kesimpulan penelitian, yang terdiri dari 2 simpulan, yakni mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen

pengguna layanan pemesanan tempat penginapan melalui *online travel agent* dan bentuk pertanggungjawaban *online travel agent* berdasarkan UUPK; 5.2 saran penelitian, yang akan ditujukan kepada pemerintah dan masyarakat.

