

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI SEWA MENYEWA HOTEL MELALUI PLATFORM
DIGITAL**

Ayu Wira Wulandari

Fakultas Hukum,

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

ayuwirawulandary@gmail.com

Ananda Dwi Hasanah

Fakultas Hukum,

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

anandahasanah83383@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze rental practices through online applications. The research method used in this study is normative research, namely the research process of examining and reviewing law as norms, rules, legal principles, legal doctrines, legal theories, and other literature to address the legal issues under study. Therefore, through normative research, an in-depth study can be conducted of positive legal provisions such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Electronic Information and Transactions Law, including regulations regarding standard clauses in electronic transactions. The results show that applications such as Pegipegi, Traveloka, and Agoda have successfully offered convenience and transparency in hotel bookings with efficient procedures, despite differences in their opening and refund policies. These applications focus on customer satisfaction by providing clear information regarding applicable terms and conditions. This research provides insight into how online rental applications can operate in accordance with existing legal regulations, as well as the challenges that arise in the digital era.

Keywords: *Consumer Protection, Digital Platforms, Standard Clauses*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik sewa menyewa melalui aplikasi online. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif, yaitu proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti. Oleh karena itu, Melalui penelitian normatif, kajian dapat dilakukan secara mendalam terhadap ketentuan hukum positif seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, termasuk pengaturan mengenai klausula baku dalam perjanjian elektronik. Aplikasi online ini berfokus pada kepuasan pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana

aplikasi online sewa menyewa dapat beroperasi sesuai dengan regulasi hukum yang ada, serta tantangan yang muncul dalam era digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Platform Digital, Klausula Baku

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarmar Yodo mengemukakan bahwa rumusan pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut diatas cukup memadai. Kaimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen (Panjaitan, 2021).

Hal ini diperkuat dalam Al-Qur'an, di mana Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-sama di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nissa': 29).

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum kedalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian (Sommaliagustinsa, 2018). Setiap Warga Negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib Diberikan oleh Negara. Konsumen perlu dilindungi karena konsumen dianggap memiliki suatu “kedudukan” yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Putra dan Budiartha, 2023). Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum Adalah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan ini diberikan kepada Masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum (Sihombing dan Mulia, 2023). Oleh karena itu, Perlindungan hukum diperlukan untuk menjamin hak-hak masyarakat, terutama konsumen yang posisinya lebih lemah dari pelaku usaha. Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, negara berperan memberikan keadilan dan kepastian hukum agar hak-hak konsumen terlindungi dari kerugian.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam karya ini adalah penelitian normatif, yaitu proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti (Widiarty, 2024). Oleh karena itu, Melalui penelitian normatif, kajian dapat dilakukan secara mendalam terhadap ketentuan hukum positif seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, termasuk pengaturan mengenai klausula baku dalam perjanjian elektronik.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Sewa-Menyewa Hotel Melalui Platform Digital Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku

Hukum Perlindungan Konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali. Dengan kata lain, peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen. Hukum perlindungan konsumen seperangkat peraturan yang mengandung prinsip-prinsip dan aturan-aturan yang mengatur dan bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam transaksi jual beli, serta menciptakan suasana yang aman dan nyaman.

Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999 telah mengesahkan perlindungan konsumen diatur oleh Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, disertai penjelasannya yaitu, asas Manfaat Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan, asas Keadilan Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata, asas Keseimbangan Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen, asas Keamanan dan Keselamatan Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya, asas Kepastian Hukum Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya.Jika penjual memahami undang-undang perlindungan konsumen, maka mereka tidak akan melanggar undang-undang tersebut dan akan menjual sesuai aturan yang telah ditetapkan. Dengan undang-undang ini, pembeli juga memperoleh hak atas barang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak yang bersangkutan sebagai pelaku usaha penjual dan pertingnya hukum perlindungan konsumen bagi pembeli (Winda dan Naiman, 2024).

Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Platform Digital Terhadap Kerugian yang dialami Konsumen dalam Transaksi Sewa-Menyewa Hotel

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. 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. 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 (Rahardi, 2025).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi. Salah satu perubahan besar terjadi dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang kini semakin banyak dilakukan secara digital. Dalam praktiknya, kontrak digital sering kali memuat klausula baku klausula-klausula yang telah disusun terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, tanpa keterlibatan atau negosiasi dengan pihak konsumen. Keberadaan klausula baku ini sangat erat kaitannya dengan isu perlindungan konsumen, mengingat posisinya yang secara struktural sering kali merugikan pihak konsumen. Klausula baku yang juga dikenal sebagai klausula eksonerasi atau klausula eksemssi, merupakan klausula dalam kontrak yang membatasi bahkan membebaskan tanggung jawab dari satu pihak, terutama pihak pelaku usaha, apabila terjadi wanprestasi. Dengan kata lain, pelaku usaha mencoba melepaskan diri dari kewajiban ganti rugi apabila terjadi kesalahan dalam pelaksanaan kontrak, dan justru menempatkan tanggung jawab tersebut kepada konsumen.

Klausula semacam ini sering dijumpai dalam perjanjian digital yang muncul secara otomatis saat konsumen akan menggunakan suatu layanan atau membeli produk melalui platform digital. Konsumen, dalam banyak kasus, hanya diminta untuk menyetujui klausula tersebut agar dapat melanjutkan proses transaksi, tanpa benar-benar memahami isi dan konsekuensinya. Dalam konteks ini, klausula baku menjadi alat dominasi pelaku usaha terhadap konsumen. Sebagian besar masyarakat tidak menyadari keberadaan klausula tersebut, dan apabila pun menyadari, sering kali tidak memiliki kuasa atau kesempatan untuk menolaknya. Hal ini menunjukkan bahwa klausula baku dapat mengaburkan prinsip keadilan dalam perjanjian. Dalam pandangan hukum perdata, asas kebebasan berkontrak mensyaratkan bahwa kedua belah pihak dalam kontrak memiliki kedudukan yang sejajar dan kesepakatan yang lahir dari kehendak bebas. Akan tetapi, dengan dengan adanya klausula baku yang tidak bisa dinegosiasikan, prinsip ini menjadi kabur dan tidak seimbang (Soedino *et al.*, 2023).

Sengketa konsumen menurut pasal 23 UUPK dimulai pada saat pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2) ayat (3), dan ayat (4), dapat di gugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:

- a. Penyelasaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.
 - 1) Penyelesaian sangketa secara damai oleh para pihak sendiri.
 - 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu BPSK
- b. Penyeliasian Sengketa Konsumen melalui pengadilan
Litigasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui peradilan. Pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah (Mairul dan Irianto, 2018).

C. KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi sewa-menewya hotel melalui platform digital di Indonesia telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta regulasi terkait transaksi elektronik. Aturan ini menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, pelayanan sesuai perjanjian, keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, dan hak memperoleh ganti rugi. Namun, dalam praktiknya konsumen masih berada pada posisi yang lemah akibat keterbatasan penegakan hukum dan orientasi keuntungan pelaku usaha.

Pelaku usaha platform digital bertanggung jawab atas kerugian konsumen dalam transaksi sewa-menewya hotel, khususnya jika terjadi perubahan harga sepihak, informasi yang menyesatkan, atau penggunaan klausula baku yang merugikan. Klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dinyatakan batal demi hukum. Konsumen dapat menuntut ganti rugi melalui penyelesaian damai, BPSK, atau pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Sihombing dan Ranat Mulia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, (Sumatera Barat: C.V. Azka Pustaka, 2023).
- Ariyanti Winda dan Naiman, “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli”, *Jurnal Manajemen Akuntansi dan Pendidikan*, Vol. 1, N0. 1, 2024.
- Chandra Adi Gunawan Putra dan I Nyoman Putu Budiartha, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Prespektif Kesadaran Hukum Masyarakat”, *Jurnal Kontruksi Hukum*, Vol. 4. No. 1, Januari 2023.
- Desi Sommaliagustinsa, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-COMMERCE di Indonesia”, *Journal Equitable*, Vol. 3. No. 2, 2018.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 01, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021).

- Mairul dan Kartika Dewi Irianto, “Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi”, *Law Jurnal*, Vol. 1, No. 2, Januari 2018.
- Rica Rahardi, “Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka”, *Jurnal USM Law Review*, Vol. 8, No. 8, 2025.
- Ricardo Soedino, Gasper Doroh, dkk, “Perlindungan Konsumen Berdasarkan Klausula Baku Dalam Tafsir, Al-Qur'an dan Terjemahannya, QS. An-Nissa':29.
- Wiwik Sri Widiarty, *Metode Penelitian*, Cet. 1, (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), Ricardo Soedino, Gasper Doroh, dkk, “Perlindungan Konsumen Berdasarkan Klausula Baku Dalam Kontrak Digital Sebagai Wujud Kepatuhan Terhadap Undang-Undang”, *Jurnal Hukum Islam*, Vol. 9, No. 1, 2023.