



Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Paket Wisata Online di Indonesia

Dewa Ayu Putri Sukadana

Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

Email Korespondensi: ayuputrisukadana@undiknas.ac.id

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 16 Desember 2025

ABSTRACT

The development of digital technology is driving the shift from conventional tourism transactions to online platforms, which offers convenience but also increases the risk of consumer losses. This study analyzes legal protection and business actors' responsibilities in online tour package transactions using normative legal research methods. The results indicate that although regulations related to consumer protection and electronic transactions are in place, their implementation remains weak, resulting in frequent misinformation, inconsistencies in tour packages, and data security issues. Business actors' contractual, administrative, and civil responsibilities have also not been optimally implemented. Therefore, strengthening regulations, supervision, and consumer education is necessary to ensure safer online tourism transactions and provide legal certainty.

Keywords: *Consumer Protection; Online Tour Packages; Business Responsibilities.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong peralihan transaksi wisata dari sistem konvensional ke platform online, yang memberi kemudahan namun juga meningkatkan risiko kerugian konsumen. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi paket wisata online dengan metode penelitian hukum normatif. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun regulasi terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik telah tersedia, implementasinya masih lemah sehingga sering terjadi misinformasi, ketidaksesuaian paket wisata, serta masalah keamanan data. Tanggung jawab pelaku usaha yang bersifat kontraktual, administratif, dan perdata juga belum dijalankan optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, pengawasan, dan edukasi konsumen agar transaksi wisata online lebih aman dan memberikan kepastian hukum.

Kata Kunci: *Perlindungan konsumen; paket wisata online; tanggung jawab pelaku usaha*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah secara signifikan pola interaksi masyarakat dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pariwisata. Digitalisasi yang melanda industri pariwisata mendorong pergeseran model transaksi dari sistem konvensional menuju transaksi berbasis daring (online). Perusahaan penyedia layanan wisata kini memanfaatkan platform digital seperti aplikasi perjalanan, marketplace wisata, dan situs web resmi untuk menawarkan berbagai paket wisata yang mencakup transportasi, akomodasi, tiket kunjungan, hingga jasa pemandu wisata. Fenomena ini menciptakan kemudahan akses bagi wisatawan untuk memilih, membandingkan, dan memesan layanan wisata secara cepat, efisien, dan tanpa batasan geografis. Namun, kemajuan ini di sisi lain menghadirkan risiko baru bagi konsumen yang berpotensi menimbulkan sengketa, kerugian finansial, dan ketidakpastian hukum.

Transaksi paket wisata online pada hakikatnya merupakan perjanjian elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Dalam praktiknya, konsumen seringkali hanya mengandalkan informasi yang ditampilkan secara digital dalam bentuk foto, harga, detail paket wisata, testimoni, dan syarat ketentuan (terms and conditions) yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Ketergantungan konsumen terhadap informasi visual dan verbal yang disediakan platform digital membuka ruang bagi terjadinya praktik-praktik yang merugikan, seperti misrepresentasi informasi, ketidaksesuaian fasilitas yang dijanjikan, pembatalan sepihak oleh penyedia jasa, penggantian paket secara sepihak, hingga kerugian materiil karena kegagalan layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa wisata yang akan diterima. Namun dalam konteks transaksi wisata online, implementasi prinsip-prinsip tersebut seringkali menemui kendala. Banyaknya penyedia jasa perjalanan yang beroperasi secara digital tanpa izin usaha, maraknya promo atau diskon yang mencantumkan syarat tersembunyi, hingga lemahnya mekanisme penyelesaian pengaduan menjadi persoalan yang memperburuk perlindungan konsumen.

Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai kasus menunjukkan bahwa permasalahan dalam transaksi paket wisata online bukan sekadar persoalan administratif, melainkan persoalan hukum yang perlu mendapat perhatian serius. Permasalahan seperti pembatalan sepihak paket tur tanpa pengembalian dana, tiket yang gagal terbit, hingga penipuan berkedok agen wisata daring menunjukkan belum optimalnya perlindungan konsumen. Situasi ini menegaskan bahwa perkembangan teknologi tidak selalu diikuti oleh kesiapan regulasi dan pengawasan pemerintah.

Selain UUPK, perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang ITE serta Peraturan Pemerintah Nomor 80

Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Regulasi tersebut mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, akurat, dan tidak menyesatkan, serta menyediakan layanan penyelesaian keluhan secara proporsional. Walaupun demikian, pengaturan ini belum secara spesifik menjawab kompleksitas transaksi paket wisata online yang melibatkan banyak pihak seperti agen perjalanan, penyedia hotel, transportasi, hingga pemandu wisata. Hal ini menimbulkan ketidakjelasan lokasi pertanggungjawaban hukum ketika terjadi kerugian pada konsumen.

Ketika sengketa terjadi, konsumen kerap kesulitan menentukan pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang dialami – apakah agen perjalanan online, mitra penyedia jasa, atau platform digital sebagai perantara. Ketidakpastian hukum ini bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan konsumen yang menjamin hak atas kepastian hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 UUPK. Oleh karena itu, isu perlindungan konsumen dalam transaksi wisata digital menjadi penting untuk dikaji secara mendalam.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya merumuskan bentuk perlindungan hukum yang konkret bagi konsumen dalam transaksi paket wisata online di Indonesia. Dengan menelaah ketentuan UUPK, UU ITE, PP PMSE, serta praktik penyelenggaraan wisata berbasis digital, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam penguatan kerangka regulasi dan peningkatan efektivitas perlindungan hukum.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menelaah norma-norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi paket wisata online melalui tiga pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dengan mengkaji ketentuan dalam UUPK, UU ITE beserta perubahannya, serta PP PMSE; pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk menelaah konsep-konsep hukum seperti perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, transaksi elektronik, dan perjanjian elektronik berdasarkan doktrin dan teori para ahli; serta pendekatan kasus (*case approach*) melalui analisis putusan pengadilan dan kasus nyata terkait sengketa paket wisata online. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal ilmiah, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum. Seluruh bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan dianalisis secara kualitatif dengan menginterpretasikan dan menghubungkan norma serta doktrin hukum untuk menghasilkan kesimpulan yang sistematis dan argumentatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Paket Wisata Online di Indonesia

Perkembangan digitalisasi dalam industri pariwisata telah mengubah model transaksi wisata dari sistem konvensional menuju sistem elektronik berbasis

platform digital. Konsumen kini lebih banyak memanfaatkan situs web, aplikasi online travel agent (OTA), dan marketplace wisata untuk memesan paket perjalanan. Perubahan ini memberikan kemudahan dari segi aksesibilitas, kecepatan, serta fleksibilitas pemesanan. Namun, transformasi digital juga meningkatkan potensi risiko hukum bagi konsumen karena ketergantungan pada informasi elektronik yang dapat saja tidak akurat, menyesatkan, atau tidak sesuai kenyataan.

Dalam konteks perlindungan hukum preventif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menetapkan hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar dan jujur. Pada transaksi paket wisata online, pelaku usaha wajib menyediakan informasi lengkap mengenai fasilitas hotel, transportasi, itinerary perjalanan, biaya tambahan, dan seluruh ketentuan penting lainnya. Akan tetapi, praktik di lapangan sering menunjukkan adanya penyimpangan, seperti foto hotel yang tidak sesuai dengan kondisi nyata, paket yang berbeda dari deskripsi, hingga persyaratan tersembunyi dalam terms and conditions.

Selain UUPK, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur validitas perjanjian elektronik dan keandalan sistem elektronik yang digunakan pelaku usaha. Transaksi paket wisata yang dilakukan secara digital memenuhi unsur perjanjian elektronik sehingga kewajiban pelaku usaha meliputi keakuratan sistem, keamanan data, serta ketepatan pemrosesan transaksi. Error sistem, kegagalan menerbitkan tiket, atau pembatalan sepihak akibat ketidakstabilan sistem merupakan bentuk kelalaian yang dapat mengakibatkan tanggung jawab hukum.

Perlindungan konsumen dalam transaksi wisata online juga diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Peraturan ini mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan identitas yang jelas, memberikan informasi akurat, memastikan keamanan data pribadi konsumen, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat diakses. Namun, banyak platform wisata yang hanya menyediakan chatbot atau layanan pelanggan yang sulit dihubungi, sehingga konsumen tidak mendapatkan penyelesaian yang cepat.

Selain itu, perlindungan hukum juga mencakup aspek keamanan data pribadi. Konsumen dalam transaksi wisata online memberikan data sensitif, seperti nomor telepon, kartu kredit, hingga data identitas. Kebocoran data pribadi merupakan pelanggaran serius yang dapat menimbulkan kerugian finansial dan risiko penyalahgunaan. UU ITE dan PP PMSE mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data pribadi, tetapi kasus kebocoran data masih sering terjadi akibat lemahnya sistem keamanan.

Di sisi lain, perlindungan hukum represif diberikan ketika konsumen mengalami kerugian. Mekanisme penyelesaian dapat dilakukan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mediasi dan arbitrase. Namun, minimnya edukasi hukum menyebabkan

banyak konsumen tidak memanfaatkan mekanisme tersebut. Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun kerangka hukum telah tersedia, penegakannya belum optimal karena lemahnya pengawasan pemerintah, rendahnya literasi konsumen, serta kurangnya kepatuhan pelaku usaha digital terhadap prinsip keterbukaan informasi dan keandalan sistem elektronik.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Wisata Online atas Kerugian Konsumen

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan aspek penting dari perlindungan konsumen dalam transaksi wisata online. Tanggung jawab ini muncul dari hubungan kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha yang terbentuk melalui perjanjian elektronik. Ketika konsumen membeli paket wisata melalui platform digital, hubungan hukum terbentuk berdasarkan informasi yang ditampilkan. Apabila informasi tersebut menyesatkan atau layanan tidak sesuai, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi.

Menurut Pasal 19 UUPK, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau menyebabkan kerugian. Dalam konteks paket wisata online, ini mencakup pembatalan sepihak, fasilitas hotel yang tidak sesuai, transportasi yang tidak tersedia, atau overbooking. Praktik seperti ini sering terjadi akibat lemahnya pengawasan platform terhadap penyedia layanan.

Hubungan hukum dalam transaksi wisata online melibatkan tiga pihak utama: platform OTA, penyedia jasa (hotel, maskapai, transportasi lokal), dan konsumen. Dalam beberapa kasus, platform mengklaim dirinya hanya sebagai perantara sehingga tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Namun, secara hukum, platform tetap termasuk pelaku usaha karena menerima pembayaran dan memfasilitasi terjadinya transaksi. Dengan demikian, platform tidak dapat menghindari tanggung jawab atas kesalahan informasi atau ketidaksesuaian layanan yang ditampilkan di sistemnya.

PP PMSE mempertegas bahwa pelaku usaha elektronik bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan akibat sistem elektronik, seperti kegagalan pemrosesan pembayaran atau gangguan layanan. Selain itu, penyedia layanan seperti hotel atau maskapai juga memiliki tanggung jawab kontraktual untuk memenuhi layanan sesuai deskripsi yang disepakati. Namun, konsumen biasanya mengajukan keluhan kepada platform karena platform merupakan pihak yang lebih mudah diakses dan memiliki tanggung jawab administratif.

Tanggung jawab pelaku usaha juga mencakup kelalaian dalam menjaga keamanan sistem. Kesalahan teknis seperti double booking, glitch harga, atau kegagalan pemrosesan voucher adalah bentuk kelalaian yang dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi. Platform tidak dapat sepenuhnya mengalihkan kesalahan tersebut kepada pihak ketiga karena sistem elektronik dikelola dan diawasi oleh platform sendiri.

Dalam penyelesaian sengketa, pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan yang responsif sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK. Akan tetapi, banyak konsumen melaporkan kesulitan menghubungi layanan pelanggan, sehingga penyelesaian keluhan tidak efektif. Sebagian platform bahkan

menggunakan template response yang tidak menyelesaikan masalah, sehingga merugikan konsumen. Secara keseluruhan, tanggung jawab pelaku usaha jasa wisata online meliputi tanggung jawab kontraktual, administratif, dan perdata. Namun implementasinya belum maksimal karena lemahnya pengawasan pemerintah dan inkonsistensi pelaku usaha dalam memenuhi standar layanan digital.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi paket wisata online di Indonesia secara normatif sebenarnya telah diatur dalam UUPK, UU ITE, dan PP PMSE, yang masing-masing memberikan landasan mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, validitas perjanjian elektronik, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, meskipun kerangka hukum tersebut relatif lengkap, penerapannya dalam praktik masih belum efektif. Hal ini terlihat dari masih maraknya ketidakakuratan informasi paket wisata, ketidaksesuaian layanan di lapangan, lemahnya mekanisme pengaduan, serta meningkatnya risiko kebocoran data pribadi akibat rendahnya standar keamanan sistem elektronik pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha jasa wisata online, baik platform OTA maupun penyedia jasa wisata, pada dasarnya mencakup tanggung jawab kontraktual, administratif, dan perdata, tetapi dalam kenyataannya banyak pelaku usaha berupaya mengalihkan kesalahan kepada mitra kerja sehingga konsumen kesulitan menentukan pihak yang bertanggung jawab. Kompleksitas hubungan multipihak dalam transaksi wisata online semakin memperbesar ketidakpastian hukum bagi konsumen, terutama ketika terjadi kerugian dan penyelesaian sengketa tidak berjalan cepat dan transparan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen di sektor pariwisata digital memerlukan penguatan melalui regulasi yang lebih tegas, pengawasan pemerintah yang lebih efektif, serta peningkatan literasi konsumen agar hak-haknya dapat diperjuangkan secara optimal dalam ekosistem transaksi wisata berbasis elektronik.

DAFTAR RUJUKAN

- Adriani, R. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*. Jakarta: Kencana, 2021.
- Ardana, I. G. "Perlindungan Konsumen dalam Industri Pariwisata Digital di Indonesia." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 51 No. 1, 2021.
- Fitriani, M. "Analisis Hukum Perjanjian Elektronik pada Platform Online Travel Agent." *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 9 No. 2, 2022.
- Hernoko, A. Y. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam KontrakKomersial*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Lestari, N., & Sukmana, A. "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Elektronik: Studi Kasus Platform Wisata." *Jurnal Yustisia*, Vol. 11 No. 3, 2021.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2018.
- Pranoto, D. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital." *Jurnal Hukum &*

- Teknologi, Vol. 6 No. 2, 2021.
- Prasetyo, R. "Tanggung Jawab Platform Digital dalam Kegagalan Layanan Wisata Online." *Jurnal Hukum Teknologi Indonesia*, Vol. 4 No. 1, 2023.
- Rahmawati, S. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Sistem Perdagangan Elektronik." *Jurnal Hukum Kontemporer*, Vol. 5 No. 1, 2020.
- Saragih, J. "Keabsahan Perjanjian Elektronik dan Perlindungan Konsumen dalam Sistem Daring." *Jurnal Ilmu Hukum Indonesia*, Vol. 7 No. 3, 2022.
- Wahyudi, T. *Hukum Pariwisata dan Perlindungan Konsumen*. Bandung: Refika Aditama, 2020.
- Yuliani, E. "Keamanan Data Pribadi Konsumen dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik." *Jurnal Hukum Siber Nasional*, Vol. 2 No. 2, 2022.