

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE PERJALANAN WISATA**

### ***LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS IN TRAVEL ONLINE TRANSACTIONS TOURISM***

Tri Artanto, Rizki Tri Anugrah Bhakti

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Riau Kepulauan [rizki.tri.ab@gmail.com](mailto:rizki.tri.ab@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Indonesia merupakan salah satu tujuan wisata dunia, dan perkembangan teknologi informasi yang berpengaruh salah satunya adalah terkait transaksi online dalam melakukan perencanaan dan membeli paket perjalanan wisata. Transaksi online adalah suatu transaksi yang dilakukan oleh produsen atau penjual dan pembeli melalui alat elektronik secara online seperti *website*, e-mail dan sosial media tanpa ada perjumpaan langsung antara pembeli dan penjual. Pelaku pariwisata dan konsumen dalam melakukan jual beli melalui transaksi online ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku pariwisata maupun pihak pembeli atau konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi online perjalanan wisata. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, dan sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara hukum transaksi online yang dilakukan oleh konsumen yang biasanya dilakukan dengan menggunakan biro perjalanan, maka biro perjalanan bertanggungjawab penuh terhadap semua konsumen, terutama terhadap jaminan keselamatan, jaminan kualitas, jaminan kenyamanan perjalanan, serta kemudahan akses pembayaran menggunakan transaksi elektronik terhadap jasa yang diberikan. Dengan potensi risiko yang luas, Biro Perjalanan Wisata harus mengedepankan aspek-aspek hukum yang akan memproteksi kelangsungan usaha. Disamping itu transaksi elektronik dengan konsumen dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan operasional wajib dilandasi oleh perjanjian-perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi Online

### **ABSTRACT**

*Indonesia is one of the world's tourist destinations, and the development of information technology affects it, one of which is related to online transactions in planning and buying tour packages. Online transactions are transactions carried out by producers or sellers and buyers through online electronic tools such as websites, email and social media without any direct encounter between buyers and sellers. Tourism actors and consumers in buying and selling through online transactions have advantages and disadvantages for both tourism actors and buyers or consumers. This study aims to determine the legal protection of consumers in conducting online travel transactions. The research method used in this research is normative legal research, and the nature of this research is analytical descriptive. The results show that legally online transactions carried out by consumers are usually carried out using a travel agency, the travel agency is fully responsible for all consumers, especially for safety assurance, quality assurance, travel comfort assurance, and ease of access to payments using electronic transactions for services. which are given. With a wide potential risk, the Travel Bureau must prioritize the legal aspects that will protect business continuity. Electronic transactions with consumers and other parties related to operations must be based on agreements that bind both parties*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumers, Online Transactions*

### **PENDAHULUAN**

Sebagai salah satu Negara yang memiliki kekayaan terutama kekayaan sumber daya alam, Indonesia memiliki begitu beranekaragam marga satwa dan pulau pulau, hal ini membuat Indonesia menjadi tujuan wisata baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing untuk berkunjung dan beribur, karena begitu banyak memiliki objek wisata yang beraneka ragam dan sangat indah.<sup>1</sup> Begitu menariknya wisata Indonesia membuat wisatawan kian hari semakin pesat dan perlahan bertumbuh dari masa ke masa.

Peningkatan wisatawan yang berkunjung di Indonesia tentu akan mempengaruhi pendapatan keuangan Negara dan PAD (Pendapatan Asli Daerah), untuk itulah pemerintah terus mendorong sektor pariwisata untuk terus berkembang, selain potensi daerah wisata terus digali dan ditingkatkan pelayanannya. Pemerintah

---

<sup>1</sup> Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: Angkasa, 1996, hlm. 15

menyadari bahwa diperlukan sebuah kerjasama yang baik antara pemerintah dengan pihak swasta. Disamping terus mendorong pertumbuhan investasi dibidang kepariwisataan, pemerintah juga mengandeng pihak swasta untuk meningkatkan sector pariwisata ini.

Kerjasama yang dilakukan pemerintah dengan sektor swasta tersebut kian hari membuat informasi kepariwisataan Indonesia semakin menggema. Seiring perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi mampu mengintergrasikan semua media informasi dan sangat mempengaruhi dunia pariwisata secara *online*. Dapat dikatakan, bahwa kemajuan dan keunggulan tehnologi informasi telah melahirkan model transaksi baru di dunia perdagangan dan bisnis yaitu *e-commerce*.<sup>2</sup>

Bagi sebagian kalangan *e-commerce* merupakan suatu terminologi baru yang sudah cukup terkenal, namun masih banyak yang belum mengetahui *e-commerce* sebagai media transaksi elektronik. Secara umum dapat digambarkan *e-commerce* sebagai suatu cakupan yang sangat luas mengenai teknologi, proses dan praktik yang dapat melakukan transaksi bisnis tanpa menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme transaksi . Hal tersebut bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui *e-mail* atau bisa melalui *website*.t. Salah satu ciri khas tehnologi internet adalah tehnologi digital yang tidak membedakan bentuk asli dan tidak asli dari material yang di simpan dan terdistribusi didalamnya.

Mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dari transaksi *online* seperti tersebut di atas, pada tahun 2008 pemerintah Indonesia telah menerbitkan UndangUndang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan di perbarui dengan adanya Undang-Undang No. 19 Tahun 2016. Dalam transaksi melalui elektronik, dimana salah satunya adalah kegiatan mengenai transaksi *online* semuanya akan menjadi praktis. Kepraktisan inilah yang mengubah gaya masyarakat untuk memilih pembelian produk melalui media *online* dari pada metode

---

<sup>2</sup> Rusmawati, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce, Fiat Justisia*, 7(2), <https://doi.org/1978-5186>, 2013, hlm. 193

konvensional.<sup>3</sup> Dalam Pasal 1 ayat 2 UU ITE yang dimaksud transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”. Sesuai dengan bunyi dan pengertian tersebut, maka segala kegiatan transaksi *online* atau jual beli yang dilakukan melalui komputer, *handphone* dengan *system online* dapat dikategorikan sebagai suatu transaksi elektronik atau transaksi *online*.

Kemudahan dalam bertransaksi namun kemudian menimbulkan beberapa permasalahan baru, diantaranya adalah adanya gesekan yang terjadi antara pelaku usaha bidang pariwisata dengan pihak konsumen. Adanya ketidaklengkapan informasi bahwa informasi yang tidak benar, sangat berpotensi terjadi. Sebenarnya UU ITE telah mewajibkan pelaku pariwisata atau pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar. Hal tersebut tersebut terdapat dalam Pasal 9 UU ITE yang berbunyi “*Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan*”.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa gesekan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen sangat berpotensi terjadi dalam hal transaksi online. Untuk itulah diperlukan kajian perlindungan hukum bagi konsumen.

## **PEMBAHASAN**

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Dengan kata lain Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun dan memiliki konsep bahwa hukum

---

<sup>3</sup> Widi Nugraha Ningsih, M. E, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, *Jurnal Serambi Hukum*, 11(1), 2017, hlm. 27

memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif.<sup>4</sup> Perlindungan Hukum dalam pembahasan ini penulis menggunakan teori Perlindungan Hukum yang di kemukakan oleh Phipius M. Hadjon “ *rechtsbescherming van de burger tegen de overheid*” atau *legal protection of individual in relation to acts of administrative authorities*”.

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang di berikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan sesuatu tindakan hukum.

Perlindungan hukum pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Oleh karena itu terdapat macam – macam dan jenis – jenis perlindungan hukum yang cukup sering didengar adalah perlindungan hukum terhadap konsumen.

Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum. Yaitu penegakan hukum berupa tindakan aparat negara sesuai dengan ketentuan-ketentuan hukum acara yang dilakukan setelah adanya pelanggaran.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 14

<sup>5</sup> Tutik, T. T, *Pengantar Ilmu Hukum (1st ed.)*, Surabaya: Prestasi Pustaka, 2006, hlm. 40

Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan hukum ada dua macam, yaitu:

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah betumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakankewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip Negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari Negara hukum.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Jika berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen sebagai pemenuhan kebutuhannya yang menjadi hak sebagai konsumen.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Perlindungan Hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Dengan di Undang-undangkannya masalah mengenai perlindungan konsumen, dimungkinkan dilakukannya pembuktian terbalik jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Diluar peradilan umum UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>6</sup> Piranti hukum harus melindungi konsumen dalam transaksi *online*. Faktor yang mendorong pelaku usaha melakukan transaksi *online* karena melalui transaksi *online* pelaku usaha dapat menekan biaya pemasaran,

---

<sup>6</sup> Kristiyanti, C. T. S, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Sinar Grafika, 2008, hlm. 35

distribusi dan lain-lain sehingga pelaku usaha hanya memerlukan modal yang relatif sedikit dalam menjalankan bisninsya.<sup>7</sup>

Perlindungan Konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar dan kuat. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2, ada lima asas Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Asas manfaat  
Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus manfaat bagi konsumen.
2. Asas keadilan  
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan maksimal dan memberikan konsumen dan pelaku usaha memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas rasa keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum  
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum terhadap terhadap warga negaranya dalam melakukan segala kegiatannya.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum Perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa;

---

<sup>7</sup> Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, H. F. A, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, *Jurnal Serambi Hukum*, 8(2), 2014, hlm. 91



- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, konsumen lebih praktis menggunakan sarana elektronik untuk berkomunikasi, menawar dan membuat keputusan terhadap paket wisata yang di kehendaki, seperti tempat wisata yang akan dikunjungi, berapa lama perjalanan yang di inginkan, akomodasi berbintang serta pelayanan yang di sesuaikan dengan selera konsumen. Hal tersebut menimbulkan perikatan melalui sarana elektronik, Perikatan yang timbul melalui perjanjian lazim di sebut “perjanjian” maka hak dan kewajiban yang timbul di kehendaki oleh subjek-subjek hukum. Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata disebutkan bahwa Biro Perjalanan Wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan/atau jasa layanan dan penyelenggaraan wisata.

Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Di sisi lain, kewajiban dari Biro Perjalanan Wisata sebagai pelaku usaha dalam hal ini adalah menjual paket wisata melalui elektronik atau *online*, mematuhi ketentuan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Selain di atas ada Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, e-tiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Biro Perjalanan Wisata bertanggungjawab penuh terhadap semua konsumen, terutama terhadap jaminan keselamatan, jaminan kualitas, jaminan kenyamanan perjalanan, serta kemudahan akses pembayaran menggunakan transaksi elektronik terhadap jasa yang diberikan. Dengan potensi risiko yang luas, Biro Perjalanan Wisata harus mengedepankan aspek-aspek hukum yang akan memproteksi kelangsungan usaha. Transaksi elektronik dengan konsumen dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan operasional wajib dilandasi oleh perjanjian-perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.

Selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah”).

Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik. Transaksi jual beli meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan Undang-Undang ITE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan

klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik.

Kontrak Elektronik menurut Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik dianggap sah apabila:

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundangundangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. data identitas para pihak;
- b. objek dan spesifikasi;
- c. persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. harga dan biaya;
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan demikian, pada saat transaksi elektronik yang dilakukan dapat menggunakan instrumen UU ITE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan. Dengan demikian apabila ternyata paket wisata yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan atau *website* tersebut (sebagai bentuk penawaran), Konsumen dapat menggugat Biro Perjalanan Wisata (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang dilakukan dengan konsumen yang telah dijanjikan.

Menurut Prof. R. Subekti dalam bukunya tentang “Hukum Perjanjian”, wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka konsumen secara perdata dapat menggugat penjual *online* dengan dalih terjadi wanprestasi. Tidak setiap *breach of contract* (wanprestasi) menimbulkan hak membubarkan perjanjian karena terbatas pada pelanggaran yang berat.<sup>8</sup>

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online ini masih lemah karena berbagai faktor diantaranya tindakan Biro Perjalanan Wisata yang kurang memberikan informasi yang jelas dan detail kepada konsumen, kurangnya pemahaman konsumen akan hak-haknya, pemahaman konsumen terhadap peraturan perundangan yang masih minim dan pemberian sanksi yang belum sepenuhnya ditegakkan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen. Apabila tidak terjadi kesepakatan dan konsumen merasa dirugikan maka bisa melaporkan kepada lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

### **SARAN**

Diperlukan adanya payung hukum yang kokoh guna mengatur perlindungan konsumen, jika selama ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai salah satu lembaga yang bisa menyelesaikan perkara non litigasi maka diperlukan ketegasan mengenai

---

<sup>8</sup> Salim, *Hukum Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014, hlm. 74

tugas dan kewenangannya. Hal ini dikarenakan dalam praktiknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak memiliki kekuatan dalam melaksanakan putusannya karena tidak memiliki *title eksekutorial* seperti yang ada pada Pengadilan Negeri.

## REFERENSI

- Kristiyanti, C. T. S, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Sinar Grafika, 2008
- Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Bandung: Angkasa, 1996
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, H. F. A, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online, *Jurnal Serambi Hukum*, 8(2), 2014
- Rusmawati, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce*, Fiat Justisia, 7(2), <https://doi.org/1978-5186>, 2013
- Salim, *Hukum Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014
- Tutik, T. T, *Pengantar Ilmu Hukum (1st ed.)*, Surabaya: Prestasi Pustaka, 2006
- Widi Nugraha Ningsih, M. E, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, *Jurnal Serambi Hukum*, 11(1), 2017