

Perlindungan Hukum Konsumen pada Transaksi Pariwisata Berbasis Platform Digital di Indonesia

Indra Kusumah¹

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, indra.kusumah@ars.ac.id

Article Info	ABSTRAK
Article history: Received Sep, 2025 Revised Feb, 2026 Accepted Apr, 2026 Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Pariwisata <i>Digital</i>; <i>Platform Digital</i>; Tanggung Jawab Hukum; <i>Online Dispute</i> <i>Resolution</i>.	Perkembangan pesat transaksi pariwisata berbasis platform digital di Indonesia menawarkan kemudahan dalam pemesanan layanan, namun di sisi lain menimbulkan berbagai persoalan hukum seperti ketidaksesuaian informasi, pembatalan sepihak, keterlambatan <i>refund</i>, serta pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dan optimalisasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi pariwisata berbasis platform digital serta menguraikan bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha platform pariwisata di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan undang-undang dan konseptual. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pariwisata digital telah memiliki landasan normatif melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Kepariwisataan, dan UU Perlindungan Data Pribadi, di mana penggunaan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dianggap batal demi hukum. Tanggung jawab hukum pelaku usaha didasarkan pada prinsip praduga selalu bertanggung jawab dan tanggung jawab mutlak yang mencakup tanggung jawab perdata, administratif, hingga pidana. Guna mengoptimalkan perlindungan hukum dan efektivitas penyelesaian sengketa digital, diperlukan penguatan regulasi serta integrasi mekanisme <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) pada platform digital secara komprehensif. ABSTRACT <i>The rapid development of digital platform-based tourism transactions in Indonesia offers convenience in accessing services, but simultaneously creates complex legal issues such as information mismatch, unilateral cancellations, delayed refunds, and the inclusion of exculpatory clauses that harm consumers. This study aimed to analyze the implementation and optimization of legal protection for consumers in digital platform-based tourism transactions and to examine the legal liability of tourism platform operators in Indonesia. The study employed a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. Data were collected through library research by examining primary, secondary, and tertiary legal materials, and analyzed qualitatively. The findings indicated that consumer protection in digital tourism</i>



has established a normative foundation under the Consumer Protection Law, the ITE Law, the Tourism Law, and the Personal Data Protection Law, where exculpatory clauses limiting business liability are null and void by law. The legal liability of business operators is based on the presumption of liability and strict liability principles, encompassing civil, administrative, and criminal responsibilities. To optimize legal protection and the efficiency of digital dispute resolution, regulatory strengthening and the comprehensive integration of Online Dispute Resolution (ODR) mechanisms into digital platforms are required.

Penulis Korespondensi:**Indra Kusumah**

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Jalan Sekolah Internasional 1-2, Kota Bandung, Indonesia

Email: indra.kusumah@ars.ac.id**1. PENDAHULUAN**

Transformasi digital telah mengubah secara fundamental berbagai sektor ekonomi, termasuk industri kepariwisataan (Marinac, 2026). Perkembangan teknologi informasi, penetrasi internet, dan meningkatnya penggunaan perangkat bergerak telah mendorong perubahan pola konsumsi wisata dari transaksi konvensional menuju transaksi berbasis platform digital (*digital tourism platform*) (Amory, 2025). Melalui platform seperti *online travel agency* (OTA), konsumen dapat melakukan pemesanan tiket transportasi, akomodasi, paket wisata, hingga layanan pendukung lainnya secara cepat, mudah, dan efisien. Di Indonesia, transformasi tersebut sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 yang menempatkan transformasi digital sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing nasional melalui penguatan ekosistem digital dan pemanfaatan teknologi informasi.

Pemerintah Indonesia melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020–2024 menempatkan transformasi digital sebagai salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing bangsa melalui penguatan ekosistem digital, pemanfaatan teknologi, dan pengelolaan *big data*. Transformasi digital tersebut tidak hanya melahirkan sistem perdagangan berbasis elektronik (*electronic commerce*), melainkan juga mengubah secara fundamental sektor kepariwisataan. Saat ini, transaksi pariwisata secara daring (*online tourism*) semakin populer karena memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memesan tiket transportasi, akomodasi, maupun paket wisata melalui platform digital seperti Traveloka, Tiket.com, dan aplikasi sejenis. Pemanfaatan internet sebagai media transaksi memberikan keuntungan ganda, yaitu memperluas jangkauan pasar dan efisiensi operasional bagi pelaku usaha, serta memberikan kecepatan, kepraktisan, dan kemudahan akses bagi konsumen.

Namun, di balik kemudahan transaksi pariwisata berbasis platform digital tersebut, muncul berbagai persoalan hukum yang kompleks dan berpotensi merugikan masyarakat. Karakteristik transaksi elektronik yang bersifat virtual dan cepat kerap menimbulkan berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen. Permasalahan yang sering timbul di antaranya adalah ketidaksesuaian informasi produk atau layanan antara promosi dengan kondisi riil, tindakan pembatalan sepihak oleh penyedia jasa, keterlambatan pengembalian dana (*refund*), serta lemahnya perlindungan terhadap data pribadi pengguna. Selain itu, pelaku usaha kerap mencantumkan klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab secara sepihak dalam syarat dan ketentuan platform. Kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar (*asymmetric bargaining position*), di mana posisi konsumen cenderung berada pada pihak yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha platform digital.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, digitalisasi transaksi pariwisata juga menghadirkan tantangan baru dalam aspek perlindungan hukum konsumen. Karakteristik transaksi elektronik yang berlangsung tanpa pertemuan langsung antara para pihak menyebabkan meningkatnya potensi sengketa, seperti ketidaksesuaian informasi produk, pembatalan sepihak, keterlambatan pengembalian dana (*refund*), penyalahgunaan data pribadi, serta penggunaan klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar (*asymmetric bargaining position*) antara konsumen dan penyelenggara platform digital yang berpotensi mengurangi efektivitas perlindungan hak-hak konsumen.

Dari segi regulasi, Indonesia sebenarnya telah memiliki landasan hukum yang melandasi perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara normatif menjamin hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK (Ningsih, 2017). Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 7 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi akurat, serta Pasal 18 UUPK yang secara tegas melarang penggunaan klausula baku yang merugikan. Perlindungan hukum tersebut juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun perangkat hukum telah tersedia, implementasinya di lapangan masih menghadapi kendala nyata berupa lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, serta belum optimalnya sistem penegakan hukum digital.

Kelemahan tersebut semakin diperparah oleh mekanisme penyelesaian sengketa konvensional melalui jalur peradilan (litigasi) yang dinilai kurang efektif dalam mengakomodasi karakteristik transaksi digital yang serba cepat. Proses litigasi umumnya membutuhkan waktu relatif lama, biaya yang tinggi, serta formalitas prosedur yang rumit. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) maupun *Online Dispute Resolution* (ODR) atau penyelesaian sengketa berbasis daring menjadi kebutuhan krusial guna memberikan jaminan kepastian hukum yang lebih cepat, efisien, dan berkeadilan bagi para pihak yang bersengketa.

Berbagai penelitian terdahulu umumnya membahas perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*) secara umum, tanggung jawab pelaku usaha digital, maupun penyelesaian sengketa elektronik dari perspektif hukum bisnis. Di sisi lain, kajian mengenai transaksi pariwisata digital masih cenderung memfokuskan pembahasan pada aspek pelayanan, pemasaran, dan transformasi digital industri pariwisata. Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami perkembangan ekonomi digital, namun belum secara komprehensif mengintegrasikan perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum penyelenggara platform pariwisata, dan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai satu kesatuan kerangka perlindungan hukum dalam sektor pariwisata digital. Dengan demikian, masih terdapat ruang pengembangan kajian mengenai bagaimana instrumen hukum yang berlaku dapat dioptimalkan untuk menjawab karakteristik sengketa yang muncul dalam ekosistem platform pariwisata digital di Indonesia (Abdel, 2012).

Berdasarkan kondisi tersebut, research gap penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus mengintegrasikan tiga aspek utama, yaitu perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum platform pariwisata digital, dan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi (*Online Dispute Resolution*) dalam satu kerangka analisis hukum yang berorientasi pada sektor pariwisata. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih mengkaji aspek-aspek tersebut secara parsial sehingga belum memberikan gambaran yang utuh mengenai optimalisasi sistem perlindungan hukum konsumen pada transaksi pariwisata berbasis platform digital di Indonesia.

Atas dasar *research gap* tersebut, novelty penelitian ini terletak pada penyusunan analisis normatif yang menghubungkan berbagai rezim hukum yang relevan meliputi hukum perlindungan konsumen, hukum kepariwisataan, hukum transaksi elektronik, dan hukum perlindungan data pribadi ke dalam satu kerangka konseptual untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum, tanggung jawab pelaku usaha platform digital, serta penguatan mekanisme *Online Dispute Resolution* sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih adaptif terhadap karakteristik transaksi pariwisata digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan dan optimalisasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi pariwisata berbasis platform digital di Indonesia serta mengkaji bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha platform digital dalam memberikan perlindungan kepada konsumen (Cortés, 2011). Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum bisnis dan hukum kepariwisataan, penelitian ini diharapkan menjadi masukan konseptual bagi pembentukan kebijakan perlindungan konsumen yang lebih responsif terhadap perkembangan ekosistem pariwisata digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif-analitis untuk mengkaji norma perlindungan konsumen, bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha platform pariwisata digital, serta mekanisme penyelesaian sengketanya berdasarkan hukum positif di Indonesia. Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan undang-undang (*statute approach*) dengan menelaah UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, UU No. 10/2009 tentang Kepariwisata, dan UU No. 27/2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) guna membedah doktrin dan asas hukum bisnis digital. Sumber bahan hukum meliputi bahan primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (buku dan jurnal ilmiah), serta tersier (kamus hukum dan ensiklopedia). Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yang selanjutnya dianalisis secara kualitatif menggunakan metode interpretasi hukum dan ditarik kesimpulannya secara deduktif guna menghasilkan preskripsi hukum yang objektif.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Karakteristik Transaksi Pariwisata Digital dan Potensi Sengketa Hukum

Perkembangan platform digital tidak hanya mengubah mekanisme transaksi pariwisata, tetapi juga menggeser hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Pada transaksi konvensional, konsumen umumnya berinteraksi langsung dengan penyedia jasa sehingga proses negosiasi, klarifikasi informasi, maupun penyelesaian keluhan dapat dilakukan secara lebih sederhana. Sebaliknya, dalam transaksi berbasis platform digital hubungan hukum menjadi lebih kompleks karena melibatkan beberapa pihak sekaligus, seperti penyedia platform (online travel agency), maskapai penerbangan, hotel, biro perjalanan, dan penyedia sistem pembayaran. Kompleksitas hubungan hukum tersebut menyebabkan pembagian tanggung jawab menjadi tidak selalu jelas ketika terjadi sengketa.

Transaksi pariwisata secara daring (*online tourism*) memungkinkan seluruh tahapan penawaran, pemesanan tiket transportasi, penyediaan akomodasi, hingga pemaketan jasa wisata dilakukan melalui platform digital seperti Traveloka, Tiket.com, Agoda, dan aplikasi sejenis. Dalam perspektif hukum, transaksi pariwisata *online* dikategorikan sebagai transaksi elektronik berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Kontrak elektronik dalam transaksi ini diakui sah secara hukum sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Kontrak umumnya terbentuk melalui

mekanisme *offer* dan *acceptance* berbasis *click-wrap* atau *shrink-wrap agreement* dalam platform.

Implementasi pariwisata digital memberikan efisiensi yang signifikan bagi pelaku usaha dan kemudahan kepraktisan bagi konsumen tanpa dibatasi ruang serta waktu. Namun, karakteristik transaksi yang bersifat virtual dan serba cepat ini menyimpan potensi sengketa hukum yang tinggi. Dalam praktiknya, konsumen kerap menghadapi berbagai permasalahan, di antaranya ketidaksesuaian informasi layanan antara promosi dengan kondisi riil di lapangan, pembatalan pemesanan secara sepihak oleh penyedia jasa atau biro perjalanan, hambatan dalam proses pengembalian dana (*refund*) yang tidak adil, penyalahgunaan data pribadi konsumen akibat sistem keamanan platform yang lemah, hingga pengabaian tanggung jawab pelaku usaha melalui penggunaan klausula baku yang dilarang oleh hukum. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi tawar yang jauh lebih lemah dibandingkan pelaku usaha platform digital.

Kondisi tersebut semakin terlihat pada kasus pembatalan perjalanan selama pandemi COVID-19. Banyak konsumen mengalami keterlambatan pengembalian dana (*refund*) akibat perbedaan kebijakan antara maskapai, hotel, dan penyelenggara platform digital. Dalam berbagai kasus, konsumen diarahkan secara berulang kepada pihak yang berbeda tanpa memperoleh kepastian mengenai pihak yang bertanggung jawab. Fenomena ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada transaksi pariwisata digital tidak cukup hanya bergantung pada keberadaan norma hukum, tetapi juga memerlukan pengaturan yang lebih jelas mengenai distribusi tanggung jawab antar pelaku usaha dalam ekosistem platform digital.

3.2. Penerapan dan Optimalisasi Perlindungan Hukum Konsumen Pariwisata Digital

Perlindungan hukum konsumen merupakan instrumen penting bagi negara untuk menjamin kepastian hukum serta menyeimbangkan posisi tawar para pihak dalam transaksi digital. Payung hukum utama perlindungan konsumen di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen pariwisata digital berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa yang ditawarkan (Riyanto, 2020). Hak ini berbanding lurus dengan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK untuk memberikan informasi yang akurat dan beritikad baik dalam menjalankan usahanya.

Optimalisasi perlindungan konsumen pariwisata digital juga ditopang oleh keberadaan Pasal 18 UUPK yang secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab (*exculpatory clause*). Dalam transaksi pariwisata digital, syarat dan ketentuan yang mencantumkan klausul seperti *no refund under any circumstances* dianggap batal demi hukum karena mengabaikan hak-hak normatif konsumen (Sasongko, 2007). Selain UUPK dan UU ITE, kerangka perlindungan konsumen pariwisata *online* di Indonesia juga didukung secara lintas sektoral oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata untuk menjamin standar mutu pelayanan jasa wisata, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi untuk menjaga integritas data pribadi pengguna platform.

Meskipun kerangka regulasi perlindungan konsumen di Indonesia telah relatif lengkap, efektivitas implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu penyebabnya adalah berkembangnya model bisnis berbasis platform (*platform economy*) yang belum sepenuhnya diakomodasi oleh pengaturan perlindungan konsumen yang disusun ketika transaksi digital belum berkembang seperti saat ini. Akibatnya, dalam praktik sering muncul ketidakjelasan mengenai posisi hukum penyedia platform, apakah bertindak semata sebagai perantara digital (*intermediary*) atau turut memikul tanggung jawab sebagai pelaku usaha terhadap kerugian konsumen.

Sebagai perbandingan, beberapa yurisdiksi telah mengembangkan regulasi yang memberikan kewajiban lebih besar kepada penyelenggara platform digital untuk menjamin transparansi informasi, mekanisme pengaduan, serta penyelesaian sengketa secara cepat. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pada era ekonomi digital tidak hanya bertumpu pada hubungan kontraktual antara konsumen dan penyedia jasa, tetapi juga menempatkan penyelenggara platform sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan. Perspektif ini dapat menjadi rujukan dalam penguatan regulasi di Indonesia tanpa mengabaikan karakteristik sistem hukum nasional.

3.3 Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Biro Pariwisata dan Platform Digital

Tanggung jawab hukum (*liability*) pelaku usaha biro pariwisata maupun pengelola platform digital timbul sebagai konsekuensi logis atas kerugian yang dialami konsumen akibat timbulnya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (Lestari, 2021). Dalam melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha biro pariwisata menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*). Melalui pendekatan *presumption of liability*, pelaku usaha dianggap selalu bertanggung jawab atas seluruh kerugian yang dialami konsumen sampai pelaku usaha mampu membuktikan bahwa timbulnya kerugian tersebut bukan disebabkan oleh kesalahannya. Sejalan dengan hal tersebut, doktrin tanggung jawab mutlak (*strict liability*) juga berlaku dalam kondisi tertentu di mana pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan, sepanjang konsumen dapat membuktikan timbulnya kerugian nyata akibat penggunaan layanan platform tersebut.

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK, bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha biro pariwisata digital dibagi ke dalam tiga kualifikasi utama (Sutedi, 2018). Pertama adalah tanggung jawab perdata (*contractual* dan *tort liability*), yaitu kewajiban untuk memberikan ganti rugi, restitusi dana (*refund*), atau penggantian fasilitas yang setara kepada konsumen yang dirugikan. Kedua adalah tanggung jawab administratif, berupa kewajiban untuk mematuhi perizinan berusaha, memenuhi standar baku mutu pelayanan pariwisata, serta pengawasan operasional dari otoritas terkait. Ketiga adalah tanggung jawab pidana, yang dapat dijatuhkan apabila pelaku usaha terbukti secara sah melakukan penipuan, menyebarkan informasi palsu secara sengaja, atau melakukan penyalahgunaan data pribadi konsumen sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

Dalam praktik transaksi digital, penentuan tanggung jawab hukum tidak selalu sederhana karena penyelenggaraan layanan melibatkan berbagai pihak yang memiliki fungsi berbeda. Penyedia platform digital umumnya berpendapat bahwa mereka hanya menyediakan sarana transaksi, sedangkan pelaksanaan layanan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyedia jasa wisata. Di sisi lain, konsumen memandang seluruh proses transaksi dilakukan melalui platform sehingga ekspektasi perlindungan hukum juga diarahkan kepada penyelenggara platform.

Perbedaan perspektif tersebut menunjukkan perlunya pengaturan yang lebih tegas mengenai pembagian tanggung jawab hukum dalam ekosistem pariwisata digital. Apabila platform memperoleh manfaat ekonomi dari setiap transaksi, maka secara proporsional platform juga perlu memiliki tanggung jawab untuk menyediakan mekanisme penyelesaian keluhan, memastikan transparansi informasi, serta memfasilitasi pemulihan kerugian konsumen ketika terjadi pelanggaran hak

3.4 Alternative Dispute Resolution (ADR) dan Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Solusi Sengketa Digital

Karakteristik sengketa pariwisata digital yang terjadi secara cepat dan kerap bersifat lintas wilayah menyebabkan mekanisme peradilan konvensional (litigasi) dinilai kurang efektif. Proses litigasi membutuhkan waktu relatif lama, biaya tinggi, prosedur yang formal, serta terkendala penetapan yurisdiksi hukum. Oleh karena itu, *Alternative Dispute Resolution*

(ADR) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjadi instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang relevan, fleksibel, dan mengutamakan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak (*win-win solution* (Arsic, 2018)).

Bentuk-bentuk ADR yang dapat diterapkan dalam sengketa pariwisata digital meliputi negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Negosiasi dilakukan secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha melalui saluran komunikasi digital seperti *e-mail* atau fitur layanan pelanggan untuk sengketa berskala kecil seperti penyesuaian jadwal atau kesalahan pemesanan. Apabila negosiasi gagal, mediasi dan konsiliasi dapat dimanfaatkan dengan bantuan pihak ketiga netral guna mencapai kesepakatan damai serta menjaga hubungan baik bisnis. Sedangkan untuk sengketa kompleks dengan nilai kerugian finansial yang besar, instrumen arbitrase dapat dipilih karena menghasilkan keputusan yang bersifat final dan mengikat (Kusumadara, 2014; Moses, 2017).

Dalam perspektif hukum Indonesia, pemanfaatan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) yaitu pelaksanaan ADR yang memanfaatkan teknologi informasi secara penuh belum beroperasi secara optimal, padahal instrumen ini esensial untuk menghadapi berbagai tantangan keadilan kontemporer di era digital (Kaufmann-Kohler & Schultz, 2004). Sebagian besar proses penyelesaian sengketa pariwisata digital masih menggunakan cara-cara konvensional, dan pelaksanaan mediasi maupun arbitrase daring yang terintegrasi penuh pada platform digital masih sangat terbatas. Penguatan regulasi, penyediaan kelembagaan ODR khusus, peningkatan kompetensi mediator dan arbiter di bidang transaksi digital, serta integrasi sistem pengaduan langsung (*digital grievance mechanism*) pada aplikasi pariwisata merupakan langkah strategis yang harus ditempuh guna mewujudkan kepastian hukum dan optimalisasi perlindungan konsumen di era transformasi digital (Cortés, 2018).

Perkembangan Online Dispute Resolution (ODR) di berbagai negara menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa digital dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan berbiaya rendah dibandingkan mekanisme litigasi konvensional (Katsch, 2001). Berbagai platform perdagangan elektronik internasional telah mengintegrasikan sistem pengaduan dan mediasi daring ke dalam layanan mereka sehingga sebagian besar sengketa dapat diselesaikan tanpa melalui proses pengadilan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa integrasi ODR ke dalam platform digital mampu meningkatkan kepercayaan konsumen sekaligus memperkuat akuntabilitas pelaku usaha.

Bagi Indonesia, implementasi ODR memerlukan dukungan regulasi, kesiapan kelembagaan, dan integrasi teknologi pada platform pariwisata digital. Penguatan tersebut tidak hanya bertujuan mempercepat penyelesaian sengketa, tetapi juga membangun budaya perlindungan konsumen yang lebih adaptif terhadap perkembangan ekonomi digital.

3.5 Implikasi Hukum dan Rekomendasi Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan transaksi pariwisata berbasis platform digital telah menghasilkan hubungan hukum yang semakin kompleks antara konsumen, penyedia platform digital, dan penyedia jasa pariwisata. Kompleksitas tersebut menyebabkan mekanisme perlindungan konsumen yang selama ini bertumpu pada hubungan hukum konvensional belum sepenuhnya mampu menjawab karakteristik transaksi digital yang melibatkan banyak pihak serta penggunaan teknologi informasi sebagai media utama penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu, penguatan perlindungan konsumen tidak cukup dilakukan melalui penegakan peraturan perundang-undangan yang telah ada, tetapi juga memerlukan penguatan kebijakan yang mampu mengakomodasi perkembangan model bisnis digital di sektor pariwisata.

Bagi pembentuk peraturan perundang-undangan, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta Undang-Undang

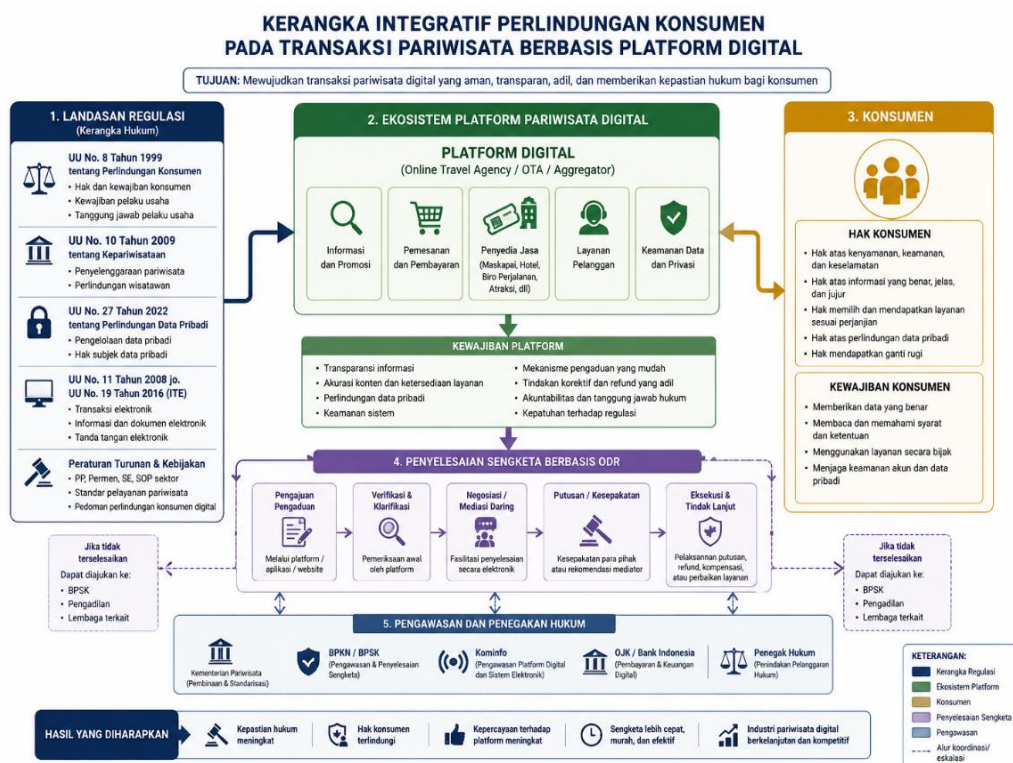
Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Harmonisasi tersebut diperlukan untuk memperjelas kedudukan hukum penyelenggara platform digital, pembagian tanggung jawab antar pelaku usaha dalam ekosistem pariwisata digital, serta mekanisme perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Selain itu, diperlukan pengaturan yang lebih rinci mengenai standar transparansi informasi, kewajiban penyelenggara platform dalam menangani pengaduan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya terjangkau.

Bagi penyelenggara platform digital, penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital. Oleh karena itu, penyelenggara platform perlu menerapkan prinsip transparansi informasi, menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, mempercepat proses penanganan keluhan dan pengembalian dana (*refund*), serta meningkatkan perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Penguatan tata kelola tersebut tidak hanya berkontribusi pada kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing platform pariwisata digital.

Bagi konsumen, penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan literasi digital dan literasi hukum dalam melakukan transaksi melalui platform digital. Konsumen perlu memahami hak dan kewajibannya, mencermati syarat dan ketentuan layanan, serta memanfaatkan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang tersedia apabila terjadi pelanggaran hak. Peningkatan literasi tersebut diharapkan dapat memperkuat posisi tawar konsumen sekaligus mendorong terciptanya hubungan hukum yang lebih seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan implementasi Online Dispute Resolution (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakteristik transaksi pariwisata digital. ODR dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses dibandingkan mekanisme litigasi konvensional. Agar implementasinya berjalan efektif, diperlukan dukungan regulasi yang memberikan kepastian hukum terhadap proses penyelesaian sengketa secara elektronik, penguatan kapasitas kelembagaan yang menangani sengketa konsumen, serta integrasi sistem pengaduan digital antara penyelenggara platform, lembaga perlindungan konsumen, dan instansi pemerintah terkait.

Secara konseptual, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi pariwisata berbasis platform digital memerlukan pendekatan yang bersifat integratif. Perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan norma dalam berbagai peraturan perundang-undangan, tetapi juga pada harmonisasi regulasi, akuntabilitas penyelenggara platform digital, peningkatan literasi konsumen, dan pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Peneliti mencoba untuk memvisualisasikan hubungan antara regulasi-platform digital-konsumen-ODR-Kepastian hukum seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Integratif Perlindungan Konsumen pada Transaksi Pariwisata berbasis Digital

Dengan demikian, penguatan perlindungan konsumen di sektor pariwisata digital harus dipandang sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola ekosistem pariwisata digital yang memberikan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan yang seimbang bagi seluruh pihak.

4. KESIMPULAN

Penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi pariwisata berbasis platform digital di Indonesia secara normatif telah memiliki landasan yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Kepariwisataan, serta Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Optimalisasi perlindungan ini dicapai dengan menjamin hak-hak dasar konsumen atas informasi yang jujur, keamanan data, serta pembatalan demi hukum terhadap klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha (*exculpatory clause*). Namun, efektivitas penegakannya di lapangan masih terkendala oleh lemahnya pengawasan operasional platform serta belum optimalnya sarana penegakan hukum digital.

Bentuk tanggung jawab hukum pelaku usaha biro pariwisata dan platform digital didasarkan pada prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) serta doktrin tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Tanggung jawab tersebut terwujud dalam tiga kualifikasi utama, yaitu tanggung jawab perdata melalui kewajiban ganti rugi atau pengembalian dana (*refund*), tanggung jawab administratif berupa pemenuhan izin usaha dan standar mutu pelayanan, serta tanggung jawab pidana atas tindakan penipuan atau pelanggaran data pribadi konsumen.

Guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan konsumen yang komprehensif, dibutuhkan transformasi sistem penyelesaian sengketa melalui penguatan regulasi dan pemanfaatan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) yang terintegrasi langsung pada platform digital (*digital grievance mechanism*). Pembentukan lembaga ODR khusus serta

peningkatan literasi hukum digital bagi masyarakat menjadi langkah strategis untuk menciptakan ekosistem transaksi pariwisata digital di Indonesia yang aman, efisien, dan berkeadilan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta masukan yang konstruktif selama proses penyusunan penelitian ini. Apresiasi juga disampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan dukungan akademik sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa artikel ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

5. REFERENSI

- Abdel Wahab, M. S., Katsh, E., & Rainey, D. (Eds.). (2012). *Online dispute resolution: Theory and practice*. The Hague, Netherlands: Eleven International Publishing.
- Amory, J. D. S., & Mudo, M. (2025). Transformasi ekonomi digital dan evolusi pola konsumsi: Tinjauan literatur tentang perubahan perilaku belanja di era internet. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 28-37.
- Arsic, J. (2018). Online dispute resolution. *Economic Themes*, 56(4), 635-651. <https://doi.org/10.2478/ethemes-2018-0038>
- Cortés, P. (2011). *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. London, England: Routledge.
- Cortés, P. (2018). The law of consumer redress in an evolving digital market: Upgrading from alternative to online dispute resolution. *Computer Law & Security Review*, 34(4), 768-784. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2018.05.010>
- Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). *Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Kaufmann-Kohler, G., & Schultz, T. (2004). *Online dispute resolution: Challenges for contemporary justice*. The Hague, Netherlands: Kluwer Law International.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [KUHPerdata].
- Kusumadara, A. (2014). Penyelesaian sengketa bisnis internasional melalui arbitrase. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 21(3), 360-379.
- Lestari, A. (2021). *Tanggung jawab pelaku usaha travel CV. Anugrah Indragiri terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan supir kepada penumpang* (Skripsi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru).
- Marinac, A., & Pisker, B. (2026). Digital Transformation and Quality-Oriented Tourism Supply as Determinants of Destination Competitiveness in Developing Economies. *Economies*, 14(4), 124. <https://doi.org/10.3390/economies14040124>
- Moses, M. L. (2017). *The principles and practice of international commercial arbitration* (3rd ed.). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Ningsih, W. N. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap bisnis online. *Jurnal Serambi Hukum*, 11(1), 27-38.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2017). *OECD recommendation on consumer dispute resolution and redress*. Paris, France: OECD Publishing.
- Republik Indonesia. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024*. Jakarta, Indonesia: Kementerian PPN/Bappenas.
- Riyanto, A. (2020). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Jakarta, Indonesia: PT RajaGrafindo Persada.
- Sasongko, W. (2007). *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*. Bandar Lampung, Indonesia: Universitas Lampung.
- Sutedi, A. (2018). *Perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha*. Jakarta, Indonesia: Sinar Grafika.

-
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1991). *Kamus besar bahasa Indonesia* (Edisi ke-2). Jakarta, Indonesia: Balai Pustaka.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- United Nations Commission on International Trade Law. (1996). *UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce with Guide to Enactment*. New York, NY: United Nations.
- United Nations Commission on International Trade Law. (2017). *Technical notes on online dispute resolution*. Vienna, Austria: United Nations.