



## Akibat Hukum Dari Wanprestasi Dalam Transaksi Pemesanan Hotel di Bali Secara *Online*

Kristian Ananta Dion | Ni Luh Made Mahendrawati | Desak Gde Dwi Arini

1. Fakultas Hukum, Universitas  
Warmadewa

### Correspondence address to:

Kristian Ananta Dion, Fakultas  
Hukum, Universitas Warmadewa  
Email address:  
[anantadionn@gmail.com](mailto:anantadionn@gmail.com)

**Abstract**—The rapid advancement of technology has made the task of booking hotel tickets easier for the public. The problem discussed in this research is the case of losses suffered by consumers due to the cancellation of online reservations made by business actors. This is stated as a problem of default which is a condition of non-fulfillment of achievements or obligations in an agreement. This research is conducted to find out the validity, and the timing of an online hotel booking transaction agreement, especially hotels in Bali. The research method uses normative legal research that examines the problems of legal regulation or legal norm. The result of the research is that consumers have received compensation due to the cancellation of hotel reservations made by business actors. In the Civil Code, it is formulated that negligence in an agreement can be concluded as a default, which is an unlawful act in various forms of default against every obligation imposed in every provision of the applicable law. For the government, the hotel and consumers must have insight into the requirements that apply in the Law regarding default issues in online hotel bookings.

**Keywords:** Unilateral cancellation; losses; agreements; online .



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

## 1. Pendahuluan

Bali merupakan salah satu destinasi wisata paling digemari baik kalangan wisatawan domestik maupun internasional. Untuk mendukung banyaknya wisatawan yang datang, menyebabkan banyaknya investor yang berinvestasi melalui pembangunan hotel khususnya di daerah-daerah yang paling banyak didatangi oleh wisatawan. Pandemi COVID-19 sempat berdampak terhadap menurunnya jumlah hotel di Bali sebesar 25%, namun kembali merangkak naik sebesar 6% pada Tahun 2022 pasca meredanya pandemi COVID-19 (BPS, 2022). Kembali naiknya jumlah hunian hotel menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan kunjungan wisatawan domestik maupun internasional ke Bali pada Tahun 2022. Berdasarkan pada Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945 yang selanjutnya disebut UUD NRI 1945 merupakan fundamen sistem perekonomian nasional. Pasal 33 ayat (1) UUD NRI 1945 menegaskan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha Bersama berdasar atas asas kekeluargaan.” Makna yang terkandung dalam ayat tersebut sangat dalam yakni sistem ekonomi yang dikembangkan seharusnya tidak basis persaingan serta asas yang sangat individualistik.

Perkembangan teknologi informasi sampai pada saat ini memberikan dampak yang begitu signifikan dalam membantu kehidupan umat manusia, termasuk salah satunya untuk melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan dengan perkembangan hukum yang dinamis mengikuti perkembangan zaman yaitu terjadinya transformasi kegiatan bisnis dari transaksi secara konvensional yang seharusnya adanya pertemuan secara fisik antara pelaku bisnis (antar muka) dan adanya penandatanganan sebagai bentuk adanya kesepakatan transaksi menjadi tanpa perlu adanya.

Pertemuan secara fisik dan tanpa tanda tangan (*non-sign*) hanya melalui elektronik (*e-commerce*) yang pada akhirnya melahirkan kontrak elektronik (*e-contract*). (Putri, W. S., dan Budiana, N., 2018: 10). Termasuk salah satunya dalam transaksi pemesanan hotel kini juga dapat dilakukan dengan datang secara langsung maupun melalui media elektronik. Untuk mempertemukan penjual dan pembeli dalam transaksi pemesanan hotel melalui media elektronik lazimnya difasilitasi oleh mediator yaitu *Online Travel Agent* (OTA) sebagai contoh Traveloka, Tiket.com, Pegi-Pegi, dan lain sebagainya.

Dalam pembuatan kontrak yang diaturkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sahnya perjanjian menentukan bahwa: “a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri; b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; c. Suatu hal tertentu; 4. Suatu sebab yang halal.”

Pada Pasal 1320 KUHPerdata tersebut dipenuhi dua unsur yaitu “syarat subjektif pada syarat pertama dan kedua, dan syarat obyektif pada syarat ketiga dan keempat yang menimbulkan konsekuensi hukum yang berbeda”. Transaksi elektronik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut UU ITE). Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak ditandatangani melalui sistem elektronik. UU ITE negara terus melakukan perubahan untuk mengimbangi perkembangan terkini mengenai kepastian hukum bagi pihak-pihak yang bertransaksi secara elektronik. Dalam hal ini konsumen dirugikan akibat adanya pelanggaran terhadap badan ekonomi yang secara sepihak membatalkan tiket hotel yang telah dipesan sebelumnya oleh konsumen. Oleh karena itu timbullah perselisihan antar konsumen, perselisihan yang mencakup seluruh aspek hukum akibat pelanggaran hak-hak konsumen. (Sidharta, 2006: 80).

Melalui perbedaan tersebut timbul permasalahan hukum terkait keabsahan kontrak elektronik mengenai kecakapan antar pihak dalam membuat suatu perikatan dan sulitnya mengidentifikasi penetapan waktu adanya kata setuju antara kedua pihak yang bertransaksi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keabsahan dan penetapan waktu adanya kesepakatan transaksi pemesanan hotel secara *online* khususnya hotel di Bali sebagai salah satu destinasi wisata yang paling digemari oleh wisatawan domestik maupun internasional. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian akan

menuangkan dalam bentuk skripsi normatif berjudul Akibat Hukum Dari Wanprestasi Dalam Transaksi Pemesanan Hotel Di Bali Secara *Online*.

Pada tahun 2018 bentuk wanprestasi yang terjadi sebanyak 2 (dua) kasus, yaitu tidak melakukan pembayaran. “Pada tanggal 1 Maret 2018 atas nama Sofyan Daud, beliau merupakan penyewa tetap *Grand Lambhuk* Hotel sekaligus orang berpengaruh pada sebuah partai politik lokal. Pada awal mulanya semua berjalan dengan baik sehingga timbulnya sikap saling percaya antara pihak hotel dengan penyewa. Pada tanggal 1 Maret 2018 beliau melakukan *check in* dan meminta untuk menunda pembayaran kepada pihak hotel sampai beliau menginap lagi. Pada tanggal 8 Maret 2018 beliau menginap kembali dengan membawa seorang teman bernama Suryadi MJ, ia juga merupakan orang berpengaruh pada partai politik lokal. Mereka *check in* dengan menggunakan kamar yang berbeda sampai tanggal 13 Maret 2018. Ketika *check out* Suryadi MJ mengatakan pembayaran ditanggung oleh Sofyan Daud. Saat pihak hotel meminta pelunasan pembayaran kepada Sofyan daud, beliau meminta kepada pihak hotel agar pembayaran dapat diselesaikan via transfer bank. Karena sudah adanya sikap saling percaya antara pihak hotel dengan Sofyan Daud, maka pihak hotel menerima permintaannya. Semenjak tanggal 13 Maret 2018 s.d 15 Maret 2018 pihak hotel tidak menerima bukti pembayaran via transfer bank atas apa yang telah diperjanjikannya. Padahal sebelumnya pihak hotel sudah menegur via telepon dan mengirim surat teguran ke alamat yang tertera pada kartu identitasnya”. Hingga sampai sekarang pembayaran tidak dilunasi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam pertanyaan penelitian berikut ini: 1) Bagaimanakah keabsahan transaksi pemesanan hotel di Bali Secara *Online*? dan 2) Bagaimanakah akibat hukum apabila terjadi wanprestasi pada pihak hotel dalam transaksi pemesanan hotel di Bali secara *online*?

## 2. Metode

Tipe penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif, penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang mengkaji permasalahan dari suatu peraturan hukum atau norma hukum. Maka dari hal tersebut, pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan Perundang-Undangan adalah pendekatan “yang dilakukan dengan cara menganalisa aturan dan regulasi terkait isu hukum yang penulis angkat serta menggunakan juga pendekatan konseptual yaitu pendekatan yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian masalah hukum dilihat dari konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya. Sumber bahan hukum penelitian ini berasal dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Penelitian ini menggunakan sumber bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Adapun sumber bahan hukum yang dimaksud antara lain: Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan yang mengikat secara yuridis diantaranya: a. UUD NRI Tahun 1945; b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III; c. UU ITE. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan secara yuridis, diperoleh melalui internet, buku, literatur, makalah ataupun skripsi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang berasal dari kamus hukum *online* ataupun ensiklopedia *online*. Metode pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam pendekatan penelitian ini adalah dari Studi dokumen kepustakaan dengan menelusuri serta mengkaji KUHPerdata Buku III perjanjian dan UU ITE serta peraturan yang terkait. Setelah seluruh bahan hukum terkumpul, maka kemudian analisis bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Pengumpulan bahan hukum pada penelitian menggunakan pedoman studi dokumen. Keseluruhan bahan hukum yang terkumpul baik dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier diolah dan dianalisis melalui penyusunan bahan hukum sistematis, dikategorikan dan diklasifikasikan, lalu dikaitkan pada satu bahan hukum memahami makna dari bahan hukum dan dilakukan penafsiran hukum memahami makna dari bahan hukum dan dilakukannya penafsiran dari perspektif peneliti untuk menarik konklusi deskriptif.

### 3. Pembahasan

#### Keabsahan Transaksi Pemesanan Hotel di Bali Secara Online

Pertemuan secara fisik dan tanpa tanda tangan (*non-sign*) hanya melalui elektronik (*e-commerce*) yang pada akhirnya melahirkan kontrak elektronik (*e-contract*). (Putri, W. S., dan Budiana, N., 2018: 5). Termasuk salah satunya dalam transaksi pemesanan hotel kini juga dapat dilakukan dengan datang secara langsung maupun melalui media elektronik. Untuk mempertemukan penjual dan pembeli dalam transaksi pemesanan hotel melalui media elektronik lazimnya difasilitasi oleh mediator yaitu *Online Travel Agent* (IOTA) sebagai contoh Traveloka, Tiket.com, Pegi-Pegi, dan lain sebagainya. Keabsahan perjanjian elektronik Pada prinsipnya keabsahan suatu perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk fisiknya. Dokumen cetak maupun elektronik, baik lisan maupun tulisan, dianggap sah secara hukum apabila memenuhi syarat-syarat Pasal 1320 KUHPerduta. Empat syarat sah perjanjian tersebut meliputi: “a. Kesepakatan para pihak; b. Kecakapan para pihak; c. Objek yang spesifik atau suatu hal tertentu; dan d. Sebab yang halal.”

Pendapat Penulis tentang Keabsahan Pemesanan Hotel Secara Online Berkas perkembangan teknologi, pemesanan kamar hotel dapat dilakukan secara daring atau *online*. Jadi, para tamu bisa memesan kamar hotel jauh-jauh hari sebelum menginap. Selain itu, sejumlah kamar hotel harganya lebih murah apabila dipesan lewat *online* dari pada datang langsung atau *on the spot* (OTS). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, perusahaan travel sudah tidak bisa lagi mengabaikan kebutuhan akan sistem *booking online* untuk layanan mereka. Pelanggan saat ini menggunakan internet tidak hanya untuk mencari informasi atau membeli produk, namun juga untuk melakukan pemesanan secara *online*. Sebagian besar pelanggan memilih pemesanan *online* karena cara ini dinilai lebih praktis. Mereka dapat melakukan pemesanan dari mana saja dan kapan saja mereka mau. Sistem *booking online* ini tentu menguntungkan bagi para pelanggan yang sibuk atau memiliki aktivitas padat. Dengan sistem digital, mereka bisa melakukan *booking online* di sela-sela waktu istirahat atau ketika mereka selesai bekerja tanpa harus datang ke lokasi perusahaan travel tersebut. Adapun syarat pemesanan hotel secara *online*. “a. Bahwa dalam syarat-syarat perikatan tertentu dapat terjadi penyimpangan sebagaimana syarat terjadi yang ditentukan oleh Pasal 1320 KUHPerduta. b. Bahwa walaupun para pihak tidak pernah bertemu secara langsung. Pemilik hotel dan wisatawan (penyewa) satu sama lainnya, namun kesepakatan tetap terjadi dan melahirkan kata sepakat. Contoh: sebagai akibat dari Pasal 1320 Undang-Undang KUHPerduta Pasal 1320 ayat (1) menyatakan sebagian salah satu syarat sahnya suatu perjanjian diperlukan adanya sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Pasal 1338 ayat (1) menentukan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi yang membuatnya”.

#### Akibat Hukum Apabila Terjadi Wanprestasi Pada Transaksi Pemesanan Hotel di Bali Secara Online

Wanprestasi merupakan pelanggaran terhadap kesepakatan antara kedua belah pihak. Apabila salah satu pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian yang ada, maka tindakan tersebut dapat dianggap sebagai wanprestasi. Dikutip langsung dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah wanprestasi mengacu pada keadaan dimana salah satu pihak (biasanya pihak yang membuat perjanjian) berkinerja buruk karena kelalaiannya. Dasar hukum wanprestasi diatur pada KUHPerduta Pasal 1338 yang berbunyi, “seluruh persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Perjanjian ini tidak dapat dibatalkan kecuali atas persetujuan bersama atau karena sebab-sebab yang ditentukan oleh undang-undang. Perjanjian ini harus dibuat dengan itikad baik. Dalam bidang perkreditan, gagal bayar dapat terjadi bila peminjam tidak dapat membayar angsuran sesuai batas waktu yang telah disepakati (kredit macet). Cidera janji terjadi karena adanya kesepakatan antara para pihak, apabila para pihak melanggar kontrak atau melakukan perbuatan yang melanggar kontrak tanpa menyatakan persetujuan maka hal itu tidak dapat dinyatakan. merupakan wanprestasi tetapi merupakan perbuatan melawan hukum, karena pada dasarnya konsep wanprestasi adalah perilaku menyimpang dari para pihak, tentunya dalam hal opsional. (Sukerta I Made Rai, Budiarta I Nyoman Putu, Arini Desak Gde Dwi, 2021: 24).

Dasar hukum wanprestasi diatur dalam KUHP Pasal 1338 yang berbunyi “seluruh persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik Kembali, selain dengan kesepakatan dari kedua belah pihak atau dikarenakan alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan ini harus dilaksanakan dengan itikad baik. Adapun dasar hukum wanprestasi lainnya turut diatur dalam pasal berikut ini. Pasal ini memuat konsekuensi yang akan ditanggung pihak yang melakukan wanprestasi. a. Pasal 1243 BW terkait kewajiban mengganti kerugian yang diderita oleh pihak kreditur atau pihak lainnya akibat salah satu pihak; b. Pasal 1267 BW yang mengatur terkait pemutusan kontrak perjanjian bersamaan dengan pembayaran ganti rugi yang ada; c. Pasal 1237 Ayat (2) BW penerimaan peralihan resiko sejak wanprestasi terjadi; d. Pasal 181 Ayat (2) HIR tentang kewajiban menanggung biaya perkara di pengadilan.” Penyebab Terjadinya Wanprestasi ada berbagai faktor yang menjadi sebab mengapa wanprestasi dapat terjadi. Diantaranya sebagai berikut: “a. *Force majeure* adalah keadaan dimana kewajiban atau perjanjian yang ada tidak dapat dilaksanakan karena suatu kejadian di luar kemauan atau kendali kami. Misalnya saja bencana alam, kecelakaan, dan lain-lain. Jika hal ini terjadi, pihak yang dirugikan tidak dapat disalahkan karena hal tersebut terjadi di luar kemauannya. b. Pelanggaran-pelanggaran berikut ini terjadi karena kesalahan salah satu pihak, baik sengaja maupun tidak sengaja sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain akibat perbuatannya. c. Dibandingkan dengan Kesalahan yang disengaja, merupakan kesalahan yang disengaja, artinya pihak yang lalai dengan sengaja melanggar aturan yang telah disepakati kedua belah pihak.” Dampak Wanprestasi pada dasarnya, “wanprestasi dapat membawa dampak negatif pada kedua belah pihak. Namun, terdapat konsekuensi yang tegas bagi mereka yang melakukan wanprestasi. Beberapa konsekuensi yang ada meliputi beberapa poin berikut ini: a. Kewajiban Membayar Ganti Rugi, Sesuai dengan aturan yang tertera pada Pasal 1246 KUHPdata, debitur atau pihak yang melakukan kelalaian wajib membayar ganti rugi yang mencakup biaya, bunga, dan kerugian lainnya yang terjadi. b. Pembatalan Perjanjian Kedua, terjadinya pembatalan perjanjian antara dua belah pihak, sehingga kewajiban yang ada otomatis akan terhapuskan. c. Adanya Peralihan Resiko, Dampak yang ketiga yakni adanya peralihan risiko.

Sesuai dengan kebijakan yang diatur pada Pasal 1237 KUHPdata bahwasannya apabila debitur atau pihak yang ada dalam sebuah perjanjian lalai dalam menjalankan kewajibannya, maka Ia harus menanggung segala kerugian yang ada. Akibat hukum apabila terjadi wanprestasi, KUHPdata tidak memberikan definisi tentang wanprestasi secara jelas. Namun beberapa pasal dalam Buku Ke-3 mengatur tentang kelalaian yang menyebabkan timbulnya akibat-akibat dari kelalaian debitur dalam perjanjian. Atas perbuatan melawan hukum dalam arti luas ini KUHPdata mengaturnya dalam Pasal 1235 sampai dengan Pasal 1238. Selanjutnya atas perbuatan kreditur berhak menuntut debitur untuk memenuhi perjanjian, bahkan kreditur juga berhak untuk meminta hakim untuk membatalkan perjanjian manakala debitur tidak kunjung memenuhi kewajibannya dan dinyatakan wanprestasi.” Dengan dibatalkannya perjanjian maka kreditur selanjutnya berhak menuntut debitur untuk menuntut pengembalian harta yang telah diterimanya serta menuntut debitur membayar ganti rugi. (Subekti, 1995: 2-3). Wanprestasi pada transaksi pemesanan hotel secara *online*, dapat diilustrasikan dengan contoh kasus “Konsumen yang bernama Angga Aditya Atmadilaga telah melakukan pemesanan kamar hotel (Resto Apung) sebanyak dua kamar pada hari Sabtu tanggal 20 April 2019 jam 09.00 wita untuk di hari yang sama melalui aplikasi Agoda, dan membayar melalui kartu kredit. Dimana status transaksi tersebut sudah dikatakan berhasil melalui aplikasi Agoda dan tiket *booking* kamar sudah terbit. Namun setelah didatangi ke hotel tersebut nama pemesanan tidak terdaftar sebagai tamu, padahal pihak konsumen sebenarnya sudah memenuhi aturan pemesanan dari aplikasi tersebut dan memesan sesuai dengan kamar yang tersedia, selain itu tiket *booking* hotel juga sudah terbit. Pihak Agoda telah membatalkan sepihak tiket tersebut, dalam hal ini pihaknya telah merugikan konsumen karena pembatalan tiket disampaikan setelah pembayaran selesai dan tiket hotel diterbitkan. Di dalam kasus ini terjadi sebuah kerugian yang diterima pihak konsumen karena pelanggaran yang dilakukan pihak pelaku usaha, dimana pelaku usaha telah membatalkan tiket hotel secara sepihak yang sudah dipesan sebelumnya oleh pihak konsumen. Karena hal tersebut timbul sengketa konsumen, yang merupakan sengketa yang mencakup segala aspek hukum karena pelanggaran yang telah dilakukan terhadap hak-hak konsumen. (Sidharta, 2006: 8).



Pada pasal 1480 KUHPdata diatur Tentang seorang konsumen bisa menuntut pembatalan suatu pembelian apabila penyerahan dari barang yang dibeli tidak dapat direalisasikan karena kelalaian pihak penjual. Disini pihak konsumen sudah memenuhi kewajibannya dengan membayar tiket hotel sesuai dengan nominal yang tertera pada web Agoda dan pihak Agoda sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kamar hotel yang sudah dipesan, tetapi pihak Agoda justru membatalkan secara sepihak pemesanan kamar tersebut setelah tiket hotel sudah muncul yang berarti pihak Agoda sudah tidak memenuhi suatu perikatan dan merugikan konsumen (Pasal 1235 KUHPdata). Tindakan jika suatu perikatan tidak dipenuhi di dalam isi dari Pasal 1267 KUHPdata menyatakan akan timbul akibat ialah; pelaksanaan perjanjian; pelaksanaan dan ganti rugi dan pembatalan. (Liberty Sinaga, 2018: 3). Jika dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Angga Aditya Atmadilaga sebagai pihak konsumen telah didapatkan informasi bahwa, pihak Agoda sudah melakukan ganti rugi berupa uang yang senilai dengan nominal yang telah dibayarkan oleh Angga untuk memesan kamar hotel. Hal tersebut dapat dilihat dari email 9 yang telah masuk ke akun konsumen tentang pembatalan tiket tersebut, Agoda selaku pelaku usaha akan segera melakukan pengembalian dana sebesar nominal yang telah dibayar oleh konsumen melalui sistem transfer antar bank. Pihak konsumen tetap mendapatkan kerugian diakibatkan dari tindakan yang dilakukan pihak Agoda namun tidak terlalu banyak, karena pihaknya telah bertanggung jawab dengan sudah melakukan ganti rugi kepada pihak konsumen”.

Pendapat penulis Akibat Hukum Apabila Terjadi Wanprestasi Pada Transaksi Hotel Secara Online, UU ITE menyebutkan, “jika dilakukan sendiri segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi. Akibat Hukum bagi pihak yang berkewajiban melakukan prestasi tetapi melakukan wanprestasi yakni: a. Debitur wajib menerima perubahan resiko semenjak timbulnya wanprestasi (Pasal 1237 Ayat (2) KUHPdata). b. Debitur wajib ganti rugi yang dirasakan oleh pihak yang memiliki hak memperoleh prestasi (Pasal 1243 KUHPdata). c. Debitur wajib melunasi pembayaran perkara apabila diperkarakan di pengadilan (Pasal 181 Ayat (1) HIR). d. Debitur wajib memperkenankan pemutusan permufakatan bersama diiringi dengan mengganti kerugian (Pasal 1267 KUHPdata).

Pelaku usaha atau penjual yang memiliki kewajiban dalam menjalankan suatu prestasinya akan tetapi dia tidak melakukan prestasinya atau dapat dikatakan wanprestasi maka pelaku usaha diharuskan ganti kerugian akan tetapi kewajiban ganti kerugian itu baru dapat dilakukan jika memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: a. Seseorang tersebut memang telah lalai melakukan wanprestasi; b. Seseorang tersebut tidak lagi dalam suatu keadaan yang memaksa; c. Seseorang tersebut tidak melakukan perlawanan atau pembelaan terhadap tuntutan ganti rugi kepadanya yang diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan; d. Seseorang tersebut sudah menerima pernyataan somasi atau lalai apabila pelaku usaha atau penjual *online* tidak bertanggungjawab setelah melakukan wanprestasi pada alur pembayaran elektronik maka customer dapat menuntut pelaku usaha melalui jalur hukum yang telah ditentukan pada Pasal 38 dan 39 UU ITE, dalam pasal tersebut menyebutkan bahwa setiap orang bisa mengajukan gugatan pada pihak yang merugikannya di dalam alur pembayaran *online* dan penyelesaian perselisihan dengan arbitrase ataupun instansi penyelesaian sengketa alternatif.” Hal ini dikarenakan diakuinya suatu alat bukti elektronik sebagai salah satu alat bukti yang sah di dalam pengadilan. Alat bukti elektronik tersebut berupa bukti transfer, email yang menyatakan suatu permufakatan untuk pembelian, dan juga identitas pelaku usaha beserta rekeningnya seperti nama, alamat, nomor telepon dan nomor rekening pelaku usaha tersebut.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan adanya penelitian serta pembahasan pada uraian diatas, maka dapat disimpulkan menjadi, yaitu “Keabsahan transaksi pemesanan hotel secara *online* di Bali, keabsahan perjanjian elektronik, maka pada prinsipnya keabsahan suatu perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk fisik dari perjanjian tersebut. Baik cetak maupun elektronik, baik lisan maupun tulisan, akan dianggap sah menurut hukum. Mencermati definisi wanprestasi, maka yang telah dirumuskan dalam KUHPdata mengenai kelalaian dalam perjanjian dapat kita simpulkan sebagai wanprestasi.

Wanprestasi merupakan perbuatan melawan hukum dalam arti luas, yaitu meliputi segala macam bentuk wanprestasi terhadap setiap perikatan atau kewajiban yang dibebankan dalam setiap ketentuan undang-undang yang berlaku.

Selanjutnya atas perbuatan kreditur berhak menuntut debitur untuk memenuhi perjanjian, bahkan kreditur juga berhak untuk meminta hakim untuk membatalkan perjanjian manakala debitur tidak kunjung memenuhi kewajibannya dan dinyatakan wanprestasi. Dengan dibatalkannya perjanjian maka kreditur selanjutnya berhak menuntut debitur untuk menuntut pengembalian harta yang telah diterimanya serta menuntut debitur membayar ganti rugi. Ada empat macam kriteria wanprestasi yang dilakukan oleh debitur. Pertama, debitur tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilaksanakannya. Kedua, debitur melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Wanprestasi pertama dan kedua adalah total wanprestasi. Selanjutnya wanprestasi yang ketiga, debitur melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat. Keempat, debitur melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan elektronik dapat disertifikasi oleh lembaga sertifikasi keandalan. Penyelenggara transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup public ataupun privat. Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik akibat tindakan pihak ketiga secara langsung terhadap sistem elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara agen elektronik.

Jika kerugian transaksi elektronik disebabkan gagal beroperasinya agen elektronik kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan. Akibat hukum apabila terjadi wanprestasi dalam pemesanan hotel secara *online*. Karena adanya kerugian oleh pihak lain, maka pihak yang telah melakukan wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan yang dapat berupa: membatalkan kontrak: membatalkan kontrak dengan klaim: melaksanakan kontrak dan melaksanakan kontrak dengan klaim.” Wanprestasi terhadap pemesanan hotel secara *online* bisa menyulitkan Masyarakat. Penting untuk meningkatkan perlindungan konsumen, transparansi, dan keamanan dalam sistem pemesanan *online* guna mengurangi kemungkinan kesalahan atau kebingungan bagi pengguna.

Simpulan yang sudah diuraikan diatas mencetuskan beberapa saran yang bisa diberikan, yaitu a. “Pemerintah atau Dinas Pariwisata, yang berwenang untuk mengatur perkembangan dan promosi sektor pariwisata di suatu daerah. Terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini, diharapkan dinas pariwisata dapat memahami cara untuk menanggapi wanprestasi pada pemesanan hotel secara *online* di suatu daerah. Hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam menanggapi permasalahan wanprestasi ini, pemerintah atau dinas pariwisata dapat melakukan penyelidikan terhadap keluhan konsumen dengan meminta bukti atau informasi pada pihak-pihak yang terlibat dan dapat memberikan penyelesaian terkait permasalahan yang dialami konsumen dalam pemesanan hotel secara *online*. Pemerintah juga dapat memberikan sanksi atau denda kepada penyedia layanan hotel secara *online* yang sudah terlibat dalam wanprestasi, dan pemerintah dapat menggunakan regulasi yang berlaku untuk menegakkan standar dari pelayanan dan kewajiban penyedia layanan pada situs pemesanan *online*. Masalah wanprestasi juga dapat diselesaikan dengan mediasi yang dapat dipimpin oleh dinas pariwisata dengan berperan sebagai mediator atau menyarankan kedua pihak yang berselisih untuk menggunakan layanan mediasi yang tersedia di daerah tersebut.

Pemerintah harus membuat program kerja seperti memberikan edukasi kepada para penyedia layanan hotel tentang hak dan kewajiban konsumen dalam pemesanan *online*, dan menawarkan sebuah sesi konsultasi untuk membantu dua belah pihak dalam pematuhan terhadap peraturan yang berlaku dalam undang-undang. b. Pihak hotel kepada pihak konsumen. Hal yang dapat dilakukan oleh pihak hotel untuk mengatasi masalah wanprestasi, yaitu dengan memberikan gambaran dan deskripsi yang detail pada situs pemesanan hotel seperti: detail fasilitas, layanan yang diberikan, dan kebijakan jika konsumen akan membatalkan pesanan. Pihak hotel dapat mencantumkan foto yang sesuai fakta dan mewakili dari kamar, fasilitas yang disediakan, dan area

umum hotel. Hal utama yang harus ditekankan pada *platform* pemesanan *online*, yaitu menyediakan sistem pembayaran yang aman agar data pembayaran konsumen tersampaikan dengan baik pada pihak hotel, dan selalu melihat ulasan dan memberikan umpan balik kepada konsumen. Hal terakhir yang dapat dilakukan untuk menghindari wanprestasi dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan dapat diakses untuk membantu konsumen dengan pertanyaan atau kekhawatiran sehubungan dengan pemesanan. c. Saran bagi Konsumen atau Masyarakat, untuk menghindari wanprestasi dalam pembayaran saat memesan hotel secara *online*, dengan melakukan riset dan perbandingan, teliti hotel yang akan dipesan, bandingkan harga dan ulasan dari beberapa sumber sebelum melakukan pembayaran. Setelah melakukan riset dan mendapatkan situs hotel yang diinginkan, selanjutnya konsumen wajib membaca syarat dan ketentuan, pastikan anda memahami dengan jelas kebijakan pembatalan, biaya tambahan dan detail penting lainnya sebelum menyelesaikan pemesanan. Gunakan situs terpercaya, pilih situs pemesanan hotel yang terkenal dan terpercaya, hindari situs yang kurang dikenal atau mencurigakan. Simpan bukti transaksi, simpan semua email konfirmasi atau bukti transaksi sebagai referensi jika terjadi masalah di kemudian hari. Pilih dan gunakan cara pembayaran aman dan andal, seperti kartu kredit, untuk melindungi pembayaran anda”. Hubungi hotel untuk konfirmasi, bila mungkin, konfirmasikan langsung dengan hotel setelah melakukan pemesanan untuk memastikan segala detail pesanan. Pantau tagihan kartu kredit, periksa tagihan kartu kredit secara berkala setelah melakukan pembayaran.

## Daftar Pustaka

- Liberty Sinaga, 2018, , Pembatalan Perjanjian Jual Beli *Online* Secara Sepihak Oleh Lazada.Co.Id (Studi Kasus), *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Volume 6, Nomor 4, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali.
- Putri, W. S., dan Budiana, N., 2018, *Jurnal Analisis Hukum*, Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau Dari Hukum Perikatan, Volume 1, Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Bali.
- Sidharta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian Cetakan ke-10*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sukerta I Made Rai, Budiarta I Nyoman Putu, Arini Desak Gde Dwi, 2021, , Restrukturisasi Kredit Terhadap Debitur Akibat Wanprestasi Karena Dampak Pandemi Covid-19, *Jurnal Preferensi Hukum*, Volume 2, Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Bali.