

## ANALISIS YURIDIS PENGENAAN HIDDEN FEES OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI TRANSPORTASI ONLINE

Rhafi Faishal Zulkarnain<sup>1</sup>, Icha Cahyaning Fitri<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah, Jember, Indonesia <sup>1,2</sup>

Corresponding Author: [rhafifaishal@gmail.com](mailto:rhafifaishal@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [ichacahyaning@unmuhjember.ac.id](mailto:ichacahyaning@unmuhjember.ac.id)<sup>2</sup>

---

### Info Artikel

**Received:** 22 Mei 2026

**Revised :** 08 Juni 2026

**Accepted:** 16 Juni 2026

**Published:** 30 Juni 2026

**Keywords:** consumer protection, hidden charges, online transportation, electronic transactions, legal certainty.

**Kata Kunci:** perlindungan konsumen, biaya tersembunyi, transportasi online, transaksi elektronik, kepastian hukum.

---

### Abstract

*The rapid development of application-based transportation services has improved public access to electronic transactions. However, the practice of imposing additional charges that are not transparently disclosed before the completion of a transaction continues to occur, causing consumer losses and indicating a gap in the implementation of legal protection. This study aims to examine the legal protection available to consumers against hidden charges in online transportation platforms and to analyze the legal responsibility of business actors under Indonesian law. This research employs a normative legal research method using statutory, conceptual, and case approaches. The study relies on primary, secondary, and tertiary legal materials analyzed through qualitative legal analysis based on library research. The findings reveal that the practice of hidden charges is inconsistent with the principles of transparency, legal certainty, and consumers' right to obtain accurate, clear, and honest information regarding the total costs of a transaction. Although the Consumer Protection Law and the Law on Electronic Information and Transactions provide a legal basis for consumer protection, their implementation remains insufficient because there is no specific regulation requiring full disclosure of all cost components in digital transactions. The novelty of this study lies in its analysis of the relationship between hidden charges and the obligation of electronic system providers to ensure transparent information as an essential element of consumer protection in digital transactions. This study concludes that hidden charges have the potential to violate consumer rights and the principle of legal certainty, making it necessary to strengthen regulations and regulatory oversight to ensure transparency in online transportation service fees.*

---

### Abstrak

Perkembangan layanan transportasi berbasis aplikasi telah meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi elektronik. Namun, praktik penambahan biaya yang tidak diinformasikan secara transparan sebelum transaksi diselesaikan masih sering ditemukan sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dan mencerminkan adanya kesenjangan dalam pelaksanaan perlindungan hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik biaya tersembunyi pada platform transportasi online serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Bahan

hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif melalui teknik studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik biaya tersembunyi bertentangan dengan prinsip keterbukaan informasi, kepastian hukum, dan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai biaya yang harus dibayarkan. Pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan dasar perlindungan hukum, namun implementasinya belum optimal karena belum terdapat pengaturan yang secara khusus mengatur transparansi seluruh komponen biaya dalam transaksi digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis keterkaitan antara praktik biaya tersembunyi dengan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyampaikan informasi secara transparan sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik biaya tersembunyi berpotensi melanggar hak konsumen serta prinsip kepastian hukum, sehingga diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan guna menjamin transparansi biaya pada layanan transportasi online.



*This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).*

*Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Multidisipliner*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan layanan transportasi berbasis aplikasi. Kehadiran platform transportasi online tidak hanya memberikan kemudahan dalam mobilitas masyarakat, tetapi juga mendorong meningkatnya transaksi elektronik yang dilakukan melalui sistem digital. Seluruh proses pemesanan, pembayaran, hingga penyelesaian transaksi dilakukan melalui aplikasi, sehingga informasi yang ditampilkan oleh penyelenggara sistem elektronik menjadi dasar utama bagi konsumen dalam mengambil keputusan. Kondisi tersebut menuntut adanya perlindungan hukum yang mampu menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen, terutama hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai layanan serta biaya yang harus dibayarkan.

Meskipun perkembangan layanan transportasi online memberikan berbagai manfaat, praktik penambahan biaya yang tidak diinformasikan secara transparan sebelum transaksi diselesaikan masih sering ditemukan. Biaya tersebut umumnya baru diketahui konsumen setelah menyelesaikan pemesanan atau ketika pembayaran dilakukan, sehingga menimbulkan ketidaksesuaian antara informasi awal dengan jumlah pembayaran yang sebenarnya. Praktik tersebut dikenal sebagai *hidden fees* atau biaya tersembunyi dan berpotensi merugikan konsumen karena mengurangi kebebasan konsumen dalam menentukan persetujuan berdasarkan informasi yang lengkap. Kondisi ini juga

menimbulkan persoalan mengenai pemenuhan asas keterbukaan informasi, kepastian hukum, dan keseimbangan hak serta kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi elektronik.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, tanggung jawab pelaku usaha pada platform digital, serta implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menitikberatkan pada perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik, penyalahgunaan data pribadi, wanprestasi dalam transaksi elektronik, maupun tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik. Namun demikian, kajian yang secara khusus membahas praktik *hidden fees* pada platform transportasi online sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi yang benar dan transparan masih relatif terbatas. Selain itu, hubungan antara kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam memberikan informasi biaya secara transparan dengan asas kepastian hukum dan perlindungan konsumen belum dianalisis secara komprehensif.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) berupa belum optimalnya pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen akibat praktik *hidden fees* pada layanan transportasi online, khususnya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik. Padahal, perkembangan model bisnis digital menuntut adanya kepastian hukum yang mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktik-praktik yang mengurangi transparansi informasi biaya dalam transaksi elektronik.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada analisis mengenai praktik *hidden fees* sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta keterkaitannya dengan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, bertanggung jawab, dan transparan. Penelitian ini juga mengintegrasikan perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha atas praktik biaya tersembunyi pada platform transportasi online.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik *hidden fees* pada platform transportasi online berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik; dan (2) bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat praktik *hidden fees* pada layanan transportasi online.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik *hidden fees* pada platform transportasi online berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia serta menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen atas informasi yang transparan dan kepastian hukum dalam transaksi elektronik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum siber, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah, penyelenggara sistem elektronik, dan pelaku usaha dalam mewujudkan sistem transaksi digital yang lebih transparan, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yang bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis norma-norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen terhadap praktik *hidden fees* pada platform transportasi online. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, asas hukum, doktrin, serta putusan atau literatur yang berkaitan dengan objek penelitian guna memperoleh argumentasi hukum yang komprehensif.

Objek penelitian ini adalah pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik *hidden fees* pada layanan transportasi online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta peraturan perundang-undangan lain yang relevan. Penelitian dilaksanakan selama proses penyusunan karya ilmiah melalui studi kepustakaan dengan memanfaatkan berbagai sumber hukum yang tersedia secara cetak maupun elektronik.

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perlindungan hukum, kepastian hukum, transparansi informasi, dan tanggung jawab pelaku usaha. Sementara itu, pendekatan kasus digunakan untuk mengkaji praktik penerapan ketentuan hukum terhadap permasalahan *hidden fees* dalam transaksi transportasi online.

Sumber data dalam penelitian ini berupa bahan hukum yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang

Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli yang relevan dengan objek penelitian. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber referensi lain yang mendukung penafsiran terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi permasalahan hukum, pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan, klasifikasi bahan hukum berdasarkan relevansi terhadap permasalahan penelitian, analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum, serta penarikan kesimpulan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan (*library research*), yaitu mengumpulkan berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, transaksi elektronik, serta praktik *hidden fees* pada platform transportasi online melalui buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan sumber ilmiah lainnya.

Instrumen penelitian berupa pedoman studi dokumentasi yang digunakan untuk mengidentifikasi, menginventarisasi, dan mengklasifikasikan bahan hukum sesuai dengan fokus penelitian. Seluruh bahan hukum yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis hukum secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Analisis dilakukan melalui penafsiran terhadap norma hukum, perbandingan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik yang terjadi, serta penyusunan argumentasi hukum berdasarkan asas, teori, dan doktrin hukum yang relevan. Hasil analisis selanjutnya disajikan secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap praktik *hidden fees* pada platform transportasi online.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan utama mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik *hidden fees* pada platform transportasi online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Temuan tersebut diperoleh melalui analisis terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, teori perlindungan hukum, teori kepastian hukum, teori keadilan, serta berbagai literatur yang membahas transaksi elektronik dan perlindungan konsumen dalam ekosistem digital.

Temuan pertama menunjukkan bahwa praktik *hidden fees* masih menjadi salah satu bentuk ketidaktransparanan informasi dalam transaksi elektronik pada layanan transportasi online. Praktik ini ditandai dengan adanya komponen biaya tambahan, seperti biaya layanan, biaya platform, biaya administrasi, biaya pemrosesan pembayaran, maupun biaya lain yang tidak ditampilkan secara jelas pada tahap awal pemesanan. Konsumen pada umumnya hanya mengetahui adanya biaya tambahan tersebut ketika transaksi hampir selesai atau setelah sistem menampilkan rincian pembayaran akhir. Akibatnya, konsumen tidak memperoleh informasi secara utuh mengenai total biaya yang harus dibayarkan sebelum memberikan persetujuan terhadap transaksi.

Temuan kedua menunjukkan bahwa praktik tersebut tidak sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta harga barang dan/atau jasa. Transparansi informasi merupakan salah satu unsur pokok dalam perlindungan konsumen karena menjadi dasar bagi konsumen dalam menentukan pilihan secara bebas dan rasional. Ketika informasi mengenai keseluruhan biaya tidak disampaikan secara lengkap sejak awal, maka hak konsumen atas informasi telah berkurang dan berpotensi menimbulkan kerugian ekonomi.

Temuan ketiga menunjukkan bahwa penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum yang tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan digital, tetapi juga mencakup kewajiban untuk memastikan bahwa sistem elektronik mampu menyampaikan informasi transaksi secara akurat, lengkap, dan mudah dipahami oleh pengguna. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, penyelenggara sistem elektronik wajib menyelenggarakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, penyampaian seluruh komponen biaya secara transparan merupakan bagian dari kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam memberikan perlindungan kepada pengguna layanan.

Temuan keempat menunjukkan bahwa hingga saat ini belum terdapat pengaturan yang secara khusus mengatur praktik *hidden fees* pada platform transportasi online. Pengaturan yang ada masih bersifat umum mengenai kewajiban memberikan informasi kepada konsumen tanpa mengatur secara rinci mengenai kewajiban menampilkan seluruh komponen biaya sebelum terbentuknya kontrak

elektronik. Kondisi tersebut menyebabkan adanya ruang bagi pelaku usaha untuk menerapkan mekanisme penetapan biaya yang kurang transparan selama tidak secara tegas dilarang oleh peraturan perundang-undangan.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada analisis yang mengintegrasikan rezim hukum perlindungan konsumen dengan rezim hukum transaksi elektronik dalam menilai praktik *hidden fees*. Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik biaya tersembunyi tidak hanya merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen, tetapi juga merupakan bentuk ketidakpatuhan penyelenggara sistem elektronik terhadap kewajiban penyelenggaraan sistem elektronik yang transparan, andal, dan bertanggung jawab. Integrasi kedua rezim hukum tersebut memberikan perspektif baru dalam melihat tanggung jawab hukum platform digital sebagai pelaku usaha sekaligus penyelenggara sistem elektronik dalam era ekonomi digital.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan transaksi elektronik. Dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, informasi mengenai harga merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan suatu layanan. Oleh karena itu, seluruh komponen biaya seharusnya disampaikan secara lengkap sebelum konsumen memberikan persetujuan terhadap transaksi. Praktik *hidden fees* mengakibatkan konsumen tidak memperoleh informasi secara utuh sehingga persetujuan yang diberikan tidak sepenuhnya didasarkan pada informasi yang lengkap (*informed consent*). Kondisi tersebut bertentangan dengan tujuan perlindungan konsumen yang menghendaki adanya keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen.

Apabila dianalisis berdasarkan teori perlindungan hukum, negara memiliki kewajiban untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak masyarakat melalui pembentukan norma hukum yang memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan. Perlindungan hukum tidak hanya diwujudkan melalui pemberian sanksi terhadap pelanggaran hukum, tetapi juga melalui pengaturan yang mampu mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen. Dalam konteks transaksi elektronik, perlindungan tersebut diwujudkan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi secara transparan, benar, dan tidak menyesatkan. Dengan demikian, praktik *hidden fees* menunjukkan bahwa fungsi preventif perlindungan hukum belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan teori kepastian hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch dan dikembangkan oleh para ahli hukum Indonesia, suatu aturan hukum harus mampu memberikan

kejelasan mengenai hak dan kewajiban setiap pihak sehingga dapat diprediksi penerapannya. Dalam praktik *hidden fees*, konsumen tidak dapat memperkirakan secara pasti besarnya biaya yang harus dibayarkan sejak awal transaksi. Ketidakjelasan tersebut mengurangi kepastian hukum karena terdapat perbedaan antara informasi yang diterima konsumen pada awal transaksi dengan jumlah pembayaran yang harus dipenuhi pada akhir transaksi. Oleh sebab itu, transparansi biaya menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan kepastian hukum pada transaksi elektronik.

Dari perspektif teori keadilan, praktik *hidden fees* juga menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha menguasai sistem elektronik beserta seluruh informasi mengenai mekanisme penetapan biaya, sedangkan konsumen hanya memperoleh informasi yang ditampilkan oleh sistem. Ketidakseimbangan informasi (*information asymmetry*) tersebut menyebabkan posisi tawar konsumen menjadi lebih lemah. Oleh karena itu, negara melalui regulasi perlindungan konsumen perlu memastikan bahwa seluruh informasi mengenai biaya disampaikan secara terbuka sehingga tercipta hubungan hukum yang adil bagi kedua belah pihak.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa hak atas informasi merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang paling mendasar dalam transaksi elektronik. Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya mengkaji perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik secara umum atau membahas tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Penelitian ini memberikan pengembangan baru dengan mengkaji praktik *hidden fees* secara khusus pada layanan transportasi online melalui pendekatan terpadu antara hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik. Dengan demikian, penelitian ini memperluas ruang lingkup kajian mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam menjamin transparansi biaya.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pengaturan hukum yang berlaku masih memerlukan penyempurnaan. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak konsumen atas informasi dan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, belum terdapat norma yang secara eksplisit mewajibkan platform digital menampilkan seluruh komponen biaya sebelum konsumen melakukan konfirmasi transaksi. Demikian pula, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal dan bertanggung jawab, tetapi belum memberikan parameter yang lebih rinci mengenai standar transparansi biaya dalam transaksi digital. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai penafsiran yang berbeda dalam praktik.

Implikasi dari hasil penelitian ini menunjukkan perlunya harmonisasi antara regulasi perlindungan konsumen dengan regulasi transaksi elektronik agar tercipta standar transparansi biaya yang seragam bagi seluruh platform digital. Pemerintah dapat menyusun peraturan pelaksana yang mewajibkan seluruh penyelenggara sistem elektronik menampilkan rincian biaya secara lengkap sebelum kontrak elektronik terbentuk. Selain itu, diperlukan mekanisme pengawasan yang lebih efektif terhadap platform digital serta pemberian sanksi administratif maupun perdata bagi pelaku usaha yang terbukti menyembunyikan komponen biaya yang seharusnya diketahui konsumen sejak awal transaksi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan metode penelitian hukum normatif sehingga analisis hanya berfokus pada norma hukum, doktrin, dan literatur yang berlaku tanpa melakukan pengumpulan data empiris dari konsumen maupun penyelenggara platform transportasi online. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat menggambarkan tingkat kepatuhan masing-masing platform terhadap prinsip transparansi biaya dalam praktik sehari-hari.\

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris atau metode campuran dengan melibatkan konsumen, pelaku usaha, dan regulator sebagai responden penelitian. Penelitian empiris diharapkan mampu mengukur tingkat transparansi biaya, persepsi konsumen terhadap praktik *hidden fees*, serta efektivitas penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di era digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa praktik *hidden fees* merupakan bentuk ketidaktransparanan informasi yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan keadilan dalam transaksi elektronik. Tujuan penelitian untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha telah tercapai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta komitmen penyelenggara sistem elektronik dalam menerapkan prinsip transparansi agar tercipta sistem transaksi digital yang adil, akuntabel, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa praktik *hidden fees* pada platform transportasi online berpotensi melanggar hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai keseluruhan biaya yang harus dibayarkan sebelum transaksi dilakukan. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik tersebut pada dasarnya telah diatur dalam

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh informasi yang transparan serta mewajibkan pelaku usaha bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 juga memberikan landasan hukum mengenai kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, bertanggung jawab, dan mampu menyampaikan informasi secara akurat kepada pengguna. Dengan demikian, praktik *hidden fees* tidak hanya merupakan pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen, tetapi juga mencerminkan belum optimalnya pelaksanaan kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam mewujudkan transparansi informasi pada transaksi digital.

Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa tanggung jawab hukum pelaku usaha tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan transportasi online, tetapi juga mencakup kewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap mengenai seluruh komponen biaya sebelum konsumen memberikan persetujuan terhadap transaksi. Transparansi biaya merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang memberikan kepastian hukum, menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, serta mendorong terwujudnya transaksi elektronik yang adil dan akuntabel. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang secara khusus mengatur transparansi seluruh komponen biaya dalam layanan digital, disertai peningkatan pengawasan oleh pemerintah terhadap penyelenggara sistem elektronik agar hak-hak konsumen terlindungi secara optimal.

Penelitian ini masih terbatas pada kajian hukum normatif yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan, asas hukum, dan doktrin hukum tanpa mengkaji implementasi praktik *hidden fees* secara empiris pada berbagai platform transportasi online. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan empiris atau metode campuran dengan melibatkan konsumen, pelaku usaha, dan regulator untuk mengukur efektivitas penerapan ketentuan hukum mengenai transparansi biaya, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen dalam ekosistem transaksi digital di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2021). *Metode penelitian hukum* (8th ed.). Sinar Grafika.
- Aswar, A., & Willem, R. (2023). Perlindungan hukum yang adil bagi konsumen. *Alauddin Law Development Journal*, 5(1), 1–15.
- Fuady, M. (2022). *Pengantar hukum bisnis: Menata bisnis modern di era digital*. Citra Aditya Bakti.

- Hadjon, P. M. (2021). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Halilah, S., & Arif, M. F. (2021). Asas kepastian hukum menurut para ahli. *Jurnal Hukum Tata Negara*, 4(2), 56–65.
- Harahap, Y. (2022). *Hukum perjanjian*. Sinar Grafika.
- Ibrahim, J. (2021). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Bayumedia Publishing.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). *Pedoman penyelenggaraan sistem elektronik*. <https://kominfo.go.id>
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian hukum* (Edisi revisi). Kencana.
- Mertokusumo, S. (2020). *Mengenal hukum: Suatu pengantar*. Cahaya Atma Pustaka.
- Muhammad, A. (2021). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Mukharom, M., Astanti, D. I., & Muryati, D. T. (2020). Analisis normatif terhadap putusan praperadilan berdasarkan perspektif kemanfaatan, kepastian hukum, dan keadilan. *Diktum: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 1–35.
- Nasution, A. (2022). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Diadit Media.
- Prasetyo, T. (2022). *Filsafat, teori, dan ilmu hukum*. Rajawali Pers.
- Rawls, J. (1999). *A theory of justice* (Revised ed.). Harvard University Press.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196.
- Shidarta. (2021). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Edisi revisi). Grasindo.
- Siahaan, N. H. T. (2022). *Hukum konsumen: Perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk*. Panta Rei.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2021). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. Rajawali Pers.
- Subekti. (2021). *Hukum perjanjian*. Intermasa.

- Taufik, M. (2013). Filsafat John Rawls tentang teori keadilan. *Mukaddimah: Jurnal Studi Islam*, 19(1), 41–63.
- Wibowo, A., & Pramono, H. (2023). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal RechtsVinding*, 12(2), 145–162.
- Yulianti, R., & Nugroho, A. (2024). Transparansi biaya layanan digital sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 21(1), 67–82.