

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.

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.

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