

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digital telah mengubah lanskap ekonomi. Perkembangan teknologi secara signifikan, termasuk dalam sektor transportasi. Kehadiran layanan transportasi daring (*online*) melalui aplikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern di Indonesia, menawarkan kemudahan akses dan efisiensi waktu. Model bisnis ini menghubungkan penyedia jasa (pengemudi) dengan konsumen melalui platform digital, menciptakan ekosistem transaksi yang kompleks.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, ekosistem ini juga menimbulkan tantangan baru, terutama terkait transparansi biaya. Salah satu isu krusial yang sering muncul adalah pengenaan *hidden fees* (biaya tersembunyi) atau biaya tambahan yang tidak diinformasikan secara jelas di awal transaksi, biaya. Konsumen sering kali dikejutkan dengan total biaya yang lebih tinggi dari perkiraan awal saat pembayaran atau setelah layanan selesai. Biaya tersembunyi ini dapat berupa biaya aplikasi layanan, biaya penanganan, atau biaya lain yang tidak terinci dengan jelas dalam rincian awal pemesanan.¹

Fenomena ini tidak hanya bersifat teoritis, melainkan juga tercermin dalam kasus nyata yang menjadi perhatian publik. Salah satunya disampaikan oleh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), Adian

¹ Jeffriansyah Dwi Sahputra Amory, Muhtar Mudo, dan Rhena J, "Transformasi Ekonomi Digital dan Evolusi Pola Konsumsi: Tinjauan Literatur tentang Perubahan Perilaku Belanja di Era Internet," *Jurnal Minfo Polgan* 14, no. 1 (2025): 28–37, <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14608>.

Napitupulu, yang menyoroti adanya pembebanan biaya tambahan oleh platform transportasi daring di luar tarif perjalanan, seperti biaya layanan dan biaya aplikasi. Biaya-biaya tersebut dibebankan kepada konsumen maupun mitra pengemudi, namun dinilai tidak memiliki dasar hukum yang jelas. Dalam praktiknya, biaya tambahan ini dapat mencapai Rp10.000 per transaksi atau lebih, sehingga menyebabkan total biaya yang harus dibayar konsumen menjadi semakin tinggi, sekaligus memperbesar potongan pendapatan yang diterima oleh pengemudi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha platform dan konsumen, serta mengindikasikan lemahnya transparansi dalam struktur penetapan biaya.²

Praktik pengenaan *hidden fees* ini berpotensi melanggar hak-hak dasar konsumen, khususnya hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menyebutkan hak konsumen untuk menerima informasi yang akurat, sementara Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha menawarkan atau mengiklankan jasa dengan cara yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan, termasuk janji mengenai biaya.³

² Anggi Muliawati, “Adian Napitupulu Usul Hapus Biaya Layanan-Aplikasi Transportasi Online,” 2025, <https://doi.org/https://news.detik.com/berita/d-7925350/adian-napitupulu-usul-hapus-biaya-layanan-aplikasi-transportasi-online?>

³ Roby Dudhan Marganti Ritonga, “Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 01 (2020): 85.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan dasar atau dapat dikatakan sebagai payung hukum utama dalam pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan Undang-Undang ini memberikan penjelasan mengenai kerangka kerja yang penting didalam melindungi hak-hak dari para konsumen, termasuk didalam konteks penggunaan jasa transportasi *online* di Indonesia. Namun, terdapat adanya beberapa kelemahan dan celah dalam mengimplementasikannya dalam kegiatan berjalannya jasa transportasi *online* ini.⁴

Dari berbagai kelemahan yang ada, salah satu contohnya yaitu tidak adanya ketentuan yang secara khusus mengatur mengenai tanggung jawab dari pihak penyedia jasa transportasi *online* pada masa situasi yang darurat seperti kecelakaan ataupun kerusakan yang terjadi selama masa penggunaan jasa transportasi *online* tersebut.⁵ Oleh karena hal tersebut, maka perlu dilakukannya suatu peninjauan ulang serta revisi terkait peraturan-peraturan yang lama dan melakukan pembaruan terhadap peraturan-peraturan, yang dimana hal ini dilakukan sebagai upaya dalam mengatasi kekurangan dan memberikan perlindungan yang lebih protektif bagi konsumen.

Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan

⁴ Sutan Pinayungan Siregar, "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Journal Of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): 228–33.

⁵ Diphtha, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia," *Jurnal kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 4558–465.

Transaksi Elektronik⁶ beserta perubahan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan tidak menyesatkan, termasuk mengenai harga, biaya tambahan, dan syarat penggunaan layanan.⁷ Ketentuan ini diperjelas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,⁸ mengatur bahwa system elektronik harus tetap andal dan aman. Dan juga mewajibkan transparansi informasi sebelum konsumen memberikan persetujuan. Serta peraturan pelaksana dari Bank Indonesia (BI) terkait sistem pembayaran non-tunai yang melarang biaya tambahan (*surcharge*) yang tidak sah.⁹ Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan celah regulasi atau ketidakjelasan dalam penerapan hukum yang ada, yang memungkinkan pelaku usaha transportasi daring untuk menerapkan struktur biaya yang ambigu.

Selain itu, regulasi di bidang transportasi juga telah diterbitkan oleh pemerintah, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan,¹⁰ serta Peraturan Menteri

⁶ Antonius Dwicki Cahyadi, “Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik,” *Jurnal Wawasan Yuridika* 3, no. 1 (2019): 23, <https://doi.org/10.25072/jwy.v3i1.203>.

⁷ Muh. Alfian, “Implementasi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai Upaya Perlindungan terhadap E-Commerce dalam Transaksi Elektronik melalui Layanan Pesan Singkat,” *Eksaminasi: Jurnal Hukum* 2, no. 4 (2023): 230–39, <https://doi.org/10.37729/eksaminasi.v2i4.4153>.

⁸ Sekretariat Negara, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik,” *Media Hukum* 7, no. 2 (2012): 70.

⁹ Bank Indonesia, “Sistem Pembayaran Non Tunai: SKNBI,” *Pusat Riset dan Edukasi Bank Sentral (PRES)*, 2012, 1–55.

¹⁰ Pemerintah Pusat Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,” *LN.2021/No.40, TLN No.6642, jdih.setkab.go.id: 43 hlm.*, no. 085113 (2021): 1–57, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/161874/pp-no-30-tahun-2021>.

Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat,¹¹ serta mengatur tarif ojek *online*. Meskipun demikian, regulasi-regulasi ini belum secara eksplisit dan komprehensif mengatur tentang transparansi rincian biaya secara detil untuk mencegah praktik *hidden fees*. Payung hukum yang ada masih dianggap belum optimal dalam memberikan perlindungan penuh bagi konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik, namun masih memiliki fokus yang berbeda dengan penelitian ini. Penelitian oleh Mira Erlinawati dan Widi Nugrahaningsih mengkaji implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap bisnis online dan menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik masih menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya.¹² Penelitian Yuyut Prayuti menyoroti dinamika perlindungan hukum konsumen di era *e-commerce* dengan menekankan pentingnya transparansi informasi dan perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi digital.¹³ Selanjutnya, penelitian Firyaa Shabrina Izazi dan rekan-rekan, membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 serta menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi

¹¹ Menteri Perhubungan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019,” *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*, 2019, 13.

¹² Mira Erlinawati dan Widi Nugrahaningsih, “Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis *Online*,” *Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 27–40.

¹³ Yuyut Prayuti, “Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13.

yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen.¹⁴ Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada transaksi elektronik secara umum dan belum secara spesifik mengkaji praktik *hidden fees* dalam layanan transportasi *online* sebagai objek utama penelitian.

Penelitian lain juga mengkaji aspek hukum penyelenggara sistem elektronik dan perlindungan konsumen digital, namun belum memberikan perhatian khusus terhadap legalitas pengenaan biaya tersembunyi dalam transaksi transportasi *online*. Nathania Salsabila dan rekan-rekan membahas problematika pengaturan penyelenggara sistem elektronik di Indonesia serta pentingnya tanggung jawab penyelenggara sistem dalam menjamin keamanan dan keandalan sistem elektronik.¹⁵ Sementara itu, beberapa penelitian mengenai transportasi *online* lebih banyak membahas perlindungan konsumen secara umum, penyelesaian sengketa, maupun tanggung jawab pengemudi dan perusahaan aplikasi tanpa menghubungkannya dengan keabsahan kontrak elektronik akibat adanya *hidden fees*. Dengan demikian, penelitian-penelitian terdahulu memberikan landasan teoritis yang penting mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, tetapi belum menguraikan secara komprehensif hubungan antara praktik *hidden fees*, keabsahan kontrak elektronik, kepastian hukum, dan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan ketentuan hukum positif di Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang yang luas untuk dilakukan penelitian

¹⁴ Firyaal Shabrina Izazi Et Al., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (Pp) Nomor 80 Tahun 2019” 1, No. 2 (2024): 8–14.

¹⁵ K Rahayu NSM Sahib, S Idayanti, “Problematika Aturan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Di Indonesia” 1, no. Vol. 1 No. 1 (2023): Pancasakti Law Journal (PLJ) (2023), <https://plj.fh.upstegal.ac.id/index.php/plj/article/view/8>.

lebih lanjut guna memberikan analisis hukum yang lebih mendalam terhadap praktik *hidden fees* dalam layanan transportasi *online*.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, masih terdapat beberapa keterbatasan yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* secara umum, penyelesaian sengketa konsumen, perlindungan data pribadi, maupun tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus menjadikan praktik *hidden fees* pada layanan transportasi *online* sebagai objek utama penelitian, padahal karakteristik transaksi transportasi *online* memiliki mekanisme pembentukan kontrak elektronik dan sistem penentuan tarif yang berbeda dengan transaksi *e-commerce* pada umumnya. Selain itu, kajian terdahulu cenderung membahas peraturan perundang-undangan secara terpisah sehingga belum memberikan analisis yang komprehensif mengenai keterkaitan antara Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 dalam menilai keabsahan pengenaan *hidden fees*. Oleh karena itu, masih diperlukan penelitian yang mampu mengintegrasikan berbagai ketentuan hukum tersebut untuk memperoleh analisis yang lebih utuh mengenai legalitas praktik *hidden fees* dalam layanan transportasi *online*.

Penelitian ini mengidentifikasi adanya kekurangan dalam penelitian sebelumnya yang berfokus pada perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa mengaitkannya dengan keabsahan kontrak elektronik yang dipengaruhi oleh informasi biaya yang tidak transparan. Penelitian sebelumnya cenderung kurang memperhatikan isu *hidden fees* sebagai topik hukum yang terpisah, serta tidak menerapkan pendekatan hukum normatif yang menggabungkan berbagai teori seperti perlindungan konsumen, kepastian hukum, keadilan, dan tanggung jawab hukum dalam analisisnya. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan yang ada dengan cara menganalisis apakah praktik *hidden fees* dalam layanan transportasi *online* memenuhi prinsip transparansi informasi dan keabsahan kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat. Selain itu, penelitian ini juga akan mempertimbangkan ketentuan hukum positif yang berlaku untuk transaksi elektronik di Indonesia. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara praktik *hidden fees*, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam konteks layanan transportasi *online*.

Penelitian ini memiliki fokus yang unik dengan menganalisis keabsahan pengenaan *hidden fees* dalam transaksi transportasi *online*. Pendekatan yang digunakan adalah hukum normatif yang mengintegrasikan berbagai instrumen hukum positif yang berlaku di Indonesia. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada perlindungan konsumen dalam konteks transaksi digital secara umum, penelitian ini secara spesifik mengevaluasi hak dan kewajiban para

pihak serta keabsahan kontrak elektronik. Dalam kajiannya, penelitian ini merujuk pada syarat sah perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, prinsip transparansi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta kewajiban penyelenggara sistem elektronik sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Dengan menggunakan berbagai teori seperti teori perlindungan konsumen, teori kepastian hukum, teori keadilan, dan teori tanggung jawab hukum, penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis yang lebih komprehensif mengenai legalitas praktik *hidden fees*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik di Indonesia. Pendekatan yang diambil diharapkan mampu menghasilkan konsep analisis yang lebih mendalam dan menyeluruh dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis keabsahan pengenaan *hidden fees* dalam transaksi transportasi *online* dengan merujuk pada berbagai regulasi hukum yang ada, termasuk Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji tanggung jawab hukum pelaku usaha terkait kerugian yang dialami konsumen akibat praktik pengenaan biaya tersembunyi tersebut. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen, hukum perjanjian, dan hukum transaksi elektronik yang

berhubungan dengan transparansi informasi dalam layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya kajian-kajian yang ada dan memberikan wawasan baru tentang isu-isu hukum yang relevan.

Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap perkembangan ekonomi digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam menerapkan prinsip transparansi biaya, serta memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dalam transaksi transportasi *online*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, diperlukan analisis yuridis yang mendalam untuk mengkaji bagaimana kerangka hukum di Indonesia melindungi konsumen dari praktik *hidden fees* tersebut, serta merumuskan langkah-langkah penegakan hukum yang efektif untuk menjamin kepastian hukum dan transparansi dalam transaksi transportasi *online*. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul ANALISIS YURIDIS PENGENAAN *HIDDEN FEES* OLEH PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI TRANSPORTASI *ONLINE*.

1.2 Permasalahan

Berpijak pada latar belakang sebagaimana telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pengenaan *hidden fees* dalam transaksi *online* oleh pelaku usaha sah menurut hukum?
2. Apa akibat hukum bagi pelaku usaha yang mengenakan *hidden fees* pada konsumen dalam transaksi transportasi *online*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keabsahan pengenaan *hidden fees* dalam transaksi transportasi *online* berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Untuk mengkaji akibat hukum bagi pelaku usaha yang menerapkan *hidden fees* dalam transaksi transportasi *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoriti

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam kajian hukum perlindungan konsumen dan regulasi transaksi elektronik, dengan memperjelas batas legalitas praktik pengenaan biaya tambahan (*hidden fees*) dalam layanan transportasi *online*. penelitian ini memperkaya pemahaman teoretis mengenai hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam ekosistem digital. Selain itu, penelitian ini turut mengkaji bagaimana prinsip-prinsip perlindungan konsumen, seperti transparansi, keadilan, dan kepastian hukum, diimplementasikan dalam praktik transaksi berbasis aplikasi.

Penelitian ini juga berperan dalam memperjelas batas legalitas pengenaan biaya tambahan oleh pelaku usaha transportasi *online*

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan akademik bagi pengembangan teori hukum terkait perlindungan konsumen di era digital, sekaligus menjadi dasar konseptual bagi penelitian hukum selanjutnya yang mengkaji permasalahan serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan bagi pelaku usaha, khususnya penyedia layanan transportasi *online*, dalam merumuskan dan menerapkan kebijakan penetapan biaya yang transparan, adil, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya kajian mengenai praktik pengenaan *hidden fees*, pelaku usaha diharapkan dapat lebih memahami kewajiban hukumnya dalam memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumen, sehingga dapat meminimalkan potensi sengketa hukum serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang disediakan.

penelitian ini juga memberikan manfaat bagi konsumen dengan meningkatkan pemahaman mengenai hak-haknya dalam transaksi digital, khususnya terkait hak atas informasi dan perlindungan dari praktik biaya tersembunyi yang merugikan. Bagi regulator dan pembuat kebijakan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun, mengevaluasi, atau menyempurnakan

regulasi yang mengatur transparansi tarif dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, guna mewujudkan kepastian hukum dan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Metode Pendekatan

Pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian hukum ada dua,

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), di mana peneliti memeriksa atau meneliti seluruh aspek yang terkait dengan undang-undang atau regulasi turunan dari aturan perundang-undangan seharusnya dilakukan dengan menggunakan pendekatan berbasis perundang-undangan, yaitu (*statute approach*).¹⁶
2. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*).¹⁷ Ini berasal dari teori dan doktrin hukum yang sudah ada, membantu peneliti membangun konsep hukum yang jelas agar bisa memahami isu secara lebih mendalam. Dengan pendekatan ini, kita bisa lebih paham landasan teoritis dari masalah hukum yang ditangani.

1.5.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dibedakan menjadi dua bagian, yaitu penelitian

¹⁶ Tri Martini Patria Rusdin Tahir, Annisa Fitri Anggraeni, Suyono Thamrin, Maria Lusiana Yulianti, Winda Lestari, Andina Nurul Wahidah, Ainum Jhariah Hidayah, Sa'dianoor Sa'dianoor, Alvira Pranata, Nopita Sar, Titi Indahyani, Misno, Bayu Fitra Prisuna, Retno Pangestuti, Robbi, *Metodologi Penelitian : Teori, Masalah dan Kebijakan* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), <https://books.google.co.id/books>

¹⁷ Endha Istiqomah et al., "Pendekatan Konseptual dalam Memahami Analisis Real untuk Pemula struktur deduktif dan aksiomatik . Menurut Lestari (2015), struktur dalam matematika tersusun membantu mahasiswa memahami makna di balik simbol dan prosedur matematis . Melalui menelaah bagian-bagian sistem bilangan secara mendalam agar memperoleh pemahaman," no. September (2025).

hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum ini yang digunakan adalah penelitian hukum normatif,¹⁸ yang menitikberatkan pada peraturan perundang-undangan, jurnal hukum dan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan dengan cara menelaah bahan pustaka atau data sekunder untuk menemukan kejelasan norma dan kesesuaian antara peraturan yang berlaku sekarang dengan praktik lapangan.

Menurut Peter Mahmud Marzuki,¹⁹ penelitian hukum normatif itu merupakan sebuah proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukumnya. Penelitian ini menelaah kesesuaian praktik tersebut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

1.5.3 Bahan Hukum

Data yang disajikan diperoleh dari sumber-sumber data, yang meliputi :

1. Bahan Hukum Primer, meliputi :
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Sinar Grafika, 2009), <https://books.google.co.id/books>.

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Teori hukum* (Kencana, 2020), <https://books.google.co.id/books>

- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya.
 - 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik.
 - 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
 - 6) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
2. Bahan Hukum Sekunder
- Bahan hukum sekunder mencakup literatur yang memberikan penjelasan, teori, dan pendapat ahli, seperti:
- 1) Buku-buku hukum tentang perlindungan konsumen, perjanjian, transaksi elektronik, dan tanggung jawab pelaku usaha
 - 2) jurnal ilmiah dan artikel akademik yang membahas *hidden fees*, tarif digital, dan transaksi *online*.
 - 3) Penelitian terdahulu terkait sengketa biaya tersembunyi dan perlindungan konsumen.
 - 4) Pendapat para ahli hukum yang relevan.
3. Bahan Hukum Tersier
- 1). kamus hukum

2). Ensiklopedia hukum dan Ensiklopedia umum

3). Database hukum dan jurnal *online*

1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan cara yang tepat dan dilakukan melalui studi kepustakaan (*Library research*)²⁰ mengumpulkan data dari berbagai macam literatur hukum yang sangat relevan, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan artikel serta sumber digital yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum dan perlindungan konsumen dalam menentukan legalitas pengenaan *hidden fees* dalam transaksi transportasi *online*.

1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif normatif dengan mengolah serta menafsirkan berbagai sumber hukum untuk menjawab rumusan masalah. Proses analisis meliputi pengumpulan dan pengelompokan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier terkait isu *hidden fees*, transparansi biaya, dan transaksi elektronik, penafsiran norma hukum mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, syarat perjanjian elektronik, larangan biaya menyesatkan, dan tanggung jawab pelaku usaha melalui interpretasi gramatikal, sistematis, historis, dan teleologis.

²⁰ Universitas Islam dan Negeri Sumatera, "Alacrity : Journal Of Education" 1, no. 2 (2021): 1–12.