

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang transaksi ekonomi. Pemanfaatan internet membuat transaksi yang dilakukan lebih cepat, mudah, dan efisien, sehingga mendorong meningkatnya penggunaan layanan digital semakin banyak digunakan. Perubahan tersebut turut mempengaruhi pola konsumsi masyarakat yang beralih dari sistem konvensional ke sistem berbasis elektronik. Perubahan ini menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat modern.

Salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat akibat digitalisasi adalah sektor pariwisata dan perhotelan. Dalam sektor pariwisata dan perhotelan, kemajuan teknologi informasi ditandai dengan hadirnya platform *Online Travel Agent (OTA)* yang menyediakan layanan pemesanan hotel secara daring. Saat ini masyarakat dapat melakukan pemesanan hotel melalui berbagai *platform Online Travel Agent (OTA)* seperti Traveloka, Agoda, atau Booking.com. Platform tersebut menyediakan berbagai informasi mengenai hotel, mulai dari harga kamar, fasilitas, lokasi, hingga ulasan dari pengguna lain.<sup>1</sup> Keberadaan OTA memberikan

---

<sup>1</sup> Rahda Oktarini Rusma, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Pariwisata Online Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah*, 2025.

kemudahan bagi konsumen dalam memilih dan memesan layanan akomodasi secara cepat dan praktis.

Melalui transaksi elektronik, keberadaan platform digital dalam perdagangan jasa memberikan manfaat besar bagi konsumen karena memudahkan akses informasi dan memperluas pilihan layanan yang tersedia. Namun di sisi lain, transaksi digital juga dapat menimbulkan berbagai persoalan hukum, terutama berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transparansi informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dalam praktiknya, *Online Travel Agent* (OTA) berperan sebagai perantara antara konsumen dan pihak hotel. Hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi melibatkan lebih dari satu pihak, yaitu konsumen, penyedia aplikasi, dan pihak hotel. Hubungan hukum tersebut menuntut adanya kejelasan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak agar tidak menimbulkan sengketa di kemudian hari.

Namun, dalam praktiknya muncul fenomena baru berupa praktik permintaan biaya tambahan oleh pihak hotel setelah konsumen melakukan pemesanan dan pembayaran melalui aplikasi penyedia akomodasi.<sup>2</sup> Biaya tambahan tersebut diminta di luar harga yang tercantum dalam aplikasi dan sering kali dibebankan secara langsung kepada konsumen pada saat *check-in*. Praktik ini menimbulkan keberatan dari konsumen karena dianggap merugikan dan tidak sesuai dengan

---

<sup>2</sup> Rica Hardyanti, Otong Syuhada, and Riky Pribadi, "Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Dalam Transaksi Hotel Di Platform Traveloka," *Jurnal USM Law Review* 8, no. 3 (2025): 2581–2605.

kesepakatan awal.<sup>3</sup> Fenomena tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara konsumen, hotel, dan platform penyedia layanan sehingga menimbulkan persoalan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen.

Dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia layanan akomodasi, informasi harga yang ditampilkan dalam sistem aplikasi memiliki peranan yang sangat penting. Harga yang tercantum dalam aplikasi menjadi dasar utama bagi konsumen untuk menentukan pilihan dan melakukan transaksi. Oleh karena itu, informasi harga harus disampaikan secara jelas, akurat, dan transparan agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dalam perkembangan praktik hukum perlindungan konsumen, tindakan pelaku usaha yang memberikan informasi yang tidak jelas atau menyesatkan mengenai harga suatu barang atau jasa dapat memenuhi unsur perbuatan melawan hukum apabila menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta harga barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Hak tersebut secara tegas diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh

---

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, 2019.

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.<sup>4</sup>

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen serta mencegah terjadinya praktik yang merugikan konsumen dalam kegiatan perdagangan.

Sementara Pasal 10 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif suatu barang atau jasa. Permintaan biaya tambahan setelah transaksi dikonfirmasi jelas melanggar ketentuan tersebut, karena mencederai prinsip kejujuran dan transparansi yang menjadi dasar transaksi elektronik serta berpotensi melanggar hak-hak konsumen tersebut.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik tunduk pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal

---

<sup>4</sup> *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

15 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk bertanggung jawab terhadap keadaan sistem dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada pengguna.<sup>5</sup> Pasal tersebut menunjukkan bahwa salah satu masalah yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan dalam platform digital dengan kondisi transaksi yang sebenarnya, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Permasalahan ini menjadi semakin relevan dengan adanya kasus Hotel Indonesia Pekalongan yang viral pada tahun 2025. Dimana konsumen yang telah melakukan pemesanan melalui aplikasi daring diminta membayar biaya tambahan secara langsung oleh pihak hotel dengan alasan tertentu di luar ketentuan aplikasi. Kasus tersebut menimbulkan kritik publik dan menunjukkan bahwa praktik permintaan biaya tambahan masih terjadi, meskipun telah terdapat ketentuan hukum dan kontrak kerja sama yang melarang praktik tersebut.<sup>6</sup> Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa praktik permintaan biaya tambahan masih terjadi dan berpotensi merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, diperlukan kajian hukum yang mendalam untuk menganalisis apakah penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel di luar harga yang tercantum dalam aplikasi penyedia akomodasi tersebut dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan apa, serta bagaimana bentuk perlindungan

---

<sup>5</sup> *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, 2016.

<sup>6</sup> Suci Wulandari Putri Chaniaga, "Duduk Perkara Hotel Di Pekalongan, Usir Tamu Berujung Minta Maaf," *kompas.com*, 2025, <https://travel.kompas.com/read/2025/08/20/120100727/-duduk-perkara-hotel-di-pekalongan-usir-tamu-berujung-minta-maaf>.

hukum bagi konsumen atas permintaan biaya tambahan oleh pihak hotel di luar aplikasi penyedia akomodasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam transaksi pemesanan hotel melalui penyedia akomodasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualifikasi hukum terhadap penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel di luar harga yang tercantum dalam aplikasi penyedia akomodasi?
2. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel di luar harga yang tercantum dalam aplikasi penyedia akomodasi?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menilai secara yuridis apakah permintaan biaya tambahan oleh pihak hotel kepada konsumen di luar harga yang telah disepakati dalam aplikasi penyedia akomodasi dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan apa ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan terkait lainnya.
2. Untuk menguraikan dan mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas praktik permintaan biaya tambahan oleh pihak hotel di luar

aplikasi penyedia akomodasi, ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta ketentuan hukum perdata yang relevan, guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen.

#### **1.4 Kegunaan**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka kegunaan atas hasil penelitian dapat dibagi menjadi dua aspek, yaitu:

##### **1. Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, melalui kajian mengenai kualifikasi hukum atas praktik permintaan biaya tambahan dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai perbuatan melawan hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai hak-hak hukum yang dimiliki dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi serta langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh apabila mengalami kerugian akibat penarikan biaya tambahan.

- b. Bagi pelaku usaha perhotelan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam menjalankan kegiatan usaha secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya dalam hal transparansi harga dan pelaksanaan perjanjian dengan konsumen.
- c. Bagi penyedia aplikasi akomodasi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperkuat mekanisme pengawasan terhadap mitra hotel serta meningkatkan sistem perlindungan konsumen dalam transaksi pemesanan hotel secara daring.

### 1.5 Keaslian

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada beberapa dasar penelitian terdahulu sebagai dasar untuk melengkapi teori yang ada, hasil penelitian terdahulu berkaitan dengan masalah yang dihadapi antara lain sebagai berikut:

| No. | Judul Penelitian Sebelumnya                                                                                                       | Rumusan Masalah Penelitian Sebelumnya                                                                                                                              | Isu Hukum Penelitian Sebelumnya                                                                                          | Perbedaan dengan Tugas Akhir yang Diusulkan                                                                                                                                                                              |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Skripsi, “Perlindungan Konsumen Atas Penambahan Biaya Ongkos Travel Tanpa Kesepakatan Dalam Perspektif Hukum Islam”, oleh Natasya | 1. Bagaimana praktik penambahan biaya ongkos travel tanpa kesepakatan pada jasa travel Linggau Wisata rute Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan-Kota Bandar Lampung? | Penambahan biaya sepihak tanpa kesepakatan dalam jasa transportasi travel dan keabsahan akad ijarah menurut hukum Islam. | Dalam penelitian sebelumnya menggunakan perspektif hukum Islam dengan objek jasa travel, sedangkan penelitian penulis menggunakan hukum positif Indonesia dan berfokus pada praktik biaya tambahan dalam pemesanan hotel |

|    |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Friscilia Putri (2024)                                                                                                                                                | 2. Bagaimana perspektif hukum Islam terhadap perlindungan konsumen atas penambahan biaya ongkos travel tanpa kesepakatan pada jasa travel Linggau Wisata rute Kota Lubuklinggau Sumatera Selatan – Kota Bandar Lampung?                                                                                                                                   |                                                                                                                  | melalui aplikasi penyedia akomodasi.                                                                                                                                                                                              |
| 2. | Jurnal, “Perlindungan Konsumen Terhadap Perubahan Harga Sepihak Dalam Transaksi Hotel di Platform Traveloka”, oleh Rica Hardyanti, Otong Syuhada, Riky Pribadi (2025) | 1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik perubahan harga sepihak dalam transaksi pemesanan hotel melalui platform Traveloka?<br>2. Bagaimana tanggung jawab hukum antara pihak hotel dan platform digital (Traveloka) terhadap kerugian konsumen akibat perubahan harga sepihak setelah konfirmasi dan pembayaran dilakukan? | Perubahan harga sepihak setelah transaksi disepakati dan tanggung jawab hukum antara hotel dan platform digital. | Dalam penelitian sebelumnya membahas mengenai perubahan harga sepihak oleh platform traveloka, sedangkan tugas akhir penulis fokus pada praktik biaya tambahan yang diminta oleh pihak hotel di luar aplikasi penyedia akomodasi. |

|    |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Skripsi, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pengguna Paylater Traveloka (Studi Atas Korban Paylater Dalam Kasus Trias Dian Lestari)”, oleh Siti Nely Safitri (2020) | 1. Bagaimana Pengaturan pay later pada Traveloka?<br>2. Bagaimana Bentuk Perlindungan Konsumen Korban dalam transaksi pay later Traveloka Dalam Kasus Trias Dian Lestari? | Belum optimalnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jasa berbasis elektronik akibat tindakan pelaku usaha yang melanggar asas itikad baik dan kepastian hukum. | Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada objek dan fokus masalah. Penelitian Siti Nely Safitri mengkaji layanan Paylater dengan kasus gagal bayar, sedangkan penelitian penulis mengkaji layanan sewa kamar hotel dengan fokus pada masalah biaya tambahan ( <i>hidden cost</i> ). Studi kasus yang digunakan juga berbeda, di mana penelitian terdahulu mengangkat kasus Trias Dian Lestari sebagai korban Paylater, sementara penelitian ini mengangkat kasus di Hotel Indonesia Pekalongan. |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.<sup>7</sup> Penelitian hukum normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal,

---

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013).

memandang hukum sebagai norma atau kaidah yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) serta sebagai patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini, hukum dikonsepkan sebagai seperangkat norma yang mengatur hubungan hukum antara konsumen, pihak hotel, dan penyedia aplikasi akomodasi dalam transaksi pemesanan hotel secara elektronik.

Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, dan doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.<sup>9</sup> Sejalan dengan pendapat tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menganalisis aturan hukum serta prinsip hukum yang berkaitan dengan penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi, khususnya untuk menentukan apakah tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, serta untuk menilai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas permintaan biaya tambahan di luar mekanisme aplikasi.

Berdasarkan definisi tersebut, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, karena peneliti menggunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai data utama dalam menganalisis permasalahan hukum yang dikaji dan tidak melakukan penelitian lapangan. Penelitian ini menggunakan bahan pustaka (bahan hukum sekunder) yang meliputi peraturan perundang-undangan, doktrin hukum,

---

<sup>8</sup> Amiruddin dan H Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006).

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuk, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2007).

pendapat para ahli, perbuatan melawan hukum, perlindungan konsumen, dan transaksi elektronik. Secara garis besar, penelitian ini ditujukan untuk: asas-asas hukum perjanjian dan asas perlindungan konsumen, sistematika hukum yang mengatur, sinkronisasi hukum, dan penerapan norma hukum.<sup>10</sup>

### **1.6.2 Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### **a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)**

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan atau isu hukum yang sedang dibahas. Peraturan Perundang-undangan yang digunakan yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M Dag/Per/7 /2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

#### **b. Pendekatan Konsep (*conceptual approach*)**

Pendekatan konseptual merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif untuk memahami dan menganalisis konsep, asas, serta doktrin hukum yang berkembang dalam ilmu hukum. Pendekatan ini

---

<sup>10</sup> Ediwarman. Monograf, “Metode Penelitian Hukum (Panduan Penulisan Tesis dan Disertasi)” (Medan, 2011).

digunakan ketika ketentuan peraturan perundang-undangan belum memberikan penjelasan yang memadai atau masih menimbulkan penafsiran yang beragam, sehingga diperlukan pemahaman terhadap konsep hukum yang dibangun oleh para sarjana hukum.

Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa pendekatan konseptual dilakukan dengan menelaah pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum guna membangun argumentasi hukum dalam menjawab isu hukum yang dihadapi. Pendekatan ini menempatkan hukum tidak hanya sebagai norma tertulis (*law in books*), tetapi juga sebagai sistem konsep yang hidup dan berkembang melalui doktrin dan pemikiran para ahli hukum<sup>11</sup>.

Dalam penelitian ini, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep perbuatan melawan hukum, perlindungan hukum, dan hak konsumen dalam konteks transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi. Konsep perbuatan melawan hukum dipahami sebagai perbuatan yang melanggar hukum, hak subjektif orang lain, atau bertentangan dengan kepatutan dan kehati-hatian sebagaimana dikembangkan dalam doktrin hukum perdata. Analisis konseptual ini penting untuk menentukan apakah penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum.<sup>12</sup>

Pendekatan konseptual juga digunakan untuk memahami konsep perlindungan hukum bagi konsumen, baik dalam bentuk perlindungan preventif maupun represif.

---

<sup>11</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*.

<sup>12</sup> Mohammad Kamil Ardiansyah, "Pembaruan Hukum Oleh Mahkamah Agung Dalam Mengisi Kekosongan Hukum Acara Perdata Di Indonesia (Legal Reform by The Supreme Court of

Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen melalui kewajiban transparansi dan itikad baik pelaku usaha, sedangkan perlindungan represif bertujuan memberikan upaya penyelesaian sengketa dan pemulihan hak konsumen apabila telah terjadi.<sup>13</sup>

Selain itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep itikad baik dalam perjanjian elektronik, yang menjadi prinsip fundamental dalam hukum perjanjian. Itikad baik menuntut para pihak untuk melaksanakan perjanjian secara jujur, terbuka, dan tidak merugikan pihak lain. Dalam konteks transaksi elektronik, prinsip ini menuntut agar seluruh biaya yang dibebankan kepada konsumen dicantumkan secara jelas dan transparan sejak awal transaksi.

Dari prinsip tersebut, salah satu konsep yang relevan untuk memperdalam analisis adalah *price transparency* dalam transaksi digital. *Price transparency* dalam transaksi digital merujuk pada prinsip keterbukaan informasi harga yang mewajibkan pelaku usaha digital untuk menyampaikan seluruh komponen biaya secara jelas sejak awal proses transaksi. Prinsip ini mencakup keterbukaan terhadap harga dasar produk, biaya tambahan seperti pajak, ongkos kirim, biaya layanan platform, hingga potensi biaya tersembunyi (*hidden charges*). Dalam *ekosistem e-commerce*, transparansi harga menjadi elemen penting untuk mencegah praktik

---

Indonesia Facing the Legal Vacuum in Civil Procedure Law),” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14 (2020): 361–84.

<sup>13</sup> Nurhayati Yati Ifrani & M. Yasir Said, “Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum,” *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)* 2, no. 1 (2021): 1–20.

manipulatif seperti dark patterns, misleading pricing, dan stealth marketing yang dapat merugikan konsumen.

Dalam perspektif hukum dan ekonomi digital, ketidaktransparanan harga sering dikaitkan dengan asimetri informasi antara platform dan konsumen. Platform digital memiliki kontrol terhadap desain informasi, yang memungkinkan terjadinya bias persepsi harga. Desain digital yang tidak transparan dapat memengaruhi otonomi konsumen dalam pengambilan keputusan ekonomi. Selain itu, praktik biaya tersembunyi dalam transaksi daring juga telah menjadi perhatian dalam studi perlindungan konsumen modern, terutama dalam konteks *e-commerce* lintas negara.

Selanjutnya, konsep tersebut berkaitan erat dengan *digital consumer protection* sebagai kerangka yang lebih luas dalam perlindungan konsumen di ruang digital. *Digital consumer protection* merupakan konsep perlindungan konsumen yang beradaptasi dengan perkembangan transaksi elektronik, di mana platform digital berperan sebagai perantara antara pelaku usaha dan konsumen. Konsep ini mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan transaksi, kejelasan informasi produk, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam ekosistem digital.

Dalam konteks ekonomi digital, perlindungan konsumen tidak lagi hanya berfokus pada hubungan bilateral antara penjual dan pembeli, tetapi juga melibatkan platform sebagai aktor ketiga yang memiliki pengaruh signifikan terhadap transaksi. Platform digital memiliki tanggung jawab dalam memastikan

sistem yang digunakan tidak merugikan konsumen, termasuk dalam hal algoritma rekomendasi, iklan tersembunyi, dan pengelolaan data pengguna.

### **c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)**

Pendekatan kasus dalam penelitian hukum normatif bertujuan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaidah hukum dalam praktik hukum konkret. Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah kasus-kasus tertentu untuk memahami bagaimana ketentuan hukum diterapkan, ditafsirkan, dan dijalankan oleh para pihak dalam hubungan hukum. Meskipun kasus yang dikaji bersifat empiris, dalam penelitian hukum normatif kasus tersebut digunakan sebagai sarana untuk menganalisis dimensi normatif dari suatu aturan hukum, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai efektivitas dan implikasi penerapan norma hukum dalam praktik.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kasus karena penelitian berfokus pada praktik penarikan biaya tambahan dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi, dengan mengambil contoh kasus yang terjadi pada Hotel Indonesia Pekalongan. Kasus ini digunakan untuk mengkaji kesesuaian antara praktik yang dilakukan oleh pihak hotel dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen dan perbuatan melawan hukum, khususnya terkait adanya permintaan biaya tambahan di luar harga yang tercantum dalam aplikasi penyedia akomodasi.

---

<sup>14</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum: Normative Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

Melalui analisis kasus Hotel Indonesia Pekalongan, penulis berupaya menilai apakah penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, serta bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas praktik permintaan biaya tambahan tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **1.6.3 Bahan Hukum**

Jenis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder.

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang disusun secara hierarki yang memiliki kekuatan hukum mengikat kepada masyarakat yaitu perundang-undangan. Bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;
5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-Dag/Per/7 /2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

## **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari buku teks, jurnal- jurnal, pendapat sarjana, kasus-kasus hukum, serta symposium yang dilakukan para pakar yang terkait.<sup>15</sup> Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini sebagai bahan hukum yang tidak mengikat namun merupakan bahan hukum yang bisa menjelaskan bahan hukum primer, yang meliputi:

1. Penjelasan undang-undang, studi kepustakaan, literatur, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian;
2. Pendapat para sarjana dan hasil-hasil penelitian terdahulu atau kajian yang dilakukan oleh para ahli terkait dengan penelitian ini.

### **1.6.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan bahan hukum yang mendukung dan berkaitan dengan pemaparan penelitian ini adalah studi dokumen (studi kepustakaan). Studi dokumen adalah metode pengumpulan bahan yang dilakukan melalui bahan hukum tertulis dengan mempergunakan *content analysis*. Karena dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus maka hal yang pertama dilakukan peneliti pengumpulan bahan-bahan hukum yaitu mencari peraturan perundang-undangan yang mengkaji isu yang dibahas.<sup>16</sup> Teknik ini sangat membantu untuk mendapatkan landasan teori dengan mengkaji dan

---

<sup>15</sup> Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Bayu Media Publishing, Malang, 2012).

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuk, *Penelitian Hukum*.

mempelajari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan hasil penelitian lainnya baik cetak maupun elektronik yang berhubungan dengan tema yang akan diteliti oleh penulis.

#### **1.6.5 Analisa Bahan Hukum**

Teknik pengolahan dan analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan bahan-bahan hukum yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Bahan hukum tersebut terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen atas praktik penarikan biaya tambahan dalam transaksi pemesanan hotel melalui aplikasi penyedia akomodasi, khususnya pada kasus hotel di Indonesia.

Pengolahan bahan hukum diawali dengan mengkaji dan memahami seluruh bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Selanjutnya, bahan hukum tersebut diklasifikasikan sesuai dengan rumusan masalah, kemudian disusun secara sistematis agar memudahkan proses analisis dan pembahasan.

Berdasarkan hasil penafsiran tersebut, untuk menentukan apakah penarikan biaya tambahan oleh pihak hotel dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, serta untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas permintaan biaya tambahan di luar aplikasi penyedia akomodasi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif, yaitu dengan berangkat dari ketentuan hukum yang bersifat umum, kemudian ditarik kesimpulan secara khusus untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.