

Upaya Hukum Bagi Wisatawan Terhadap Praktik *Overcharge* Pada Transportasi Online di Indonesia

^{a,*}Made Widya Dewi Wedayanti, ^bBagus Gede Ari Rama, ^c Komang Satria Wibawa Putra, ^dDewa Krisna Prasada.

^{a,b,c,d}Fakultas Hukum, Universitas Pendidikan Nasional.

*corresponding author, email: widyawedayanti@gmail.com

 <https://doi.org/10.56128/jkih.v5i3.642>

ABSTRAK	ABSTRACT
<p>Praktik <i>overcharge</i> dalam layanan transportasi online merugikan wisatawan, terutama di destinasi pariwisata Indonesia. Penelitian ini menganalisis landasan hukum dan bentuk perlindungan hukum bagi wisatawan sebagai konsumen terhadap praktik tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum telah diatur melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kepariwisataaan, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019, yang menjamin hak atas transparansi tarif, keamanan, dan kompensasi. Praktik <i>overcharge</i> dilarang dengan ancaman sanksi administratif hingga Rp200 juta dan pidana penjara hingga lima tahun, serta penyelesaian sengketa melalui BPSK. Namun, implementasi masih menghadapi kendala berupa ketimpangan posisi tawar wisatawan, rendahnya kesadaran hukum pengemudi, dan koordinasi antarlembaga yang belum optimal.</p> <p>Kata kunci: Kepastian Hukum, <i>Overcharge</i>, Perlindungan Konsumen, Transportasi Online, Wisatawan.</p>	<p><i>Overcharging practices in online transportation services harm tourists, particularly in Indonesia's major tourist destinations. This study analyzes the legal basis and forms of legal protection available to tourists as consumers against such practices. The research employs a normative legal method with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that legal protection is comprehensively regulated under the Consumer Protection Law, the Tourism Law, and Minister of Transportation Regulation Number 12 of 2019, which guarantee the rights to fare transparency, safety, and compensation. Overcharging practices are prohibited and subject to administrative sanctions of up to IDR 200 million and criminal penalties of up to five years' imprisonment, as well as dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). However, implementation still faces challenges, including the imbalance of tourists' bargaining position, low legal awareness among drivers, and suboptimal inter-agency coordination.</i></p> <p>Keywords: Legal Certainty, <i>Overcharging</i>, Consumer Protection, Online Transportation, Tourists.</p>
<p style="text-align: center;">Article History Received: November 13, 2025 --- Revised: November 25- December 19, 2025 --- Accepted: December 31, 2025</p>	

1. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan kekayaan pariwisata yang melimpah menarik jutaan wisatawan domestik dan mancanegara setiap tahunnya. Sektor pariwisata telah menjadi salah satu penyumbang devisa negara terbesar dan motor penggerak ekonomi di berbagai daerah. Wisatawan baik domestik maupun internasional memiliki

ketergantungan tinggi terhadap layanan transportasi untuk mengakses berbagai destinasi wisata. Revolusi teknologi digital telah mengubah lanskap industri transportasi di Indonesia secara signifikan, dengan hadirnya platform transportasi berbasis aplikasi yang memberikan kemudahan akses mobilitas bagi Masyarakat. (Novia dan Zahratul, 2018) Perkembangan transportasi online ini tidak hanya menghadirkan efisiensi dalam sistem transportasi konvensional, tetapi juga menciptakan ekosistem ekonomi digital yang melibatkan berbagai pihak termasuk penyedia platform, pengemudi, dan pengguna jasa.

Transformasi ini telah menjadikan transportasi online sebagai pilihan utama masyarakat, khususnya di daerah perkotaan dan kawasan wisata. Berdasarkan survei Universitas Bakrie bersama *inDrive* (Januari–Februari 2023, dengan 1.200 responden), sekitar 83 % responden menganggap tarif sebagai faktor utama dalam memilih layanan transportasi *online*. Selain itu, sebagian besar pengguna, yaitu lebih dari 85 %, lebih sering menggunakan ojek *online* daripada taksi. (Marketeters, 2023) Namun, pertumbuhan pesat industri ini juga menghadirkan tantangan baru dalam hal perlindungan konsumen dan penegakan regulasi. Ketidakfamiliaran wisatawan terhadap kondisi geografis, sistem transportasi lokal, dan struktur tarif menjadikan mereka kelompok konsumen yang rentan terhadap praktik eksploitasi. Posisi tawar wisatawan yang relatif lemah ini sering dimanfaatkan oleh oknum tidak bertanggung jawab untuk mengambil keuntungan berlebih. Keberadaan transportasi online seharusnya memberikan solusi transparansi dan kepastian tarif bagi wisatawan, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan.

Praktik *overcharge* atau pengenaan tarif berlebih dalam layanan transportasi online telah menjadi fenomena yang merugikan konsumen, khususnya wisatawan di berbagai destinasi pariwisata Indonesia. *Overcharge* merupakan tindakan penetapan biaya jasa di atas ketentuan resmi atau tarif yang telah disepakati dalam platform aplikasi tanpa persetujuan konsumen. Praktik ini umumnya dilakukan dengan berbagai dalih seperti kondisi lalu lintas, jarak tempuh yang lebih jauh, atau permintaan pembayaran tambahan di luar sistem aplikasi. (Chairunnisah et al., 2024) Wisatawan menjadi target utama praktik ini karena ketidaktahuan mereka terhadap tarif standar dan keengganan untuk terlibat konflik selama liburan. (Sanjaya et al., 2022) Kondisi ini menciptakan ketidakadilan dalam transaksi dan berpotensi menurunkan kepercayaan wisatawan terhadap layanan transportasi online. Dampak ekonomi dari praktik *overcharge* tidak hanya merugikan individu wisatawan, tetapi juga dapat merusak reputasi destinasi wisata secara keseluruhan.

Kasus konkret praktik *overcharge* terhadap wisatawan asing pernah menjadi viral di media sosial ketika seorang driver di Bali dengan berani meminta kenaikan tarif transportasi kepada penumpang berkebangsaan asing dari Australia. Video yang direkam dan diunggah sendiri oleh oknum driver tersebut melalui akun Facebook @Wolle Potte memperlihatkan bagaimana pengemudi asal NTT tersebut mencoba menaikkan tarif dari kesepakatan awal sebesar Rp 300.000 menjadi Rp 500.000 di tengah perjalanan.¹ Video tersebut kemudian menjadi viral setelah dibagikan oleh akun @balinewsid dan menuai berbagai komentar negatif dari warganet yang menyalahkan tindakan oknum driver tersebut, menunjukkan bahwa praktik *overcharge* bukan hanya merugikan wisatawan

secara individual tetapi juga dapat merusak reputasi pariwisata di Indonesia secara keseluruhan. (Meliana, 2025)

Perlindungan hukum bagi wisatawan dalam sektor transportasi mendapat landasan regulasi yang komprehensif melalui sinergi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. Sebagaimana Pasal 20 huruf c UU Kepariwisataan secara eksplisit mengatur bahwa setiap wisatawan berhak memperoleh perlindungan hukum dan keamanan, yang diinterpretasikan sebagai jaminan negara terhadap perlindungan wisatawan dari segala bentuk praktik eksploitasi termasuk *overcharge* dalam layanan transportasi. Tidak hanya itu, permasalahan transportasi online juga telah diatur melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat (Permenhub 12/2019) yang dalam Pasal 5 ayat (2) mewajibkan perusahaan aplikasi memenuhi persyaratan aspek keamanan termasuk mencantumkan identitas penumpang dan menerapkan sistem tarif yang transparan. Sehingga, praktik *overcharge* merupakan pelanggaran terhadap kewajiban transparansi tarif dan dapat dikategorikan sebagai bentuk eksploitasi konsumen yang bertentangan dengan prinsip perlindungan wisatawan.

Kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam UU PK yang memberikan landasan komprehensif bagi perlindungan hak-hak konsumen dalam berbagai transaksi komersial. Undang-undang ini mengatur hak-hak dasar konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, implementasi perlindungan konsumen dalam konteks transportasi online masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal pengawasan dan penegakan sanksi. Kompleksitas hubungan hukum antara platform aplikasi, pengemudi, dan konsumen menciptakan dilematis dalam penerapan ketentuan perlindungan konsumen. Fenomena ini tidak hanya merugikan wisatawan secara finansial, tetapi juga berpotensi mencoreng citra Indonesia sebagai destinasi wisata yang ramah dan profesional. Pemerintah daerah dan *stakeholder* pariwisata mulai menyadari urgensi penanganan masalah ini untuk menjaga sustainabilitas industri pariwisata. (Yessy & Sharon, 2022)

Penelitian ini menjadi krusial untuk memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan konsep perlindungan konsumen di era digital serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat memperkuat posisi wisatawan sebagai konsumen yang rentan terhadap praktik eksploitasi dalam layanan transportasi online. Dengan demikian, kajian tentang bentuk perlindungan hukum bagi wisatawan terhadap praktik *overcharge* tidak hanya memiliki signifikansi teoritis dalam pengembangan ilmu hukum konsumen, tetapi juga relevansi praktis dalam mendukung sustainabilitas industri pariwisata Indonesia.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif berfokus pada interpretasi dan analisis peraturan perundang-undangan (*law in books*) yang berfungsi pedoman perilaku manusia yang dapat diterima secara sosial. Adapun penelitian ini seringkali dikenal sebagai penelitian teoritis hukum, di mana hukum seringkali ditafsirkan sebagai apa yang tercantum dalam kerangka hukum tertulis (*law in books*) atau sebagai pedoman normatif yang menjadi acuan dalam perilaku manusia yang dianggap pantas. Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa pendekatan yaitu Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dalam penelitian guna mencari dan memberikan landasan hukum pada adanya kasus praktik *overcharge* transportasi online terhadap wisatawan serta kedudukan regulasi perlindungan konsumen yang diperlukan untuk membantu penyelesaian masalah tersebut.

3. Hasil & Pembahasan

3.1. Pengaturan Hukum Terhadap Wisatawan dalam Layanan Transportasi Online di Indonesia

Kedudukan wisatawan sebagai konsumen dalam sistem hukum Indonesia mendapat pengakuan eksplisit melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 angka 2 UUPK mendefinisikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Wisatawan yang menggunakan layanan seperti GO-JEK atau Grab secara otomatis memperoleh status sebagai konsumen yang berhak atas perlindungan hukum.

Konsep transportasi online sendiri merujuk pada layanan angkutan orang berbasis aplikasi yang menggunakan teknologi informasi untuk menghubungkan pengguna jasa dengan penyedia jasa transportasi. Definisi ini sejalan dengan Pasal 1 angka 1 Permenhub 12/2019 yang menyebutkan bahwa “kendaraan bermotor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan dipungut bayaran yang penggunaannya melalui aplikasi”. Kedudukan ini memberikan landasan yuridis yang kuat bagi wisatawan untuk menuntut pemenuhan hak-haknya ketika mengalami kerugian akibat praktik *overcharge*. Posisi wisatawan sebagai konsumen juga menciptakan hubungan hukum yang jelas antara pengguna jasa dengan penyedia layanan transportasi online. Pengakuan kedudukan ini menjadi fondasi utama dalam memberikan jaminan perlindungan hukum yang komprehensif bagi wisatawan.

Adanya praktik *overcharge* didefinisikan sebagai tindakan pelaku usaha yang mengenakan biaya jasa atau tarif melebihi harga yang telah ditetapkan atau disepakati dalam sistem aplikasi tanpa persetujuan konsumen. Praktik ini termasuk dalam kategori perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK yang melarang pelaku usaha untuk melakukan transaksi yang tidak sesuai dengan harga awal yang ditawarkan dalam proses jual beli. Hubungan hukum antara konsumen wisatawan dengan penyedia layanan transportasi online bersifat kontraktual yang lahir sejak konsumen

menerima tawaran layanan (*offer*) melalui aplikasi dan melakukan pemesanan (*acceptance*), sehingga terbentuklah kesepakatan (*agreement*) yang mengikat kedua belah pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian. (Amiruddin & Asshiddiqie, 2006)

Perlindungan konsumen dalam layanan transportasi online harus didasarkan pada asas kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 huruf d UUPK. Asas kepastian hukum dalam konteks ini bermakna bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen wajib menaati hukum dan mendapatkan kedudukan yang sama dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, sebagaimana telah diatur oleh hukum yang ada. Penerapan asas kepastian hukum dalam transportasi online diwujudkan melalui transparansi tarif yang ditampilkan dalam aplikasi, dimana tarif yang tertera harus menjadi patokan final yang mengikat bagi pengemudi dan konsumen. Ketika terjadi praktik *overcharge*, hal ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap asas kepastian hukum karena menciptakan ketidakpastian mengenai tarif yang seharusnya dibayarkan konsumen.

Selain asas kepastian hukum, perlindungan konsumen juga harus menjunjung tinggi asas keadilan. John Rawls dalam teori keadilannya menegaskan bahwa keadilan substantif mengharuskan adanya perlindungan terhadap hak-hak fundamental setiap individu dan upaya aktif untuk mengoreksi kesenjangan posisi sosial-ekonomi, sehingga tercipta manfaat timbal balik yang dapat dinikmati baik oleh kelompok yang memiliki keuntungan maupun kelompok yang berada dalam posisi tidak menguntungkan. (Tasya & Sabrie, 2019) Perspektif Rawls mengharuskan negara untuk tidak hanya menjamin kesetaraan formal di hadapan hukum, tetapi juga menciptakan mekanisme perlindungan yang secara aktif melindungi pihak yang struktural berada dalam posisi tidak menguntungkan, dalam hal ini wisatawan, sehingga tercipta keseimbangan yang berkeadilan dalam transaksi transportasi online. (Siregar, 2024).

Pada praktik *overcharge* terhadap wisatawan, terjadi ketidakadilan struktural dimana wisatawan berada dalam posisi tawar yang lemah karena ketidakfamiliaran mereka terhadap tarif lokal, sistem transportasi, dan mekanisme pengaduan. Pemenuhan hak-hak ini menjadi kewajiban mutlak bagi pelaku usaha transportasi online untuk memastikan transparansi dan keadilan dalam setiap transaksi. Ketentuan ini memberikan dasar hukum yang solid bagi wisatawan untuk mengajukan gugatan atau klaim ganti rugi ketika mengalami kerugian akibat praktik *overcharge*. Sehingga, hukum tidak hanya berfungsi sebagai kumpulan norma statis tetapi sebagai instrumen perlindungan yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi transportasi online dan kebutuhan perlindungan wisatawan di era digital. (Hanifah et al., 2025)

Praktik *overcharge* dapat dikatakan bertentangan dengan Pasal 7 huruf b UUPK karena tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai jasa yang diberikan karena harus membayarkan biaya tambahan diakhir yang tidak diketahui oleh penumpang. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenai sanksi administratif maupun pidana sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan. Landasan hukum yang komprehensif ini

memberikan instrumen yang memadai untuk menindak praktik *overcharge* dan memberikan perlindungan optimal bagi wisatawan sebagai konsumen. Hal ini juga sejalan dengan ketentuan Pasal 15 UUPK juga melarang pelaku usaha melakukan pemaksaan dalam transaksi, yang dapat diterapkan pada kasus pengemudi yang memaksa wisatawan membayar tarif di atas ketentuan aplikasi. Prinsip anti-pemaksaan dalam transaksi memberikan perlindungan tambahan bagi wisatawan yang seringkali berada dalam posisi rentan ketika menghadapi tuntutan pembayaran tambahan di tengah perjalanan.

Hal ini kemudian diatur lebih lanjut melalui Pasal 7 ayat (2) huruf b Permenhub 12/2019 bahwa secara tegas menyatakan bahwa “pengemudi mengenakan biaya jasa sesuai dengan yang tercantum di dalam aplikasi”, yang mengindikasikan kewajiban mutlak bagi pengemudi untuk mengikuti tarif yang telah ditetapkan oleh sistem aplikasi. Struktur tarif yang diatur dalam Pasal 11 ayat (2) mengklasifikasikan biaya jasa menjadi biaya langsung dan biaya tidak langsung. Oleh karena itu, segala bentuk pungutan biaya tambahan yang tidak termasuk dalam komponen-komponen yang telah dirinci merupakan tindakan yang tidak sesuai dengan dan melanggar regulasi yang berlaku.

Philipus M. Hadjon dalam teori perlindungan hukumnya menekankan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam hubungan hukum sebagai prasyarat terciptanya perlindungan yang efektif. Keseimbangan ini diwujudkan melalui distribusi kewajiban dan hak yang proporsional: platform aplikasi berkewajiban menyediakan sistem yang aman dan transparan, pengemudi berkewajiban mengikuti tarif yang tercantum dalam aplikasi, sementara konsumen berhak mendapatkan layanan sesuai kesepakatan yang telah ditampilkan. Praktik *overcharge* yang dilakukan pengemudi transportasi online terhadap wisatawan menunjukkan lemahnya implementasi kedua aspek tersebut, dimana regulasi yang ada seperti Permenhub Nomor 12 Tahun 2019 belum efektif mencegah pengemudi mengenakan tarif di luar aplikasi.

3.2. Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Wisatawan Sebagai Konsumen yang Dirugikan Dalam Praktik *Overcharge*

Fenomena *overcharge* dalam layanan transportasi online menghadirkan tantangan khusus yang membutuhkan pendekatan perlindungan hukum yang adaptif dan responsif terhadap dinamika teknologi dan perilaku konsumen. Wisatawan sebagai konsumen memiliki karakteristik unik yang menempatkan mereka dalam posisi yang lebih rentan dan diperlukan mekanisme perlindungan khusus yang dapat mengakomodasi kebutuhan dan keterbatasan mereka (Bediona et al., 2024). Adanya hubungan hukum dalam ekosistem transportasi online yang melibatkan platform aplikasi, pengemudi, dan konsumen menciptakan kebutuhan akan bentuk-bentuk perlindungan yang tidak hanya bersifat reaktif tetapi juga preventif. Berbagai kerangka hukum normatif menuju aplikasi praktis memerlukan identifikasi dan analisis mendalam tentang berbagai bentuk upaya hukum yang dapat diterapkan secara konkret untuk mengatasi permasalahan *overcharge* di sektor pariwisata Indonesia.

Praktik *overcharge* yang terjadi di Bali menunjukkan permasalahan yang dihadapi wisatawan dalam menggunakan layanan transportasi online. Kasus tersebut memperlihatkan keberanian pelaku dalam melakukan praktik *overcharge* bahkan hingga mendokumentasikan sendiri tindakannya, yang menunjukkan minimnya kesadaran hukum dan rendahnya efektivitas sistem pengawasan yang ada. Respons negatif warganet terhadap video tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat menyadari dampak buruk praktik *overcharge* terhadap reputasi destinasi wisata Indonesia, namun belum ada mekanisme preventif yang efektif untuk mencegah terulangnya kasus serupa. Fenomena ini menjadi cerminan bahwa praktik *overcharge* bukan hanya merugikan wisatawan secara individual tetapi juga berpotensi merusak citra pariwisata nasional secara keseluruhan. Penanganan kasus-kasus serupa masih mengandalkan viral di media sosial dan tekanan publik yang menunjukkan belum optimalnya sistem penerapan upaya hukum yang tersedia bagi wisatawan. (Setyawan, 2025)

Satjipto Rahardjo melalui teori hukum progresifnya menekankan bahwa perlindungan hukum harus bersifat dinamis dan berorientasi pada keadilan substantif, bukan hanya keadilan procedural (Satjipto, 2021). Konsep pemulihan keseimbangan yang dikemukakan Rahardjo mengharuskan adanya mekanisme kompensasi yang tidak hanya bersifat simbolis tetapi benar-benar memulihkan kerugian material dan immaterial yang dialami wisatawan korban *overcharge*. Hal ini dapat dilakukan oleh perusahaan aplikasi seperti Gojek memiliki kebijakan pengembalian dana (*refund*) untuk kasus *overcharge* yang terbukti, namun prosesnya seringkali memakan waktu lama dan memerlukan bukti dokumentasi yang lengkap yang sulit dipenuhi wisatawan dalam situasi konflik dengan pengemudi. Prinsip hukum yang dinamis dan adaptif sebagaimana ditekankan Rahardjo menuntut agar regulasi transportasi online terus disesuaikan dengan perkembangan modus operandi pelanggaran, seperti praktik pengemudi yang meminta pembayaran tunai di luar aplikasi atau mengancam memberikan rating buruk jika wisatawan menolak membayar tarif tambahan.

Kerangka perlindungan hukum yang komprehensif ini kemudian telah diterjemahkan ke dalam ketentuan substantif yang konkret dalam peraturan perundang-undangan. Ketentuan mengenai larangan menaikkan harga atau tarif barang dan jasa secara sepihak juga mencerminkan prinsip fundamental bahwa konsumen berhak mendapatkan kepastian harga yang telah disepakati (Ndara & Pidada, 2024). Sehingga, harga yang dikenakan pada aplikasi transportasi online berarti tarif yang ditampilkan di aplikasi harus menjadi patokan final. Larangan terhadap pernyataan menyesatkan mengenai harga atau tarif menjadi relevan ketika pengemudi memberikan informasi tarif yang berbeda dari yang tercantum dalam sistem aplikasi, menciptakan ketidakpastian dan potensi eksploitasi terhadap konsumen yang tidak familiar dengan sistem lokal.

Salah satu jalur penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menyediakan perlindungan represif secara komprehensif bagi wisatawan yang menjadi korban praktik *overcharge*. BPSK memiliki fungsi untuk menangani dan menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan

pelaku usaha melalui tiga alternatif mekanisme yaitu mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, yang memungkinkan para pihak memilih metode penyelesaian sesuai dengan kesepakatan mereka dalam kasus *overcharge*. (Dinata et al., 2025) BPSK juga dibekali dengan kewenangan untuk mengambil keputusan mengenai ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar regulasi yang berlaku, sehingga menciptakan sistem perlindungan yang efektif bagi wisatawan.⁶ Maka dari itu, implementasi mekanisme BPSK sangat relevan untuk menangani permasalahan *overcharge* karena menyediakan alternatif solusi yang lebih mudah diakses dan lebih ekonomis dibandingkan dengan proses penyelesaian melalui jalur pengadilan konvensional.

Sanksi administratif dan pidana memberikan efek jera yang diperlukan untuk mencegah praktik *overcharge* dalam transportasi online. Ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan maka mewajibkan pengemudi atau platform aplikasi memberikan kompensasi kepada wisatawan yang mengalami *overcharge*. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya

Pada perlindungan yang didapatkan bagi wisatawan *overcharge* berarti pengembalian selisih tarif yang dikenakan secara tidak sah. Adapun Pasal 60 ayat (2) UUPK mengatur sanksi administratif berupa “penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)”, yang dapat diterapkan kepada platform aplikasi yang tidak melakukan pengawasan memadai terhadap praktik *overcharge*.

Mekanisme pengaduan konsumen yang efektif juga dapat menjadi langkah awal yang krusial dalam memberikan perlindungan represif bagi wisatawan korban praktik *overcharge*. Pasal 4 angka 4 UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan menunjukkan pentingnya ketersediaan saluran pengaduan yang responsif. Tidak hanya itu, pada Pasal 52 huruf e UUPK juga memberikan wewenang kepada BPSK untuk “menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen”, yang menciptakan akses yang mudah bagi wisatawan untuk melaporkan praktik *overcharge*. Implementasi mekanisme pengaduan ini harus mempertimbangkan karakteristik khusus wisatawan yang mungkin tidak familiar dengan sistem hukum Indonesia dan memiliki keterbatasan waktu selama kunjungan. Pemberian mekanisme pengaduan sangat bergantung pada kemudahan akses, responsivitas penanganan, dan kejelasan prosedur yang dapat dipahami oleh wisatawan dari berbagai latar belakang budaya dan bahasa.

Selain itu, mekanisme pengaduan yang telah diatur dalam UUPK harus dilengkapi dengan sistem kompensasi dan ganti rugi yang responsif terhadap karakteristik khusus wisatawan. Sistem kompensasi dan ganti rugi bagi korban *overcharge* memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel mengingat keterbatasan waktu wisatawan selama kunjungan

di Indonesia. Sebagaimana Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur bahwa “ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya”, yang dalam konteks praktik *overcharge* terhadap wisatawan harus diinterpretasikan secara luas untuk mencakup kompensasi atas kerugian non-materiil seperti ketidaknyamanan dan hilangnya kepercayaan terhadap layanan transportasi. Kewajiban pemberian ganti rugi juga diperkuat dengan pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Namun, implementasinya perlu disesuaikan dengan kondisi wisatawan yang mungkin telah meninggalkan Indonesia.

Prinsip *rule of law* menghendaki bahwa setiap individu, termasuk wisatawan asing, memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum dan dapat mengakses mekanisme perlindungan hukum tanpa diskriminasi. Implementasi sistem kompensasi dan ganti rugi dalam kasus *overcharge* harus mencerminkan prinsip *equality before the law* dengan menyediakan prosedur yang dapat diakses oleh wisatawan mancanegara tanpa hambatan bahasa, birokrasi, atau jangka waktu yang tidak realistis. Peraturan perundang-undangan yang mengatur tenggang waktu 7 hari untuk pemberian ganti rugi perlu diharmonisasikan dengan realitas bahwa wisatawan mungkin telah meninggalkan Indonesia dalam periode tersebut, sehingga diperlukan mekanisme kompensasi lintas batas atau sistem pembayaran internasional yang terintegrasi dengan platform aplikasi transportasi online.

Efektivitas sistem kompensasi ini juga memerlukan koordinasi antara platform aplikasi, lembaga perlindungan konsumen, dan otoritas pariwisata untuk memastikan wisatawan dapat memperoleh ganti rugi bahkan setelah kembali ke negara asal. Ketidakseimbangan posisi tawar antara wisatawan individual dengan platform teknologi besar menciptakan kesulitan dalam negosiasi penyelesaian sengketa, meskipun telah tersedia mekanisme hukum yang memadai. Rendahnya kesadaran hukum di kalangan pengemudi transportasi online mengenai konsekuensi praktik *overcharge* berkontribusi terhadap tingginya angka pelanggaran, terutama terhadap wisatawan yang dianggap memiliki daya beli lebih tinggi. Sehingga, upaya perlindungan hukum yang diberikan haruslah senilai dengan semangat Pasal 26 huruf b UU Kepariwisata yang mewajibkan pengusaha pariwisata memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab.

Roscoe Pound melalui teori *Sociological Jurisprudence*-nya menekankan bahwa hukum harus berfungsi sebagai alat rekayasa sosial untuk menyelaraskan kepentingan-kepentingan yang bertentangan dalam masyarakat. Dalam konteks praktik *overcharge*, terdapat konflik antara kepentingan pengemudi untuk memaksimalkan pendapatan dengan kepentingan wisatawan untuk mendapatkan layanan sesuai tarif yang disepakati. Pound mengklasifikasikan kepentingan yang dilindungi hukum menjadi kepentingan umum, kepentingan sosial, dan kepentingan pribadi (*private interest*). Perlindungan wisatawan dari praktik *overcharge* mencerminkan ketiga kategori tersebut: kepentingan pribadi wisatawan untuk tidak dirugikan, kepentingan sosial untuk menjaga kepercayaan terhadap sistem transportasi online, dan kepentingan umum untuk melindungi reputasi pariwisata Indonesia.

Teori Pound juga menghendaki agar perlindungan hukum bagi wisatawan tidak hanya bergantung pada mekanisme represif setelah adanya pelanggaran, melainkan memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan upaya preventif dan represif secara sinergis melalui regulasi yang jelas, mekanisme pengawasan yang efektif, dan sanksi yang tegas bagi pelanggar. Sistem perlindungan yang ideal harus mampu mengantisipasi kerentanan khusus wisatawan sebagai konsumen sementara yang memiliki keterbatasan pengetahuan lokal dan akses terhadap sistem hukum Indonesia, sehingga tercipta keseimbangan yang adil bagi semua pihak dalam ekosistem transportasi online. (Pound, 1964)

Segala hal yang telah diatur dalam aturan ini menjadi kepastian hukum penetapan tarif yang tidak sesuai dengan sistem aplikasi merupakan pelanggaran terhadap prinsip kepastian hukum karena menciptakan ketidakjelasan dan inkonsistensi dalam penerapan tarif yang telah ditetapkan secara resmi. Sinergi antara UU Perlindungan Konsumen yang memberikan hak dasar konsumen atas informasi yang jujur dan transparan, UU Kepariwisata yang menjamin perlindungan hukum bagi wisatawan, serta Peraturan Menteri Perhubungan yang secara spesifik mengatur kewajiban pengemudi untuk mengenakan tarif sesuai aplikasi, menciptakan payung hukum yang solid untuk melindungi wisatawan dari praktik eksploitasi tarif.

4. Penutup

Landasan hukum perlindungan konsumen wisatawan dalam layanan transportasi online telah tersedia secara komprehensif melalui sinergi antara UU Perlindungan Konsumen, UU Kepariwisata, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019. Kedudukan wisatawan sebagai konsumen memberikan mereka hak fundamental atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jujur dan transparan, serta kompensasi ketika mengalami kerugian. Praktik *overcharge* secara tegas dilarang melalui ketentuan yang melarang pelaku usaha menaikkan tarif secara sepihak, membuat pernyataan menyesatkan tentang harga, atau melakukan pemaksaan dalam transaksi. Kewajiban pengemudi untuk mengenakan tarif sesuai aplikasi sebagaimana diatur dalam Permenhub menciptakan kepastian hukum yang melindungi wisatawan dari eksploitasi tarif. Meskipun kerangka normatif telah memadai, implementasinya masih menghadapi tantangan dalam hal pengawasan dan koordinasi antar lembaga, sehingga diperlukan penguatan sistem monitoring dan penegakan sanksi yang lebih efektif. Bentuk perlindungan hukum terhadap korban *overcharge* transportasi online di Indonesia mencakup mekanisme preventif dan represif yang saling melengkapi. Perlindungan represif diwujudkan melalui jalur BPSK yang memberikan alternatif penyelesaian sengketa bagi konsumen yakni wisatawan serta mekanisme pengaduan yang responsif melalui berbagai lembaga. Sistem kompensasi dan ganti rugi telah diatur dengan jangka waktu 7 hari pasca-transaksi, namun perlu adaptasi khusus untuk wisatawan yang memiliki keterbatasan waktu tinggal. Namun, efektivitas perlindungan hukum ini masih terhambat oleh ketidakseimbangan posisi tawar wisatawan dengan platform teknologi besar, rendahnya kesadaran hukum pengemudi, serta koordinasi yang belum optimal antar otoritas. Implementasi perlindungan yang efektif menuntut

strategi komprehensif yang menggabungkan sistem pengawasan digital berkelanjutan, mekanisme pelaporan yang dapat diakses dalam berbagai bahasa, serta koordinasi tim khusus antar-instansi untuk membangun ekosistem transportasi online yang terpercaya bagi wisatawan dan menjaga keberlangsungan industri pariwisata nasional.

Referensi

- Bediona, Kornelis Antonius Ada, Muhamad Rafly Falah Herliansyah, Randi Hilman Nurjaman, Dan Dzulfikri Syarifuddin. “Analisis Teori Perlindungan Hukum Menurut Philipus M Hadjon Dalam Kaitannya Dengan Pemberian Hukuman Kebiri Terhadap Pelaku Kejahatan Seksual.” *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat* 2, No. 01 (2024): 1–19. <https://doi.org/10.11111/Dassollen.Xxxxxxx>.
- Chairunnisah, Leony, Kharina Azzahra Putri, Anisya Citra Riski Apdillah, Muhammad Irsan Hidayatullah, Dan Asep Suherman. “Regulasi Hukum Dan Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Transportasi Berbasis Aplikasi Di Indonesia: Mewujudkan Keamanan Dan Kenyamanan Di Era Digital” 5, No. 12 (2024): 167–86.
- Dewi, Cokorde Istri Dian Laksmi. “Tanggung Jawab Pengusaha Pariwisata Terhadap Kegiatan Wisata Berisiko Tinggi.” *Jurnal Yustitia* 12, No. 2 (2018): 76–87. <https://ojs.unr.ac.id/index.php/yustitia/article/view/166>.
- Gojali, Dudang, Dan Reza Fauzi Nazar. “Pengaruh Aliran Sociological Jurisprudence Terhadap Pembangunan Sistem Hukum Di Indonesia.” *Al-Mashlahah* 10, No. 2 (2022): 1–13. <https://doi.org/10.30868/Am.V10i02.3184>.
- Hanifah, Najwa Lutfi, Reva Alya, Tita Amalia, Aditya Bagus Kuncara, Universitas Duta, Bangsa Surakarta, Universitas Duta, Et Al. “Keadilan Sebagai Tujuan Hukum : Telaah Teori Keadilan” 2, No. Dwisvimiar 2011 (2025): 228–32.
- I Putu Andika Sanjaya, Luh Putu Suryani, Dan Anak Agung Sagung Laksmi Dewi. “Perlindungan Hukum Wisatawan Yang Berkunjung Ke Tempat Wisata Berisiko Tinggi Di Bali” 3, No. 2 (2022): 371–76. <https://doi.org/10.22225/jkh.3.2.4839.371-376>.
- Prayudha Dinata, Agus, Khalimi Khalimi, Dan Marni Emmy Mustafa. “Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Cara Arbitrase.” *Blantika: Multidisciplinary Journal* 3, No. 4 (2025): 1–16. <https://doi.org/10.57096/blantika.v3i4.321>.
- Ramiah, Dan Rizky. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Terjadinya Kerugian Dalam Fasilitas Hiburan.” *Jurnal Education And Development* Volume 9 N, No. 1 (2021): 169–79.
- Ranti Fauza Mayana, Aam Suryamah, Nabilah Gunawan. “Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Transportasi Online Terhadap Keamanan Dan Keselamatan Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang

- Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang-U.” *Jurnal Ilmiah Hukum: Era Hukum* 18 (2016): 22.
- Sari, Novia, Dan Zahratul Hayah. “Smart Mobility In Transportation Development Based On Online Application In Indonesia.” *Journal Ruang* 4, No. 3 (2018): 237–46.
- Setyawan, Vincent Patria. “Hukum Yang Membebaskan: Sintesis Hukum Progresif Dan Humanisme Yuridis.” *Journal Of Law: Legal Advice* 2, No. 1 (2025): 45–54. <https://jurnal.fhumkendari.ac.id/index.php/jla/article/view/83>.
- Sinaga, Niru Anita. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, No. 2 (2014). <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>.
- Siregar, Sutan Pinayungan. “Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Journal Of Law, Administration, And Social Science* 4, No. 2 (2024): 228–33. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.619>.
- Stepanus Ndara, Dan Ida Bagus Anggapurana Pidada. “Kepastian Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online.” *Hukum Inovatif : Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora* 1, No. 4 (2024): 166–85. <https://doi.org/10.62383/humif.v1i4.652>.
- Tasya, Ananda Amalia, Dan Hilda Yunita Sabrie. “Implementasi Sifat Hukum Pengangkutan Dalam Pelaksanaan Ojek Online.” *Perspektif* 24, No. 3 (2019): 156. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v24i3.746>.
- Yessy, Kusumadewi, Dan Dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.
-