



## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP HIDDEN FEES PRAKTIK PERIKLANAN MENYESATKAN DI SEKTOR PERBANKAN DIGITAL

Bambang Fitrianto<sup>1</sup>, Hardianto<sup>2</sup>, Join Yordan Surbakti<sup>3</sup>, Jessica Oktari Marbun<sup>4</sup>, Mutia Sari<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: [bambangfitrianto@dosenpancabudi.ac.id](mailto:bambangfitrianto@dosenpancabudi.ac.id)

Received 02-08-2025 | Revised form 17-08-2025 | Accepted 12-01-2026

### Abstract

The rapid development of information technology and the digitalization of banking services have significantly transformed the delivery of financial products, particularly through digital banking platforms. While digital banking offers efficiency and convenience, it also gives rise to legal issues related to consumer protection, especially concerning the imposition of hidden fees through misleading advertising practices. Hidden fees are costs that are not transparently disclosed to consumers at the initial stage of product promotion, causing consumers to make financial decisions based on incomplete or inaccurate information. In the context of banking law, such practices raise serious legal concerns regarding transparency, fairness, and the accountability of banks toward consumers. The Indonesian legal framework has incorporated consumer protection principles, including the obligation of transparency, good faith, and prohibition of misleading advertising in banking services. However, regulatory arrangements specifically governing hidden fees in digital banking advertisements remain fragmented and lack explicit enforcement mechanisms, potentially leading to legal uncertainty and consumer vulnerability. This study aims to analyze the legal protection afforded to consumers against hidden fees arising from misleading advertising practices in the digital banking sector. The research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches by examining banking regulations, consumer protection laws, and legal doctrines related to transparency and liability. The findings indicate that banks may be held legally liable when hidden fees result from misleading advertisements, insufficient disclosure of costs, or violations of the principles of transparency and good faith. Therefore, clearer and more comprehensive legal regulation is necessary to strengthen consumer protection and ensure legal certainty in digital banking practices.

**Keyword:** Consumer Protection; Hidden Fees; Misleading Advertising; Digital Banking.

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi layanan perbankan telah membawa perubahan signifikan dalam penyediaan produk dan jasa keuangan, khususnya melalui platform perbankan digital. Di satu sisi, digitalisasi perbankan memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen, namun di sisi lain memunculkan berbagai persoalan hukum terkait perlindungan konsumen, terutama praktik pengenaan hidden fees melalui periklanan yang menyesatkan. Hidden fees merupakan biaya-biaya yang tidak diungkapkan secara transparan kepada konsumen sejak tahap awal promosi produk, sehingga konsumen mengambil keputusan finansial berdasarkan informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan. Dalam konteks hukum perbankan, praktik tersebut menimbulkan persoalan yuridis terkait prinsip transparansi, keadilan, serta tanggung jawab bank terhadap konsumen. Kerangka hukum di Indonesia telah mengatur prinsip perlindungan konsumen, kewajiban keterbukaan informasi, serta larangan praktik periklanan yang menyesatkan dalam sektor jasa keuangan. Namun demikian, pengaturan yang secara spesifik dan komprehensif mengatur hidden fees dalam praktik periklanan perbankan digital masih bersifat parsial dan belum memberikan kepastian hukum yang memadai bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik hidden fees dalam periklanan menyesatkan di sektor perbankan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui kajian terhadap regulasi perbankan, perlindungan konsumen, serta doktrin hukum mengenai

transparansi dan tanggung jawab hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila praktik hidden fees terbukti melanggar prinsip keterbukaan informasi, itikad baik, dan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dan harmonisasi regulasi guna menjamin kepastian hukum serta meningkatkan perlindungan konsumen dalam praktik perbankan digital.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen; Hidden Fees; Periklanan Menyesatkan; Perbankan Digital.

*This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.*



---

## A. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi yang sangat signifikan dalam sektor perbankan, khususnya melalui digitalisasi layanan keuangan yang berlangsung secara masif dan berkelanjutan.<sup>1</sup> Bank tidak lagi hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi konvensional yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, melainkan juga bertransformasi menjadi penyedia layanan keuangan digital yang memanfaatkan sistem elektronik, jaringan internet, serta pengelolaan data secara terintegrasi.<sup>2</sup> Transformasi tersebut berdampak langsung pada perubahan pola hubungan hukum antara bank dan konsumen, di mana interaksi dan transaksi keuangan tidak lagi dilakukan secara tatap muka, melainkan melalui platform digital yang bersifat otomatis dan berbasis sistem.

Perubahan tersebut ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, seperti mobile banking, internet banking, dan berbagai produk keuangan digital lainnya yang dipasarkan melalui media elektronik. Digitalisasi ini memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi konsumen dalam mengakses layanan perbankan, sekaligus memungkinkan bank untuk memperluas jangkauan pemasaran produk dan jasa keuangan secara lebih efektif. Melalui kanal digital, bank dapat mempromosikan produk keuangan dengan berbagai penawaran yang diklaim menarik, kompetitif, dan menguntungkan bagi konsumen.

Namun demikian, di balik kemudahan dan efisiensi tersebut, digitalisasi perbankan juga membawa implikasi hukum yang semakin kompleks, khususnya dalam aspek perlindungan konsumen.<sup>3</sup> Hubungan hukum yang dibangun melalui sistem digital

---

<sup>1</sup> Anung Adityatjahja, 'Tanggung Jawab Nahkoda Dalam Pengangkutan Barang Melalui Laut', *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim* 4, no. 1 (2022): 22–27, <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v4i1.45>.

<sup>2</sup> Hendrawan Agusta, 'Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik', *KRTHA BHAYANGKARA* 16, no. 1 (2022): 177–96, <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1076>.

<sup>3</sup> Sagdiyah Fitri Andani Tambunan Agung and Muhammad Irwan Padli Nasution, 'Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di E-Commerce', *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)* 2, no. 1 (2023): 5–7, <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.915>.

menuntut adanya transparansi informasi, kejelasan hak dan kewajiban para pihak, serta kepastian hukum dalam setiap tahapan transaksi. Dalam praktiknya, promosi dan periklanan produk perbankan digital sering kali disajikan secara ringkas, persuasif, dan berorientasi pada keuntungan, sehingga berpotensi mengaburkan informasi penting yang seharusnya diketahui konsumen sebelum mengambil keputusan finansial.<sup>4</sup>

Salah satu permasalahan hukum yang menonjol dalam praktik perbankan digital adalah munculnya hidden fees atau biaya tersembunyi yang dibebankan kepada konsumen sebagai akibat dari praktik periklanan yang menyesatkan. Hidden fees merupakan biaya-biaya tambahan yang tidak diinformasikan secara jelas, lengkap, dan transparan pada saat promosi atau penawaran produk perbankan dilakukan. Konsumen sering kali hanya mengetahui keberadaan biaya tersebut setelah melakukan transaksi atau menggunakan layanan perbankan digital, sehingga menimbulkan kerugian finansial dan rasa ketidakadilan.

Praktik hidden fees dalam periklanan perbankan digital menimbulkan persoalan hukum yang serius terkait perlindungan konsumen. Di satu sisi, bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan berkewajiban untuk menyampaikan informasi produk secara benar, jujur, dan tidak menyesatkan. Di sisi lain, konsumen berada pada posisi yang lemah karena keterbatasan akses informasi dan ketimpangan pengetahuan terhadap produk keuangan yang bersifat kompleks. Ketidakseimbangan posisi para pihak tersebut semakin diperparah oleh karakter periklanan digital yang cepat, masif, dan sering kali mengedepankan aspek promosi dibandingkan keterbukaan informasi biaya.

Dalam sistem hukum Indonesia, prinsip perlindungan konsumen, keterbukaan informasi, dan larangan praktik periklanan menyesatkan telah diatur dalam berbagai regulasi, baik di bidang perlindungan konsumen maupun sektor jasa keuangan. Regulasi perbankan juga menekankan prinsip kehati-hatian, transparansi, serta kewajiban bank untuk melindungi kepentingan konsumen. Namun demikian, pengaturan mengenai hidden fees dalam praktik periklanan perbankan digital masih bersifat parsial dan belum dirumuskan secara tegas serta komprehensif, sehingga menimbulkan ruang penafsiran yang beragam dalam praktik.

Ketiadaan pengaturan yang jelas mengenai batasan informasi biaya yang wajib diungkapkan dalam periklanan perbankan digital berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen.<sup>5</sup> Dalam praktik, sengketa terkait hidden fees sering kali sulit diselesaikan karena tidak adanya standar hukum yang tegas untuk menilai apakah suatu periklanan dapat dikualifikasikan sebagai menyesatkan dan sejauh mana bank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Kondisi ini berpotensi melemahkan perlindungan

---

<sup>4</sup> Erlina Erlina et al., 'Akibat Hukum Dalam Pembiayaan Konsumen Yang Tidak Disertai Dengan Perjanjian Fidusia', *JKIH : Jurnal Kajian Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2022): 134–45, <https://doi.org/10.55583/jkih.v1i2.239>.

<sup>5</sup> H. M. Yasir, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pembelian Mobil Secara Leasing', *JUSTITIABLE - Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2021).

konsumen serta menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap layanan perbankan digital.

Permasalahan hidden fees tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pemasaran, tetapi juga mencakup dimensi hukum perdata, hukum perbankan, dan hukum perlindungan konsumen. Bank sebagai lembaga kepercayaan publik memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan bahwa seluruh informasi mengenai produk dan biaya disampaikan secara transparan dan dapat dipahami oleh konsumen. Oleh karena itu, praktik periklanan perbankan digital harus ditempatkan dalam kerangka prinsip itikad baik, keadilan, dan perlindungan konsumen, bukan semata-mata sebagai strategi bisnis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan kajian yuridis yang mendalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik hidden fees dalam periklanan menyesatkan di sektor perbankan digital. Kajian ini penting untuk menilai sejauh mana kerangka hukum yang ada mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen, sekaligus mengidentifikasi kelemahan pengaturan yang berpotensi merugikan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis yuridis mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik hidden fees dalam periklanan perbankan digital. Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji dasar tanggung jawab hukum bank, menelaah pengaturan hukum yang berlaku, serta merumuskan argumentasi normatif mengenai kebutuhan penguatan regulasi guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan konsumen dalam sistem perbankan digital.

## **B. METHODS**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menitikberatkan pada analisis terhadap norma-norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam sektor perbankan digital.<sup>6</sup> Pendekatan ini dipilih untuk mengkaji secara mendalam persoalan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik hidden fees yang timbul akibat periklanan menyesatkan dalam layanan perbankan digital, khususnya dalam kerangka hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach), yaitu dengan menelaah ketentuan hukum yang mengatur kegiatan perbankan, perlindungan konsumen, jasa keuangan, transaksi elektronik, serta kewajiban keterbukaan informasi dalam praktik periklanan. Pendekatan ini digunakan untuk menilai kecukupan, konsistensi, dan efektivitas pengaturan hukum yang ada dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dari praktik hidden fees, sekaligus untuk

---

<sup>6</sup> Geofani Milthree Saragih, 'Kajian Filosofis Terhadap Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Dari Perspektif Teori Jhon Austin Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 91/PUU/XVII/2020', *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL* 1, no. 4 (2022): 28–41, <https://doi.org/10.55606/jhps.v1i4.631>.

mengidentifikasi kelemahan, kekosongan, atau ketidakjelasan norma hukum terkait kewajiban transparansi biaya dan tanggung jawab hukum bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (conceptual approach) dengan mengkaji konsep-konsep hukum yang relevan, seperti perlindungan konsumen, itikad baik, transparansi, periklanan yang menyesatkan, serta tanggung jawab hukum pelaku usaha.<sup>7</sup> Pendekatan konseptual dilakukan melalui penelaahan terhadap pandangan para ahli, doktrin hukum, dan teori-teori hukum yang berkembang dalam bidang hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen, guna membangun kerangka analisis normatif yang komprehensif. Bahan hukum dalam penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan (library research), yang meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perbankan, perlindungan konsumen, jasa keuangan, dan transaksi elektronik. Bahan hukum sekunder mencakup buku teks hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta publikasi akademik yang membahas isu hidden fees, periklanan menyesatkan, dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Adapun bahan hukum tersier digunakan untuk memperjelas istilah, pengertian, dan konsep hukum melalui kamus hukum, ensiklopedia, serta sumber pendukung lainnya. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dengan sifat analisis preskriptif. Analisis ini bertujuan untuk merumuskan argumentasi hukum mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap praktik hidden fees dalam periklanan perbankan digital, sekaligus menyusun rekomendasi normatif yang diarahkan pada penguatan kepastian hukum, transparansi, dan perlindungan konsumen dalam sistem perbankan digital.

### **C. RESULT AND DISCUSSION**

#### **Konsep dan Karakteristik Hidden Fees dalam Praktik Periklanan Perbankan Digital**

Konsep hidden fees dalam praktik perbankan digital merujuk pada berbagai bentuk biaya yang dibebankan kepada konsumen tanpa disampaikan secara jelas, lengkap, dan transparan sejak tahap awal promosi atau periklanan produk perbankan. Hidden fees tidak selalu berarti biaya yang sama sekali tidak diinformasikan, melainkan sering kali disamarkan melalui penyajian informasi yang tidak proporsional, penggunaan istilah teknis yang sulit dipahami, atau penempatan informasi biaya pada bagian yang tidak mudah diakses oleh konsumen. Dalam konteks periklanan perbankan digital, praktik ini kerap terjadi melalui media daring, aplikasi perbankan, maupun iklan elektronik yang

---

<sup>7</sup> Dessy Artina et al., 'The Philosophical of the Role of the Constitutional Court Related to the Certainty of Gender Equality Rights in Indonesia', *SASI* 30, no. 1 (2024): 40, <https://doi.org/10.47268/sasi.v30i1.1765>.

menonjolkan manfaat produk tanpa disertai penjelasan yang memadai mengenai konsekuensi biaya yang melekat pada penggunaan layanan tersebut.<sup>8</sup>

Dalam praktiknya, hidden fees dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti biaya administrasi berkala, biaya penalti, biaya notifikasi, biaya konversi transaksi, hingga biaya tambahan tertentu yang baru dikenakan setelah konsumen menggunakan layanan perbankan digital. Karakteristik utama dari hidden fees terletak pada ketidakseimbangan informasi antara bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen sebagai pengguna layanan.<sup>9</sup> Bank memiliki penguasaan penuh terhadap desain produk, struktur biaya, serta mekanisme penagihan, sementara konsumen sering kali hanya menerima informasi yang bersifat ringkas dan persuasif sebagaimana disajikan dalam iklan atau promosi digital. Ketimpangan informasi ini memperlemah posisi tawar konsumen dalam mengambil keputusan finansial secara rasional dan sadar.

Periklanan perbankan digital memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari periklanan konvensional. Iklan digital cenderung disampaikan secara cepat, singkat, dan berorientasi pada daya tarik visual maupun narasi promosi yang menonjolkan kemudahan, keuntungan, serta efisiensi layanan. Dalam konteks tersebut, informasi mengenai biaya sering kali ditempatkan sebagai informasi tambahan yang tidak menjadi fokus utama iklan. Bahkan, dalam beberapa kasus, informasi biaya hanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan yang panjang, menggunakan bahasa hukum atau istilah teknis yang sulit dipahami oleh konsumen awam. Kondisi ini menyebabkan konsumen tidak sepenuhnya memahami konsekuensi finansial dari produk atau layanan yang ditawarkan.

Karakteristik lain dari hidden fees dalam perbankan digital adalah sifatnya yang sering kali baru terungkap setelah terjadinya hubungan hukum antara bank dan konsumen. Konsumen umumnya baru menyadari adanya biaya tambahan setelah melakukan transaksi, menerima laporan rekening, atau mengalami pemotongan saldo secara otomatis.<sup>10</sup> Situasi ini menimbulkan kerugian ekonomi sekaligus kerugian kepercayaan, karena konsumen merasa tidak memperoleh informasi yang jujur dan transparan sejak awal. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip keterbukaan informasi dan itikad baik yang seharusnya menjadi dasar hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Selain itu, praktik hidden fees dalam periklanan perbankan digital juga berkaitan erat dengan penggunaan bahasa promosi yang ambigu dan multitafsir. Istilah-istilah seperti “gratis,” “tanpa biaya,” atau “bebas administrasi” sering digunakan dalam iklan, namun pada kenyataannya hanya berlaku dalam kondisi tertentu atau untuk jangka waktu

---

<sup>8</sup> Ahmad Mukri Aji et al., 'Implementasi Harmonisasi Akad Perbankan Syariah dengan Hukum Positif di Indonesia', *Mizan: Journal of Islamic Law* 6, no. 2 (2022): 267, <https://doi.org/10.32507/mizan.v6i2.1639>.

<sup>9</sup> Abdurrakhman Alhakim and Sofia Sofia, 'Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime Di Sektor Perbankan Di Indonesia', *Jurnal Komunitas Yustisia* 4, no. 2 (2021): 377–85, <https://doi.org/10.23887/jatayu.v4i2.38089>.

<sup>10</sup> Elyana Novira and Uning Pratimaratri, 'Perubahan Sosial dan Hukum Perbankan di Indonesia', *UNES Law Review* 6, no. 3 (2024).

terbatas. Ketika syarat dan pembatasan tersebut tidak dijelaskan secara tegas dan mudah dipahami, iklan tersebut berpotensi dikualifikasikan sebagai periklanan menyesatkan. Konsumen yang mengandalkan informasi iklan sebagai dasar pengambilan keputusan menjadi pihak yang paling dirugikan akibat ketidakjelasan tersebut.

Dari sudut pandang hukum perbankan dan perlindungan konsumen, hidden fees tidak hanya merupakan persoalan etika bisnis, tetapi juga menyentuh aspek kepatuhan terhadap norma hukum. Prinsip transparansi, keadilan, dan perlindungan konsumen mengharuskan bank untuk menyampaikan seluruh informasi material yang relevan dengan produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk struktur biaya yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen. Ketidakjelasan informasi biaya dalam periklanan perbankan digital dapat dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap kewajiban hukum bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan.

Lebih lanjut, karakteristik hidden fees juga mencerminkan adanya asimetri kekuasaan dan pengetahuan dalam hubungan hukum perbankan digital. Konsumen berada pada posisi yang relatif lemah karena bergantung pada informasi yang disediakan oleh bank, sementara bank memiliki kendali penuh atas sistem digital dan mekanisme transaksi. Dalam kondisi demikian, praktik periklanan yang tidak transparan memperbesar risiko eksploitasi konsumen dan mengikis prinsip keadilan kontraktual.<sup>11</sup> Oleh karena itu, hidden fees harus dipahami tidak hanya sebagai masalah biaya tambahan, tetapi sebagai indikator lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam ekosistem perbankan digital.

Konsep dan karakteristik hidden fees dalam praktik periklanan perbankan digital menunjukkan adanya hubungan erat antara strategi pemasaran, transparansi informasi, dan perlindungan konsumen. Praktik hidden fees mencerminkan kegagalan bank dalam memenuhi kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang jelas dan jujur, sekaligus memperlihatkan perlunya penguatan regulasi dan pengawasan terhadap periklanan perbankan digital. Pemahaman yang komprehensif mengenai konsep dan karakteristik hidden fees menjadi landasan penting dalam merumuskan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen serta memastikan terciptanya praktik perbankan digital yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepastian hukum.

### **Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Periklanan Menyesatkan dan Hidden Fees di Sektor Perbankan Digital**

Pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen terhadap periklanan menyesatkan dan praktik hidden fees di sektor perbankan digital merupakan bagian

---

<sup>11</sup> Justisi Devli Wagiu et al., 'PENERAPAN KEADILAN RESTORATIF (RESTORATIVE JUSTICE) DALAM PENYELESAIAN TINDAK PIDANA PERBANKAN BADAN USAHA MILIK NEGARA YANG MERUGIKAN KEUANGAN NEGARA', *Restorative Justice*, 2022.

penting dari upaya negara untuk menjamin keadilan, transparansi, dan kepastian hukum dalam hubungan antara bank dan konsumen. Dalam konteks perbankan digital, periklanan memiliki peran strategis sebagai sarana utama bagi bank untuk mempromosikan produk dan layanan keuangan kepada masyarakat. Namun, karakter periklanan digital yang cepat, masif, dan persuasif sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang rentan terhadap penyampaian informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan, khususnya terkait biaya-biaya yang melekat pada suatu produk perbankan. Oleh karena itu, keberadaan pengaturan hukum yang jelas dan komprehensif menjadi prasyarat utama dalam memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen.<sup>12</sup>

Dalam sistem hukum Indonesia, prinsip perlindungan konsumen pada dasarnya telah diatur melalui berbagai peraturan perundang-undangan yang menekankan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab. Periklanan menyesatkan dilarang karena berpotensi merugikan konsumen dengan membentuk persepsi yang keliru terhadap suatu produk atau jasa. Dalam konteks perbankan digital, larangan tersebut mencakup kewajiban bank untuk menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menimbulkan salah pengertian mengenai manfaat, risiko, maupun biaya yang harus ditanggung konsumen. Dengan demikian, praktik hidden fees yang tidak diungkapkan secara transparan dapat dikualifikasikan sebagai bentuk periklanan menyesatkan apabila informasi biaya yang bersifat material tidak disampaikan secara memadai sejak awal.

Pengaturan hukum di bidang perbankan juga menegaskan bahwa bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dan transparansi dalam setiap kegiatan usahanya, termasuk dalam kegiatan pemasaran dan periklanan produk perbankan digital. Prinsip transparansi mengharuskan bank untuk memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami mengenai karakteristik produk, syarat dan ketentuan, serta struktur biaya yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen.<sup>13</sup> Dalam praktiknya, kewajiban transparansi ini sering kali belum diterapkan secara optimal, terutama ketika informasi biaya hanya dicantumkan dalam dokumen syarat dan ketentuan yang panjang, menggunakan istilah teknis, atau ditempatkan pada bagian yang sulit diakses oleh konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang bersifat ideal dan realitas praktik periklanan perbankan digital.

Selain itu, pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen terhadap periklanan menyesatkan juga berkaitan erat dengan prinsip itikad baik dalam hubungan kontraktual. Dalam hukum perdata dan perlindungan konsumen, itikad baik menuntut pelaku usaha untuk tidak menyembunyikan informasi penting yang dapat mempengaruhi

---

<sup>12</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Universitas Lampung, 2007).

<sup>13</sup> Faldi Novriano et al., 'Penegakan Hukum Tindak Pidana Peretasan Data Pribadi Konsumen Kartu Kredit Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016', *Jurisdictie* 4, no. 2 (2022).

kehendak konsumen dalam membuat perjanjian. Praktik hidden fees yang disamarkan melalui periklanan digital bertentangan dengan prinsip ini, karena konsumen tidak diberikan kesempatan yang adil untuk memahami konsekuensi finansial dari produk atau layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, pengaturan hukum seharusnya tidak hanya menekankan aspek formal pemenuhan informasi, tetapi juga substansi keterbukaan dan kejujuran dalam periklanan perbankan digital.

Pengawasan terhadap praktik periklanan perbankan digital juga menjadi bagian integral dari pengaturan hukum perlindungan konsumen. Dalam sektor jasa keuangan, pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa bank mematuhi ketentuan mengenai transparansi informasi dan tidak melakukan praktik pemasaran yang menyesatkan. Namun, perkembangan teknologi digital yang sangat cepat sering kali tidak diimbangi dengan mekanisme pengawasan yang adaptif dan responsif. Akibatnya, praktik hidden fees masih dapat terjadi meskipun secara normatif telah terdapat larangan terhadap periklanan menyesatkan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan hidden fees tidak hanya terletak pada aspek pengaturan, tetapi juga pada efektivitas penegakan hukum dan pengawasan.

Lebih lanjut, pengaturan hukum yang ada masih menghadapi tantangan dalam hal harmonisasi dan konsistensi norma. Ketentuan mengenai perlindungan konsumen, periklanan, dan perbankan digital tersebar dalam berbagai regulasi yang memiliki fokus dan pendekatan berbeda. Fragmentasi pengaturan ini berpotensi menimbulkan ketidakjelasan mengenai standar hukum yang harus dipatuhi oleh bank dalam menyampaikan informasi biaya melalui periklanan digital. Dalam situasi sengketa, kondisi tersebut dapat menyulitkan konsumen untuk menuntut haknya, karena tidak adanya rumusan normatif yang secara tegas mengatur larangan dan sanksi terhadap praktik hidden fees dalam periklanan perbankan digital.

Dari perspektif perlindungan konsumen, pengaturan hukum seharusnya diarahkan pada penguatan posisi konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hubungan hukum perbankan digital. Hal ini dapat dilakukan melalui penegasan kewajiban bank untuk mengungkapkan seluruh biaya secara transparan, penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dalam periklanan, serta pemberian sanksi yang efektif terhadap pelanggaran kewajiban tersebut. Tanpa pengaturan yang tegas dan konsisten, praktik hidden fees akan terus berpotensi merugikan konsumen dan mengikis kepercayaan publik terhadap sistem perbankan digital.

Pengaturan hukum perlindungan konsumen terhadap periklanan menyesatkan dan hidden fees di sektor perbankan digital masih memerlukan penguatan baik dari sisi normatif maupun implementatif. Kejelasan norma, harmonisasi regulasi, serta peningkatan efektivitas pengawasan dan penegakan hukum menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa praktik periklanan perbankan digital berjalan sesuai dengan prinsip transparansi, itikad baik, dan keadilan. Penguatan pengaturan hukum tersebut pada

akhirnya diharapkan mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen sekaligus menciptakan iklim perbankan digital yang sehat, berkeadilan, dan berorientasi pada kepastian hukum.

### **Tanggung Jawab Hukum Bank dan Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Praktik Perbankan Digital**

Tanggung jawab hukum bank dalam praktik perbankan digital tidak dapat dilepaskan dari kedudukan bank sebagai lembaga kepercayaan yang menghimpun dan mengelola dana masyarakat serta menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan berbasis teknologi. Dalam konteks hubungan hukum antara bank dan konsumen, bank memiliki kewajiban hukum untuk menyelenggarakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan itikad baik. Prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar pertanggungjawaban hukum bank apabila dalam praktik perbankan digital terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, termasuk kerugian yang timbul akibat praktik hidden fees dalam periklanan menyesatkan.<sup>14</sup>

Dalam perspektif hukum perdata dan perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum bank dapat muncul apabila bank terbukti tidak memenuhi kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk dan layanan yang ditawarkan. Praktik hidden fees yang tidak diungkapkan secara transparan sejak tahap periklanan dan penawaran produk menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban keterbukaan informasi. Dalam kondisi demikian, bank dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas dasar perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi, khususnya apabila konsumen mengalami kerugian finansial akibat informasi yang menyesatkan. Pertanggungjawaban tersebut tidak hanya bersifat kompensatoris, tetapi juga bertujuan untuk menegakkan prinsip keadilan dan melindungi posisi konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hubungan kontraktual.

Lebih lanjut, tanggung jawab hukum bank juga harus dipahami dalam kerangka prinsip itikad baik yang berlaku sepanjang hubungan hukum dengan konsumen. Itikad baik menuntut bank untuk tidak memanfaatkan keunggulan informasi dan posisi dominannya guna membebaskan biaya-biaya tertentu tanpa pemberitahuan yang memadai. Dalam praktik perbankan digital, di mana transaksi dan periklanan dilakukan melalui sistem elektronik yang kompleks, risiko terjadinya asimetri informasi menjadi semakin besar. Oleh karena itu, bank memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap informasi mengenai biaya, syarat, dan ketentuan disampaikan secara mudah dipahami dan tidak disamarkan melalui bahasa promosi atau istilah teknis yang membingungkan.

---

<sup>14</sup> Mochammad Syahrul Asy'ari, 'Analisis Kelayakan Nasabah Menggunakan Prinsip 5C 1S Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) (Studi Pada KB Bank Syariah KC Sidoarjo)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 11 (2024).

Tanggung jawab hukum bank dalam kasus hidden fees juga berkaitan dengan penerapan prinsip perlindungan konsumen yang menempatkan keselamatan dan kepentingan konsumen sebagai prioritas utama. Bank tidak dapat melepaskan tanggung jawabnya dengan alasan bahwa konsumen telah menyetujui syarat dan ketentuan secara elektronik, apabila persetujuan tersebut diperoleh melalui informasi yang tidak transparan atau menyesatkan. Persetujuan konsumen yang diberikan tanpa pemahaman yang utuh terhadap struktur biaya tidak dapat dianggap sebagai bentuk persetujuan yang sah secara substantif. Dengan demikian, tanggung jawab hukum bank tetap melekat meskipun transaksi dilakukan secara digital dan berbasis sistem otomatis.

Selain aspek pertanggungjawaban hukum, penguatan perlindungan konsumen dalam praktik perbankan digital juga memerlukan upaya normatif dan institusional yang berkelanjutan. Dari sisi regulasi, diperlukan penegasan kewajiban bank untuk mengungkapkan seluruh biaya secara eksplisit dalam setiap bentuk periklanan dan promosi produk perbankan digital. Standar keterbukaan informasi biaya harus dirumuskan secara jelas, termasuk kewajiban penggunaan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan. Penguatan regulasi ini bertujuan untuk mencegah terjadinya praktik hidden fees sejak tahap awal pemasaran, bukan hanya menyelesaikan sengketa setelah konsumen mengalami kerugian.<sup>15</sup>

Di sisi lain, peran pengawasan dan penegakan hukum juga menjadi faktor penting dalam memperkuat perlindungan konsumen. Pengawasan yang efektif terhadap praktik periklanan perbankan digital harus mampu menjangkau seluruh kanal digital yang digunakan oleh bank, termasuk aplikasi, media sosial, dan platform daring lainnya. Tanpa pengawasan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, regulasi yang ada berpotensi menjadi tidak efektif dalam mencegah praktik periklanan menyesatkan. Oleh karena itu, penguatan mekanisme pengawasan dan pemberian sanksi yang proporsional terhadap pelanggaran menjadi bagian integral dari upaya perlindungan konsumen.

Selain penguatan regulasi dan pengawasan, peningkatan literasi keuangan dan digital konsumen juga merupakan upaya penting dalam melindungi konsumen dari praktik hidden fees. Konsumen yang memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk perbankan digital, struktur biaya, dan hak-haknya sebagai pengguna layanan keuangan akan lebih mampu membuat keputusan yang rasional dan menghindari potensi kerugian. Namun demikian, peningkatan literasi konsumen tidak boleh dijadikan alasan bagi bank untuk mengurangi kewajibannya dalam memberikan informasi yang transparan. Tanggung jawab utama tetap berada pada bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan yang memiliki penguasaan penuh terhadap sistem dan informasi.

---

<sup>15</sup> Ulviatur Rohmah et al., 'Regulasi Dan Pengawasan Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan', *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 5 (2025): 314–19.

Tanggung jawab hukum bank dan upaya penguatan perlindungan konsumen dalam praktik perbankan digital merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Bank harus diposisikan sebagai pihak yang bertanggung jawab secara hukum atas setiap praktik periklanan dan transaksi digital yang diselenggarakannya, termasuk dalam hal pengenaan biaya kepada konsumen. Pada saat yang sama, penguatan regulasi, pengawasan, dan literasi konsumen menjadi prasyarat untuk menciptakan sistem perbankan digital yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepastian hukum. Pendekatan yang komprehensif tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan yang efektif bagi konsumen sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap industri perbankan digital.

## CONCLUSION

Praktik hidden fees dalam periklanan perbankan digital merupakan persoalan hukum yang serius karena bertentangan dengan prinsip transparansi, itikad baik, dan keadilan dalam hubungan hukum antara bank dan konsumen. Meskipun kerangka hukum perlindungan konsumen dan perbankan di Indonesia telah mengatur kewajiban keterbukaan informasi serta larangan periklanan menyesatkan, pengaturan mengenai hidden fees masih bersifat parsial dan belum memberikan kepastian hukum yang memadai, sehingga membuka ruang terjadinya ketimpangan informasi dan kerugian konsumen. Dalam konteks tersebut, bank tetap memiliki tanggung jawab hukum atas kerugian konsumen apabila biaya-biaya material tidak diungkapkan secara jelas dan jujur sejak tahap periklanan, terlepas dari adanya persetujuan elektronik oleh konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, harmonisasi pengaturan, peningkatan efektivitas pengawasan, serta literasi konsumen guna menjamin perlindungan hukum yang efektif, kepastian hukum, dan kepercayaan publik dalam praktik perbankan digital.

## BIBLIOGRAPHY

- Adityatjahja, Anung. 'Tanggung Jawab Nahkoda Dalam Pengangkutan Barang Melalui Laut'. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim* 4, no. 1 (2022): 22–27. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v4i1.45>.
- Agung, Sagdiyah Fitri Andani Tambunan, and Muhammad Irwan Padli Nasution. 'Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di E-Commerce'. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)* 2, no. 1 (2023): 5–7. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.915>.
- Agusta, Hendrawan. 'Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik'. *KRTHA BHAYANGKARA* 16, no. 1 (2022): 177–96. <https://doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1076>.

- Aji, Ahmad Mukri, Syarifah Gustiawati Mukri, and Gilang Rizki Aji Putra. 'Implementasi Harmonisasi Akad Perbankan Syariah dengan Hukum Positif di Indonesia'. *Mizan: Journal of Islamic Law* 6, no. 2 (2022): 267. <https://doi.org/10.32507/mizan.v6i2.1639>.
- Alhakim, Abdurrahman, and Sofia Sofia. 'Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime Di Sektor Perbankan Di Indonesia'. *Jurnal Komunitas Yustisia* 4, no. 2 (2021): 377–85. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v4i2.38089>.
- Artina, Dessy, Geofani Milthree Saragih, and Tanto Lailam. 'The Philosophical of the Role of the Constitutional Court Related to the Certainty of Gender Equality Rights in Indonesia'. *SASI* 30, no. 1 (2024): 40. <https://doi.org/10.47268/sasi.v30i1.1765>.
- Asy'ari, Mochammad Syahrul. 'Analisis Kelayakan Nasabah Menggunakan Prinsip 5C 1S Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) (Studi Pada KB Bank Syariah KC Sidoarjo)'. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 11 (2024).
- Elyana Novira and Uning Pratimaratri. 'Perubahan Sosial dan Hukum Perbankan di Indonesia'. *UNES Law Review* 6, no. 3 (2024).
- Erlina, Erlina, Zulherman Idris, and R. Febrina Andarina Zaharnika. 'Akibat Hukum Dalam Pembiayaan Konsumen Yang Tidak Disertai Dengan Perjanjian Fidusia'. *JKIH : Jurnal Kajian Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2022): 134–45. <https://doi.org/10.55583/jkih.v1i2.239>.
- Geofani Milthree Saragih. 'Kajian Filosofis Terhadap Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja Dari Perspektif Teori Jhon Austin Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 91/PUU/XVII/2020'. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL* 1, no. 4 (2022): 28–41. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i4.631>.
- H. M. Yasir. 'Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah Pembelian Mobil Secara Leasing'. *JUSTITIABLE - Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2021).
- Novriano, Faldi, Taufik Makarao, and Habloel Mawadi. 'Penegakan Hukum Tindak Pidana Peretasan Data Pribadi Konsumen Kartu Kredit Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Nomor 19 Tahun 2016'. *Jurisdictie* 4, no. 2 (2022).
- Rohmah, Ulviatur, Nur Alvinatul Hasanah, and Rini Puji Astuti. 'Regulasi Dan Pengawasan Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan'. *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 5 (2025): 314–19.
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Universitas Lampung, 2007.
- Wagiu, Justisi Devli, Ronny A Maramis, Friend H Anis, Mercy Maria Magdalena Setlight, and Deasy Soeikromo. 'PENERAPAN KEADILAN RESTORATIF (RESTORATIVE JUSTICE) DALAM PENYELESAIAN TINDAK PIDANA PERBANKAN BADAN USAHA MILIK NEGARA YANG MERUGIKAN KEUANGAN NEGARA'. *Restorative Justice*, 2022.

