

Pertanggungjawaban Transportasi Daring Atas Pelayanan Konsumen dalam Prinsip Keadilan

Benedictus Klaus Brandon Arya Setya¹, Made Warka²

Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

brandonnarya@gmail.com¹, Made@untag-sby.ac.id²

Abstract: *The liability of online transportation platform providers in Indonesia still raises uncertainty, particularly in determining who is responsible when consumers suffer losses. In practice, platforms often include limitation of liability clauses in standard agreements, which may weaken consumer protection and create legal uncertainty. This study aims to analyze the legal responsibility of online transportation platforms toward consumers and to examine the application of the principle of justice in the distribution of responsibility. This research uses a normative legal method with statute and conceptual approaches. The results show that platform providers cannot fully avoid responsibility, as they have control over the system and benefit from each transaction. Furthermore, limitation of liability clauses may conflict with consumer protection regulations. Therefore, clearer regulations are needed to ensure legal certainty and fairness for consumers.*

Abstract: Pertanggungjawaban penyelenggara platform transportasi daring di Indonesia masih menimbulkan ketidakjelasan, terutama dalam menentukan pihak yang bertanggung jawab ketika konsumen mengalami kerugian. Dalam praktiknya, platform sering mencantumkan klausula pembatasan tanggung jawab dalam perjanjian baku, sehingga berpotensi melemahkan perlindungan konsumen dan menimbulkan ketidakpastian hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum penyelenggara platform transportasi daring terhadap konsumen serta mengkaji penerapan prinsip keadilan dalam pembagian tanggung jawab. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara platform tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab, karena memiliki kendali terhadap sistem dan memperoleh keuntungan dari setiap transaksi. Selain itu, klausula pembatasan tanggung jawab berpotensi bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih jelas agar tercipta kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen.

Article History

Received: 12 June 2026

Revised: 15 June 2026

Published: 26 June 2026

Kata Kunci:

Pertanggungjawaban Hukum,
Transportasi Daring, Perlindungan
Konsumen, Perjanjian Baku, Keadilan

Keywords:

Legal Liability, Online Transportation,
Consumer Protection, Standard
Agreement, Justice



<https://doi.org/10.5281/zenodo.21026950>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi tersebut mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan berbasis digital yang memberikan kemudahan bagi pengguna. Salah satu bentuk inovasi yang berkembang pesat adalah layanan transportasi daring yang memanfaatkan aplikasi berbasis internet. Kehadiran layanan ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh jasa transportasi secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Oleh karena itu, transportasi daring menjadi salah satu layanan yang banyak digunakan oleh masyarakat dalam aktivitas sehari-hari.

Transportasi daring merupakan bagian dari perkembangan ekonomi digital yang memanfaatkan teknologi sebagai sarana utama dalam penyelenggaraan layanan. Melalui aplikasi digital, konsumen dapat melakukan pemesanan jasa transportasi tanpa harus mencari kendaraan secara langsung. Sistem tersebut juga memungkinkan terjadinya transaksi secara praktis melalui berbagai metode pembayaran yang tersedia. Selain memberikan kemudahan bagi konsumen, layanan transportasi daring juga membuka peluang kerja bagi masyarakat sebagai mitra pengemudi. Dengan demikian, keberadaan transportasi daring memberikan dampak positif terhadap perkembangan ekonomi dan mobilitas masyarakat.

Di Indonesia, perkembangan transportasi daring mengalami peningkatan yang cukup pesat sejak diperkenalkannya berbagai platform digital seperti Gojek dan Grab. Kehadiran platform tersebut telah mengubah pola pelayanan transportasi yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi digital. Berbagai fitur yang ditawarkan memberikan kemudahan bagi konsumen dalam menentukan jenis layanan yang dibutuhkan. Selain itu, sistem aplikasi yang terintegrasi memungkinkan proses pemesanan dan pembayaran dilakukan secara lebih transparan. Kondisi ini menjadikan transportasi daring sebagai salah satu pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi.

Meskipun memberikan berbagai kemudahan, penggunaan layanan transportasi daring tidak terlepas dari berbagai permasalahan hukum yang dapat merugikan konsumen. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kasus seperti pembatalan perjalanan secara sepihak, keterlambatan penjemputan, kehilangan barang, hingga kecelakaan lalu lintas selama perjalanan berlangsung. Permasalahan tersebut menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi konsumen. Tidak jarang konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh kepastian mengenai pihak yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialaminya. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan transportasi daring.

Hubungan hukum dalam layanan transportasi daring memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan layanan transportasi konvensional. Dalam sistem transportasi daring terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu penyelenggara platform, mitra pengemudi, dan konsumen. Ketiga pihak tersebut memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang saling berkaitan dalam penyelenggaraan layanan. Penyelenggara platform menyediakan dan mengelola sistem elektronik, mitra pengemudi memberikan layanan secara langsung kepada konsumen, sedangkan konsumen menggunakan jasa yang disediakan melalui aplikasi. Kompleksitas hubungan hukum tersebut sering menimbulkan perdebatan mengenai pembagian tanggung jawab ketika terjadi kerugian.

Pada praktiknya, penyelenggara platform tidak hanya berfungsi sebagai perantara yang mempertemukan pengemudi dan konsumen. Platform juga memiliki peran yang cukup dominan dalam menentukan tarif, mengatur sistem pemesanan, menyediakan metode pembayaran, serta menetapkan standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh mitra pengemudi. Selain itu, platform memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan melalui sistem penilaian dan pemberian sanksi kepada pengemudi. Besarnya kontrol yang dimiliki platform menunjukkan bahwa perannya lebih dari sekadar penyedia aplikasi. Oleh karena itu, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab platform terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam penggunaan layanan transportasi daring.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian hukum yang lebih mendalam mengenai tanggung jawab penyelenggara platform transportasi daring terhadap konsumen. Kajian ini penting untuk memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Selain itu, analisis mengenai tanggung jawab platform juga diperlukan untuk menjamin terlindunginya hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa. Adanya kejelasan mengenai pembagian tanggung jawab

diharapkan mampu menciptakan hubungan hukum yang lebih adil dan seimbang. Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada analisis tanggung jawab hukum penyelenggara platform transportasi daring terhadap konsumen berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa 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, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Analisis dilakukan secara preskriptif untuk memperoleh jawaban atas permasalahan hukum yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan transportasi daring telah menciptakan pola hubungan hukum baru yang melibatkan penyelenggara platform, mitra pengemudi, dan konsumen. Hubungan hukum tersebut berbeda dengan transportasi konvensional karena seluruh proses layanan dilakukan melalui sistem elektronik yang dikelola oleh platform. Dalam praktiknya, platform tidak hanya menyediakan aplikasi, tetapi juga mengatur mekanisme pemesanan, pembayaran, serta standar pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa platform memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan transportasi daring. Oleh karena itu, tanggung jawab hukum platform menjadi salah satu isu yang penting untuk dikaji.

Transportasi daring merupakan salah satu bentuk penerapan konsep *sharing economy* yang berkembang seiring kemajuan teknologi digital. Konsep ini memungkinkan masyarakat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk memberikan layanan kepada pengguna melalui suatu platform digital. Dalam sistem tersebut, platform bertindak sebagai penghubung antara pengemudi dan konsumen. Namun, peran platform tidak terbatas pada fungsi perantara semata karena platform juga mengendalikan jalannya transaksi. Dengan demikian, keberadaan platform memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas layanan yang diterima oleh konsumen.

Hubungan hukum yang terbentuk dalam layanan transportasi daring bersifat tripartit, yaitu melibatkan tiga pihak yang memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Penyelenggara platform bertindak sebagai penyedia sistem elektronik, mitra pengemudi sebagai pelaksana layanan, dan konsumen sebagai pengguna jasa. Hubungan yang kompleks tersebut menimbulkan berbagai persoalan ketika terjadi kerugian yang dialami konsumen. Tidak jarang muncul perdebatan mengenai pihak yang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang jelas mengenai kedudukan hukum masing-masing pihak dalam hubungan tersebut.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, konsumen merupakan pihak yang harus mendapatkan perlindungan atas penggunaan barang dan/atau jasa. Perlindungan tersebut bertujuan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dalam melakukan transaksi. Pada layanan transportasi daring, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan platform maupun pengemudi. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak memiliki kendali terhadap sistem yang digunakan dalam transaksi. Oleh sebab itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk diwujudkan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam suatu transaksi. Berdasarkan ketentuan tersebut,

pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang aman dan bertanggung jawab kepada konsumen. Dalam konteks transportasi daring, platform dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha karena memperoleh manfaat ekonomi dari setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya. Selain itu, platform juga memiliki kewenangan dalam mengatur berbagai aspek layanan yang digunakan oleh konsumen. Dengan demikian, platform memiliki tanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen.

Selain berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab platform juga dapat ditinjau dari peraturan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik. Sebagai penyelenggara sistem elektronik, platform memiliki kewajiban untuk memastikan sistem yang digunakan berjalan secara aman, andal, dan bertanggung jawab. Platform harus menjamin bahwa sistem aplikasi dapat digunakan dengan baik oleh seluruh pengguna. Kegagalan sistem yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi penyelenggara platform. Oleh karena itu, tanggung jawab platform tidak hanya berkaitan dengan aspek bisnis, tetapi juga aspek hukum dalam pengelolaan sistem elektronik.

Dalam praktiknya, platform memiliki kontrol yang cukup besar terhadap mitra pengemudi. Kontrol tersebut terlihat dari adanya sistem penilaian, pemberian sanksi, serta pengaturan akses terhadap aplikasi. Platform juga menentukan standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh seluruh mitra pengemudi dalam menjalankan pekerjaannya. Adanya bentuk pengawasan tersebut menunjukkan bahwa platform memiliki keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu, sulit untuk menyatakan bahwa seluruh tanggung jawab hanya dibebankan kepada pengemudi sebagai pelaksana layanan.

Tanggung jawab hukum dalam layanan transportasi daring dapat timbul karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Wanprestasi terjadi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan kepada konsumen. Contohnya adalah pembatalan perjalanan secara sepihak, keterlambatan penjemputan, atau pelayanan yang tidak sesuai standar. Sementara itu, perbuatan melawan hukum dapat terjadi apabila terdapat kelalaian yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kedua bentuk pertanggungjawaban tersebut dapat menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut haknya.

Permasalahan lain yang sering ditemukan adalah adanya klausula baku yang membatasi tanggung jawab platform terhadap konsumen. Klausula tersebut biasanya dicantumkan dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi yang harus disetujui oleh konsumen. Dalam beberapa kasus, platform berupaya mengalihkan tanggung jawab kepada mitra pengemudi apabila terjadi kerugian selama penggunaan layanan. Namun, ketentuan tersebut perlu diuji berdasarkan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Hal ini karena hukum melarang adanya klausula yang secara sepihak menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Berdasarkan prinsip keadilan, pembagian tanggung jawab dalam hubungan antara platform, pengemudi, dan konsumen harus dilakukan secara proporsional. Platform sebagai pihak yang mengendalikan sistem dan memperoleh keuntungan ekonomi tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawabnya. Di sisi lain, mitra pengemudi tetap memiliki tanggung jawab atas tindakan yang dilakukan secara langsung dalam memberikan layanan kepada konsumen. Pembagian tanggung jawab yang proporsional diperlukan untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban di antara para pihak. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat terlaksana secara optimal.

Dengan memperhatikan berbagai ketentuan hukum yang berlaku, penyelenggara platform transportasi daring memiliki tanggung jawab hukum terhadap konsumen atas layanan yang diselenggarakannya. Tanggung jawab tersebut muncul karena platform memiliki kendali terhadap

sistem elektronik, standar pelayanan, serta mekanisme transaksi yang digunakan dalam layanan transportasi daring. Selain itu, platform juga memperoleh keuntungan ekonomi dari setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya. Oleh karena itu, platform tidak dapat sepenuhnya menghindari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Penerapan tanggung jawab yang proporsional diharapkan mampu menciptakan kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan keadilan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam layanan transportasi daring.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara *platform* transportasi daring memiliki tanggung jawab hukum terhadap konsumen karena tidak hanya berperan sebagai perantara yang mempertemukan pengemudi dan konsumen, tetapi juga sebagai pihak yang mengendalikan sistem elektronik, menetapkan standar pelayanan, serta memperoleh keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi. Tanggung jawab tersebut didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, serta prinsip pertanggungjawaban dalam hukum perdata. Keberadaan klausula baku yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab kepada mitra pengemudi tidak serta-merta membebaskan *platform* dari tanggung jawab hukumnya apabila konsumen mengalami kerugian. Oleh karena itu, pembagian tanggung jawab antara *platform* dan mitra pengemudi harus dilakukan secara proporsional sesuai dengan peran dan kontribusi masing-masing pihak. Dengan adanya pembagian tanggung jawab yang adil, diharapkan dapat tercipta kepastian hukum, perlindungan konsumen, serta keseimbangan hak dan kewajiban bagi seluruh pihak dalam penyelenggaraan layanan transportasi daring.

REFERENSI

- Laming, M. T. (2021). Keadilan dalam Beberapa Perspektif: Suatu Kajian Beberapa Paradigma tentang Keadilan. *Meraja Journal*, 4(2), 269–278.
- Miru, Ahmadi, & Yodo, Sutarman. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Rahardjo, Satjipto. (2006). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Seto, A. M., & Nugroho, A. (2022). Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Kemitraan antara PT Grab Teknologi Indonesia dengan Konsumen. *Novum: Jurnal Hukum*, 9(04), 151–160.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.