

## PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PERSEROAN TERBATAS DALAM SENGKETA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE MENURUT PUTUSAN MK NO. 41/PUU-XVI/2018

Dominique Oey Joylin

Jurusan Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara

Email: [dominique.205240068@stu.untar.ac.id](mailto:dominique.205240068@stu.untar.ac.id)

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 10 Bulan : Oktober Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>The development of digital technology has transformed the way society interacts socially and economically, including in the field of transportation, which is currently largely served by Limited Liability Companies through online applications such as Gojek and Grab. This study aims to examine the forms of consumer protection and the legal responsibilities of Limited Liability Companies in online transportation services, referring to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Constitutional Court Decision Number 41/PUU-XVI/2018. The method used is normative juridical with an approach that includes legislation, concepts, and case studies. The research findings indicate that although the Consumer Protection Law provides a legal basis for consumer protection, its implementation in the field shows an imbalance of responsibilities, where companies often evade accountability by placing the blame on driver partners. Constitutional Court Decision No. 41/PUU-XVI/2018 emphasizes that the providers of transportation services Online platforms not only function as technology mediators but also must be legally responsible for the losses suffered by consumers. Therefore, regulatory alignment between the Consumer Protection Law (UUPK), the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE), and the Limited Liability Company Law (UU PT) is necessary to create justice, legal certainty, and effective consumer protection in the digital economy era.</i></p> <p><b>Keyword:</b> Consumer Protection, Limited Liability Company, Online Transportation, Digital Economy.</p>

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi secara sosial dan ekonomi, termasuk di bidang transportasi yang saat ini banyak dilayani oleh Perseroan Terbatas lewat aplikasi online seperti Gojek dan Grab. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan konsumen dan tanggung jawab hukum Perseroan Terbatas dalam layanan transportasi daring mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen serta Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan yang meliputi perundang-undangan, konsep, serta studi kasus. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun UUPK telah memberikan landasan hukum untuk perlindungan konsumen, pelaksanaan di lapangan menunjukkan adanya ketidakseimbangan tanggung jawab, di mana perusahaan sering kali menghindar dengan menyerahkan kesalahan kepada mitra pengemudi. Putusan MK No. 41/PUU-XVI/2018 menegaskan bahwa penyedia layanan transportasi daring tidak hanya berfungsi sebagai mediator teknologi, tetapi juga harus bertanggung jawab secara hukum untuk kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penyelarasan regulasi antara UUPK, UU ITE, dan UU PT agar tercipta keadilan, kepastian hukum, serta

*perlindungan konsumen yang efektif di era ekonomi digital.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Perseroan Terbatas, Transportasi Online, Ekonomi Digital.*

---

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di zaman digital telah mengubah secara drastis cara orang berinteraksi dalam hal sosial, ekonomi, dan hukum dalam masyarakat. Salah satu contoh yang sangat jelas adalah kemunculan layanan transportasi berbasis aplikasi online yang dikelola oleh perusahaan berbadan hukum Perseroan Terbatas, seperti Gojek dan Grab. Keberadaan layanan ini memudahkan aksesibilitas dan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat, namun di sisi lain menghadirkan tantangan hukum baru terkait tanggung jawab pengusaha dan perlindungan untuk konsumen. Seringkali sengketa hukum terjadi akibat kegagalan sistem, pelanggaran kontrak, atau kerugian yang diderita oleh pengguna layanan, di mana tanggung jawab sering dipindahkan kepada mitra pengemudi sebagai operator, bukan kepada perusahaan yang menyediakan platform.

Dalam hal hukum, hubungan antara konsumen dan penyedia layanan transportasi online bersifat perdata dan elektronik, yang dibentuk melalui kontrak standar yang disusun sepihak oleh perusahaan. Model kontraktual ini sering menempatkan konsumen dalam posisi subordinat, karena tidak memiliki ruang negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut. Ketentuan ini seringkali membuat konsumen dalam posisi yang tidak seimbang, karena mereka tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi kontrak tersebut<sup>1</sup>. Padahal, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang atau jasa.<sup>2</sup> Hal ini banyak menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana Perseroan Terbatas sebagai pelaku usaha digital bertanggung jawab secara hukum atas kerugian yang dialami konsumen, mengingat operasionalnya dijalankan melalui sistem aplikasi yang otomatis dan berbasis teknologi.

Dalam Kasus ini, Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018 memainkan peran krusial sebagai yang dapat menegaskan posisi hukum layanan transportasi online dalam sistem hukum nasional. Mahkamah menekankan bahwa penyediaan transportasi berbasis aplikasi tetap termasuk dalam kategori angkutan umum, sehingga harus mematuhi

---

<sup>1</sup> Rahmi Jened, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dalam Dinamika Ekonomi Digital*, (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 45.

<sup>2</sup> Pasal 4 huruf c dan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam UUPK<sup>3</sup>. Dengan demikian, perusahaan aplikasi tidak bisa hanya menganggap diri sebagai penyedia teknologi, melainkan juga memiliki tanggung jawab hukum korporasi atas setiap tindakan hukum dan risiko yang muncul dari penggunaan layanan mereka. Keputusan ini juga mengubah paradigma tanggung jawab dari hanya tanggung jawab individu (sopir) menjadi tanggung jawab korporasi.

Lebih jauh, keputusan MK tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap penerapan prinsip tanggung jawab terbatas dalam hukum Perseroan Terbatas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Secara umum, tanggung jawab PT dibatasi pada kekayaan perusahaan itu sendiri. Namun, dalam praktik ekonomi digital yang berhubungan langsung dengan kepentingan publik, pembatasan ini tidak dapat diterapkan secara mutlak. Ketika korporasi meraih keuntungan melalui sistem yang berpotensi merugikan konsumen, prinsip itikad baik, keseimbangan kontrak, dan tanggung jawab sosial perusahaan harus diutamakan.<sup>4</sup> Oleh karena itu, bentuk tanggung jawab Perseroan Terbatas dalam layanan transportasi online tidak hanya bersifat komersial, tetapi juga menjadi kewajiban moral dan hukum untuk memberikan perlindungan yang maksimal bagi konsumen.

Berdasarkan penjelasan tersebut, studi tentang Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perseroan Terbatas dalam Kasus Layanan Transportasi Online Berdasarkan Putusan MK No. 41/PUU-XVI/2018 memiliki arti penting yang tinggi, baik dari sudut pandang teori maupun praktik hukum. Dalam hal teori, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam model bisnis berbasis digital yang dijalankan oleh entitas korporasi. Sementara itu, dari perspektif praktik, penelitian ini berfungsi untuk mengevaluasi seberapa efektif hukum dalam melindungi konsumen di era inovasi ekonomi digital, sekaligus menegaskan peran negara dalam mewujudkan keadilan dan kepastian hukum sesuai dengan prinsip negara hukum (*rechtsstaat*).<sup>5</sup> Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman hukum bahwa perkembangan teknologi harus sejalan dengan perlindungan hak-hak konsumen serta tanggung jawab hukum Perseroan Terbatas sebagai entitas hukum yang terlibat dalam ekonomi modern.

---

<sup>3</sup> Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018 tentang Pengujian UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

<sup>4</sup> Munir Fuady, *Teori Hukum tentang Tanggung Jawab Korporasi*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 123.

<sup>5</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2020), hlm. 87.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab Perseroan Terbatas dalam layanan transportasi online. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, kasus, dan konseptual, dengan sumber bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan metode silogisme deduktif untuk menjawab bentuk perlindungan konsumen serta implikasi Putusan MK No. 41/PUU-XVI/2018 terhadap tanggung jawab hukum pelaku usaha digital.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia memperoleh dasar yuridis utama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen. UUPK menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, maupun keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, salah satunya yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita akibat penggunaan produk atau layanan. Dalam konteks transportasi online, perlindungan tersebut seharusnya mencakup tanggung jawab korporasi penyedia platform digital sebagai pelaku usaha yang memfasilitasi hubungan hukum antara konsumen dan mitra pengemudi. Dengan demikian, hubungan hukum yang terbentuk bukan sekadar hubungan keperdataan biasa, melainkan relasi hukum yang diwarnai unsur tanggung jawab sosial dan kewajiban hukum korporasi terhadap publik.

Namun dalam praktiknya, timbul permasalahan yuridis ketika Perseroan Terbatas (PT) yang menjalankan layanan transportasi online berlindung di balik prinsip tanggung jawab terbatas (*limited liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT). Prinsip ini sering dijadikan tameng oleh perusahaan untuk mengalihkan tanggung jawab kepada pihak ketiga, yaitu mitra pengemudi yang dikategorikan sebagai pelaku usaha independen. Akibatnya, ketika terjadi kecelakaan, keterlambatan, atau kerugian yang dialami konsumen, perusahaan kerap menghindar dengan alasan tidak memiliki hubungan kerja langsung dengan pengemudi. Secara hukum, hal ini menimbulkan persoalan tanggung jawab karena perusahaan aplikasi tetap memperoleh

manfaat ekonomi langsung dari kegiatan tersebut, sehingga seharusnya tidak dapat melepaskan diri sepenuhnya dari kewajiban hukum terhadap konsumen.

Selanjutnya, secara normatif Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, korporasi penyedia layanan transportasi daring termasuk dalam kategori pelaku usaha yang wajib menanggung akibat hukum apabila terjadi kerugian pada pengguna jasanya. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang terkandung dalam UUPK sejatinya bertujuan untuk memperkuat posisi konsumen yang lemah secara hukum dan informasi. Namun dalam praktik layanan digital, mekanisme pembuktian dan pelaksanaan ganti rugi masih menghadapi kendala karena belum ada pengaturan yang spesifik mengenai tanggung jawab pelaku usaha berbasis teknologi.

Kendala ini kemudian menimbulkan perdebatan tentang bagaimana posisi hukum pelaku usaha digital yang berbadan hukum Perseroan Terbatas dalam relasi dengan konsumen. Sebelum adanya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018, banyak pelaku usaha digital berpendapat bahwa mereka hanya bertindak sebagai perantara platform, bukan penyedia layanan secara langsung. Akan tetapi, Mahkamah melalui putusan tersebut menegaskan bahwa setiap pelaku usaha digital yang memperoleh keuntungan ekonomi dari penyediaan sistem atau layanan berbasis aplikasi tetap terikat dengan prinsip perlindungan konsumen. Putusan ini membawa perubahan substantif terhadap paradigma tanggung jawab hukum di era ekonomi digital, karena menegaskan adanya pertanggungjawaban langsung (*direct liability*) dari pelaku usaha digital terhadap konsumen.

Putusan MK tersebut juga memperkuat pandangan bahwa entitas korporasi digital tidak dapat bersembunyi di balik bentuk hukum Perseroan Terbatas untuk menghindari tanggung jawab terhadap masyarakat pengguna jasanya. Dalam pertimbangan hukumnya, Mahkamah menilai bahwa model bisnis berbasis aplikasi telah menciptakan hubungan hukum fungsional antara perusahaan aplikasi dan konsumen, meskipun hubungan itu tidak selalu tertuang secara eksplisit dalam kontrak tertulis. Dengan demikian, tanggung jawab hukum korporasi digital harus ditafsirkan secara luas, mencakup pula kewajiban moral dan sosial untuk menjamin keamanan serta keselamatan pengguna jasa, sesuai dengan asas keadilan dan kepastian hukum yang menjadi roh perlindungan konsumen.

Dari sisi yuridis, Putusan MK No. 41/PUU-XVI/2018 juga menegaskan pentingnya penerapan prinsip itikad baik (*good faith*) dalam setiap transaksi digital. Pelaku usaha digital

wajib menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan memperhatikan keseimbangan kepentingan para pihak, terutama dengan menghindari klausula baku yang merugikan konsumen. Hal ini sejalan dengan Pasal 18 UUPK, yang melarang pelaku usaha membuat perjanjian yang meniadakan tanggung jawab atau membatasi hak konsumen secara sepihak. Dalam konteks transportasi online, penerapan klausula baku yang meniadakan tanggung jawab perusahaan atas kelalaian pengemudi atau kesalahan sistem dapat dikualifikasikan sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip keadilan kontraktual.

Meskipun Putusan MK tersebut membawa kemajuan substantif, implementasinya di lapangan masih menghadapi hambatan normatif dan institusional. Tidak adanya sinkronisasi antara UUPK, UUPT, dan UU ITE menyebabkan ketidakpastian dalam menentukan batas tanggung jawab hukum pelaku usaha digital. Di samping itu, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum secara efektif menjangkau kasus-kasus yang melibatkan sistem digital lintas wilayah. Oleh karena itu, memerlukan hukum yang lebih komprehensif untuk menyesuaikan norma perlindungan konsumen dengan realitas ekonomi digital modern, agar tercipta keseimbangan antara kepentingan bisnis dan hak-hak konsumen sebagai subjek hukum yang dilindungi oleh negara.

#### **D. KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan landasan hukum yang kuat untuk konsumen agar dapat merasa aman, nyaman, dan diperlakukan secara adil saat menggunakan layanan transportasi online. Namun, dalam praktiknya, masih ada tantangan, terutama terkait dengan tanggung jawab Perusahaan Terbatas (PT) sebagai penyedia platform digital yang seringkali melepaskan diri dari tanggung jawab dengan mengalihkan kesalahan kepada pengemudi mitra. Melalui Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 41/PUU-XVI/2018, posisi pelaku bisnis digital dijelaskan lebih lanjut, di mana Mahkamah menekankan bahwa korporasi harus bertanggung jawab atas setiap produk atau layanan yang mereka hasilkan, serta melarang penggunaan klausul baku yang merugikan konsumen.

Oleh karena itu, penguatan sistem pengawasan dan penegakan hukum sangat diperlukan agar implementasi UUPK dapat berjalan dengan lebih efisien dan adil. Pemerintah serta penegak hukum perlu mengintegrasikan peraturan antara UUPK, UU ITE, dan UU PT untuk memperjelas tanggung jawab hukum dari korporasi digital. Perusahaan Terbatas yang



menyediakan layanan transportasi online harus membuat perjanjian standar yang jelas, adil, dan tidak merugikan konsumen. Di sisi lain, konsumen perlu meningkatkan pemahaman hukum dan keberanian untuk memperjuangkan hak-haknya melalui BPSK, pengadilan, atau alternatif penyelesaian sengketa (ADR) demi mencapai keadilan dan kepastian hukum dalam transaksi digital di Indonesia.

### **Ucapan Terimakasih**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik berupa arahan, masukan, maupun referensi yang berharga dalam proses penyusunan artikel ini. Apresiasi khusus juga disampaikan kepada dosen dan pihak-pihak terkait yang turut berkontribusi melalui diskusi sehingga penyusunan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Marianus Gaharpung, 2000, Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha, Vol.3 No.1, Jurnal Yustika, Jakarta
- Peraturan Perundang-Undangan: Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Transportasi Online di Indonesia | Jurnal Kewarganegaraan Gusti Agung Rama Arya Diptha & Kadek Julia
- Dimas Bagus Wicaksono, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Go-Jek (Layanan Transportasi Dengan Aplikasi Online) Dalam Perjanjian Aplikasi Go-Jek Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata”, Justitia Jurnal Hukum Vol. 1 No. 2 (2017). [https://journal.um-surabaya.ac.id/Justitia/article/view/1164?utm\\_source.com](https://journal.um-surabaya.ac.id/Justitia/article/view/1164?utm_source.com)
- Jurnal Hukum PATIK Vol. 9 No. 2 (2020).TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN TRANSPORTASI ONLINE DAN DRIVER ONLINE TERHADAP PENGGUNA ATAS PERALIHAN AKUN DRIVER ONLINE | Jurnal Hukum PATIK
- Perlindungan Hukum Pengguna Transportasi Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen — Bima Guntara, Dadang Dadang, Pendi Ahmad. Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan Vol. 8 No. 2 (2021). [https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/79102?utm\\_source.com](https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/79102?utm_source.com)
- Al Fitriyani & Pramudita Antasia, Perlindungan Konsumen atas Perbuatan Melawan Hukum oleh Pengemudi Taxi Online sebagai Mitra Aplikasi | Forschungsforum Law Journal

Kertha Semaya Vol. 11 No. 4 (2023), Made Sintha Dewi Pradnyanawati Dewantara & A. A. Istri Ari Atu Dewi, PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE DALAM HAL TERJADINYA KECELAKAAN | Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum