

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI *DRIVER* TERHADAP PEMBATALAN
PESANAN MAKANAN OLEH KONSUMEN DENGAN SISTEM
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*
MELALUI *SHOPEE FOOD***

Proposal Penelitian Untuk Penulisan Hukum dalam Bentuk Skripsi
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

Maora Karin Eka Wardhana
30301800219

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER TERHADAP PEMBATALAN
PESANAN MAKANAN OLEH KONSUMEN DENGAN SISTEM
PEMBAYARAN *CASH ON DELIVERY*
MELALUI *SHOPEE FOOD***



Diajukan oleh :

Maora Karin Eka Wardhana
30301800219

Pada tanggal,

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing :

Prof. Dr. H. Gunarto.,S.H,S.E.Akt.,M.Hum
NIDN : 06-0503-6205

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER TERHADAP PEMBATALAN
PESANAN MAKANAN OLEH KONSUMEN DENGAN SISTEM
PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY
MELALUI SHOPEE FOOD**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Maora Karin Eka Wardhana
30301800219

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus

Tim Penguji
Ketua

Dr. Denny Suwondo, S.H, M.H
NIDN :

Anggota

Anggota

Dr. Hj. Widayati, S.H, M.H
NIDN :

Prof. Dr. H. Gunarto, S.H.S.E.Akt, M.Hum
NIDN : 06-0503-6205

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Unissula

Dr. Bambang Tri Bawono, S.H, M.H
NIDN : 06-0707-7601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maora Karin Eka Wardhana

NIM : 30301800219

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

“Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Terhadap Pembatalan Pesanan Makanan Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Melalui *Shopee Food*”. adalah benar hasil karya saya dengan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiasi, saya siap mempertanggung jawabkan perbuatan saya sesuai sanksi dan aturan yang ada.

Semarang, 2023

Maora Karin Eka Wardhana

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Maora Karin Eka Wardhana**

NIM : **30301800219**

Program Studi : **Ilmu Hukum**

Fakultas : **Hukum**

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Terhadap Pembatalan Pesanan Makanan Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* Melalui *Shopee Food*.

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan publikasannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hokum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 2023

Yang Menyatakan,

Maora Karin Eka Wardhana

MOTTO PERSEMBAHAN

Motto:

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupan-Nya.” (QS. Al Baqarah: 286)

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- Kedua orangtua dan keluarga besar penulis sebagai bentuk rasa sayang dan cinta karena telah memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Almamaterku UNISSULA



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum atau skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Driver Terhadap Pembatalan Pesanan Makanan Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Melalui Shopee Food”** sebagai persyaratan wajib bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) ilmu hukum.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak menerima bimbingan, arahan, saran dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan serta menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Ayah Joko Santoso dan Mama Sulistyoningsih (almh) selaku orang tua penulis atas doa dan dukungannya kepada penulis untuk tetap melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Gunarto, S.H.,SE.Akt.,M.Hum selaku Rektor dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dorongan dengan penuh perhatian dan kesabaran dalam penulisan skripsi ini selama di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Bambang Tri Bawono, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Dr.Widayati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I dan Bapak Arpangi, S.H., M.H. Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Semarang.

5. Bapak Dr. Achmad Arifullah, S.H., M.H selaku Ketua Prodi dan Ibu Ida Musofiana, S.H., M.H selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H.,M.Hum selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk atas pendidikan selama di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Bapak dan Ibu Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang luar biasa kepada penulis.
8. Staff dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
9. Adik tersayang Dava Dwi Syahputra, nenek tercinta Musyarofah, sepupu Dwi Novitasari serta semua keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moril dan materiil kepada penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman tersayang Pinta, Amik, Nova, Dian, dan Erika yang sudah menemani dan memberikan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini.

Penulisan skripsi ini sangat penulis harapkan saran dan kritik membangun yang bersifat korektif, konstruktif dan inovatif yang penulis harapkan demi tercapainya perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Semarang, 26 Januari 2023

Penulis

Maora Karin Eka Wardhana



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN UNGGAH KTI.....	v
MOTTO PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Terminologi.....	9
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	20

B. Tinjauan Umum <i>Driver Online</i>	27
C. Tinjauan Umum Pembatalan Sepihak pada Jual Beli <i>Online</i> dalam COD menurut Perspektif Islam.....	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Menjawab Rumusan Masalah.....	
1. Perlindungan Hukum bagi <i>Driver Online</i> atas Pembatalan Order Pembelian Makanan (<i>ShopeeFood</i>) secara sepihak oleh konsumen melalui aplikasi Shopee.....	
2. Akibat Hukum yang timbul atas Pembatalan Makanan secara Sepihak oleh Konsumen Melalui Aplikasi Shopee.....	
BAB IV.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hukum dan akibat hukum yang timbul atas pembatalan pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan ShopeeFood.

Spesifikasi penelitian menggunakan deskriptif analisis. Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif, yaitu dalam bentuk deskriptif. Sedangkan metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan yuridis sosiologis atau penelitian hukum sosiologis yakni penelitian yang diperoleh dari pengetahuan secara empiris atau dengan cara turun langsung dengan objeknya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sebagai data utama, data sekunder sebagai data pelengkap. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara wawancara dan studi dokumen maupun studi kepustakaan.

Hasil dari pembahasan dari penelitian ini bahwa jika konsumen membatalkan pesanan makanan melalui *Shopee Food* secara sepihak maka *driver* berhak untuk menuntut konsumen untuk mengganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara. Akibat hukum yang timbul atas pembatalan pesanan makanan secara sepihak oleh konsumen akan mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi Shopee berupa sanksi yaitu konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialami *driver online* dan akun aplikasi Shopee dari konsumen akan di suspensi (penangguhan) akun.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pembatalan Order secara Sepihak, Pengemudi Online.



UNISSULA
جامعة سلطان أبجوج الإسلامية

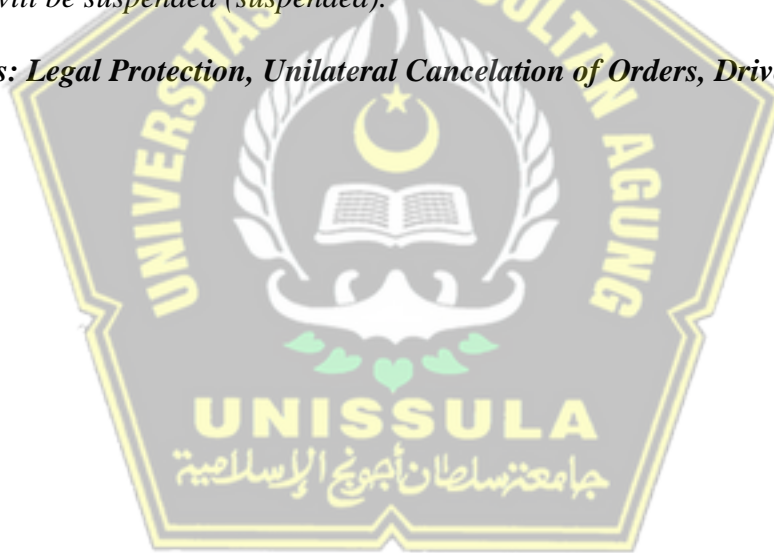
Abstract

The purpose of this study is to find out the law and legal consequences arising from the unilateral cancellation of food purchases by consumers through the ShopeeFood service.

Research specifications using descriptive analysis. The type of research used is a type of qualitative research, namely in the form of descriptive. While the approach method in this study uses sociological juridical or sociological legal research, namely research obtained from empirical knowledge or by direct contact with the object. The type of data used in this research is primary data as main data, secondary data as complementary data. The data collection method in this study was by means of interviews and document studies as well as literature studies. The data analysis method used was qualitative in the form of thematic analysis and in the form of descriptive text.

The results of this discussion and research are that if a consumer cancels a food order unilaterally, he will indemnify the driver and the consumer's Shopee application account will be suspended (suspended).

Keywords: Legal Protection, Unilateral Cancelation of Orders, Driver Online



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaruh era globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan elektronik telah mengubah pola hidup masyarakat, dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru sehingga mendorong terjadinya perubahan sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan, dan penegakan hukum. Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan elektronik ini, yang merupakan salah satu penyebab perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik harus terusdikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan demi kepentingan nasional.

Pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga pemerintah perlu mendukung pengembangan teknologi informasi dan elektronik melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik dilakukan secara aman, untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi, elektronik, media, dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat

hingga peradaban manusia secara global dan menyeluruh. Perkembangan tersebut telah melahirkan suatu sistem hukum baru, yang dikenal dengan hukum siber atau hukum telematika. Hukum siber atau *cyber law* secara internasional dipergunakan untuk istilah hukum yang terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik. Sesuai ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan wujud dari tanggungjawab yang harus diemban oleh negara, untuk memberikan perlindungan maksimal kepada seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.

Proses globalisasi yang sedang berlangsung berpengaruh secara langsung meningkatnya pergerakan atau perpindahan masyarakat dari satu tempat ke tempat yang lain dan terjadi dalam waktu yang cepat. Perpindahan ini tidak hanya terjadi atau dibutuhkan oleh manusia tetapi terjadi juga dalam hal barang dan jasa. Peningkatan akan perpindahan masyarakat (orang) dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain akan diiringi dengan meningkatkan kebutuhan sarana transportasi yang memadai. Pentingnya peran transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah.¹ Kebutuhan akan sarana transportasi untuk memindahkan orang, barang dan makanan akan berusaha

¹Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm.7.

dipenuhi dengan kehadiran angkutan umum dan perusahaan penyedia jasa pengantar barang dan makanan dari tempat asal menuju ke tempat yang dikehendaki atau yang akan dituju.

Kegiatan dari jasa transportasi memindahkan barang, makanan, dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain, maka demikian pengangkut menghasilkan jasa angkutan atau dengan perkataan lain produksi jasa bagi masyarakat yang membutuhkan sangat bermanfaat serta efektif untuk pemindahan atau pengiriman barang dan makannya.² Jasa layanan ojek telah memasuki era baru dengan lahirnya layanan berbasis *online*. Layanan ojek berbasis *online* merupakan sebuah era yang memanfaatkan jaringan internet dengan menciptakan startup atau aplikasi pemesanan secara *online* melalui aplikasi pada *smartphone*. Kata ojek saat ini sudah sangat jarang digunakan pada zaman ini atau masa milenial ini, melainkan sering disebut dengan sebutan *driver*, yang merupakan kata yang berasal dari Bahasa Inggris yang artinya dalam Bahasa Indonesia adalah sopir atau dapat diartikan juga sebagai pengemudi suatu kendaraan transportasi (bemo, mobil, dan motor), sehingga disebut *driver online*.

Keberadaan *driver online* dilihat sangat menguntungkan karena membantu masyarakat dalam memecahkan kendala terhadap keterbatasan kendaraan angkutan umum dan juga membantu dalam pengiriman barang dan makanan secara efektif, namun di samping itu juga *driver online* memiliki kekurangan karena keberadaan

² Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1995, hal.1.

driver online motor dianggap bermasalah dalam hal legalitas, karena secara normatif belum ada peraturan hukum yang mengatur *driver online* motor secara jelas.³

Pada saat ini, guna memperlancar kegiatan usaha yang merupakan kepentingan yang tidak dapat ditawar, telah digunakan alat bantu berupa teknologi modern. Barang dan/atau jasa yang mengalami perputaran kian cepat, artinya semakin cepat peredaran mata uang dalam bertransaksi. Transaksi yang dilakukan mencakup berbagai jenis transaksi. Di era digital sekarang ini, transaksi perdagangan melalui dunia maya (*online* atau melalui internet) telah menjadi mungkin, sehingga antara pelaku usaha dan konsumen tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.⁴ Alat penyebaran informasi global, mekanisme penyebaran informasi, dan media yang menggunakan komputer untuk bergabung dan berinteraksi antar individu tanpa dibatasi oleh batasan geografis adalah dinamakan dengan internet.⁵ Melalui sarana internet, semakin banyak yang melakukan kegiatan ekonomi, misalnya perdagangan, menyebabkan banyak orang mengandalkan *e-commerce* sebagai media transaksi. Di dalam berbagai kegiatan perekonomian digital pun terdapat pembuktian digital atau elektronik yang dimana berlandaskan pada Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), bahwa: Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Hal tersebut juga

³ F. D. Hobbs, 1995, Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas, Terjemahan Suprato dan Waldiyono, UGM, Yogyakarta, hal. 41

⁴ Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam," Jurnal Transformasi, Volume 11, Nomor 1 Maret 2015: 65.

⁵ Riyeye Ustadiyanto, Framework E-Commerce (Yogyakarta: Andi, 2002),1.

diperkuat dengan diperluasnya Hukum Acara Perdata dengan adanya pembuktian elektronik tersebut, sebagaimana tertulis pada Pasal 5 ayat (2) UU ITE, bahwa: Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia. Transaksi *online* atau sering dikenal dengan sebutan transaksi *e-commerce*, seperti transaksi penggunaan Shopee yang melayani pengiriman barang, pesan antarmakanan, berbelanja dan lain sebagainya. Untuk menggunakan layanan Shopee calon pembeli harus memiliki aplikasi khusus yang tersedia di *smartphone*. Disana calon pembeli dapat mencari dan memesan melalui *smartphone* atau gadget milik calon pembeli. Sepeda motor yang menjadi alat utama dalam usaha layanan *driver online* menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat Pasal 2 berbunyi: “Peraturan Menteri ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan keselamatan bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi berbasis teknologi informasi dan tanpa aplikasi berbasis teknologi informasi. Dengan adanya peraturan tersebut memberikan kepastian hukum kepada para *driver online* dan konsumen sebagai pengguna layanan Shopee.

Shopee adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang jual beli secara *online* dan dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan

berbelanja secara *online* tanpa harus ribet menggunakan perangkat komputer. Namun cukup menggunakan *smartphone*, Shopee akan menawarkan berbagai macam produk-produk fashion hingga produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee ikut meramaikan pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan mulai beroperasi sejak Juni 2015. Shopee merupakan sebuah anak perusahaan dari Garena yang berbasis di Singapura. Meningkatnya penetrasi pengguna gadget membuat PT Shopee Internasional Indonesia melihat peluang baru di dunia *e-commerce*. Kini Shopee telah menyebar di berbagai Negara di Kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina, dan Indonesia. Shopee hadir di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja baru. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi.

Terdapat 21 kategori pada aplikasi Shopee, yaitu Pakaian Wanita, Pakaian Pria, Sepatu Wanita, Sepatu Pria, Tas, Fashion Muslim, Aksesoris Fashion, Kecantikan & Kesehatan, Jam Tangan, Gadget, Perlengkapan Olahraga, Hobi & Mainan, Perlengkapan Bayi & Anak, Perlengkapan Rumah, Elektronik, Komputer & Aksesoris, Makanan & Minuman, Voucher, Fotografi, Otomotif, dan Serba Serbi yang di dalamnya terdapat camilan dan dekorasi rumah.⁶ Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan pada layanan mengantarkan makanan (*Shopee-Food*), yang dimana para konsumen akan memesan makanan melalui aplikasi Shopee, selanjutnya

⁶ <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-shopee/>

konsumen memilih makanan apa yang akan dia pilih yang tersedia dalam layanan *Shopee-Food*, setelah konsumen memilih makanannya maka secara otomatis akan muncul bukti transaksi antara konsumen dengan *driver online* di dalam *smartphone* kedua belah pihak, proses pembayaran pengiriman makanan (*Shopee-Food*) ini ada 2 (dua) cara, yakni : pertama, dengan cara *Cash On Delivery* (COD) adalah metode pembayaran dimana konsumen bisa membayar pesanan secara tunai pada saat pesanan tiba di tujuan. Yang keduanya ialah dengan cara pembayaran elektronik (uang digital) dimana konsumen telah mempunyai saldo dalam aplikasi Shopee tersebut, sehingga konsumen sudah membayar langsung biaya pesanan tersebut sebelum pesanan datang di tempat tujuan.

Namun, pada layanan *Shopee-Food* ini terdapat masalah yang sering dialami oleh mitra *driver online* yaitu konsumen yang sudah memesan makanan tersebut dalam sistem pembayaran di tempat (COD) dan *driver* akan mengantarkan makanan tersebut kepada konsumen, pada saat itu konsumen membatalkan pesanan yang dipesannya, akan tetapi pihak *driver online* telah mendahulukan atau telah membayar langsung biaya tagihan makanan tersebut ke rumah makan yang telah dipilih oleh konsumen sebelumnya sehingga *driver* mendapatkan kerugian.

Melihat adanya permasalahan mendasar maupun menyeluruh, maka penulis tertarik ingin membahas lebih lengkap dan lebih jauh mengenai **“Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Terhadap Pembatalan Orderan Makanan Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran *Cash On Delivery* (COD)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi *driver* atas pembatalan order pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan *Shopee-Food* pada aplikasi Shopee?
2. Apa akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan *Shopee-Food* pada aplikasi Shopee?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi *driver* atas pembatalan order pembelian makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan *Shopee-Food* pada aplikasi Shopee?
2. Untuk mengetahui akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan *Shopee-Food* pada aplikasi Shopee?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan khasanah ilmu hukum khususnya mengenai perlindungan hukum bagi *driver* shopee terhadap pembatalan pemesanan *shopee-food* secara sepihak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Untuk mengetahui tentang perlindungan hukum *driver* shopee, agar pemesan *shopee food* tidak melakukan pembatalan pesanan secara sepihak.

b. Bagi *Driver*

Agar lebih tegas dan bijak dalam menangani masalah pembatalan pemesanan *shopee food* secara sepihak.

E. Terminologi

Terminologi dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Perlindungan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata perlindungan yang berarti sebagai hal atau perbuatan yang melindungi.⁷

2. Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian hukum adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.

⁷ <https://kbbi.web.id/perlindungan>

Menurut Soeroso, pengertian hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh pihak berwenang dengan tujuan mengatur tata kehidupan masyarakat. Karakteristik dari hukum adalah memerintah, melarang, serta memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukum yang mengikat bagi siapa pun yang melanggar.⁸

3. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan penegak hukum untuk melindungi hak-hak dari subjek hukum agar hak-hak tersebut tidak dilanggar. Penegakan hukum ini dijalankan sebagai upaya untuk menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.⁹

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁰

4. *Driver*

Driver atau pengemudi adalah orang yang mengemudikan kendaraan baik kendaraan bermotor atau orang yang secara langsung mengawasi calon

⁸ <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5798560/pengertian-hukum-menurut-para-ahli-dan-penggolongannya>

⁹ <https://edukasi.okezone.com/read/2021/09/28/624/2478087/3-manfaat-perlindungan-dan-penegakan-hukum-di-indonesia>

¹⁰ Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hal 3

pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor ataupun kendaraan tidak bermotor seperti pada dokar disebut juga sebagai kusir, pengemudi becak sebagai tukang becak. Pengemudi mobil disebut juga sebagai sopir, sedangkan pengemudi sepeda motor disebut juga sebagai pengendara.¹¹

5. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran lahir bersamaan dengan lahirnya konsep 'uang' sebagai media pertukaran (*medium of change*) atau *intermediary* dalam transaksi barang, jasa dan keuangan. Pada prinsipnya, sistem pembayaran memiliki 3 tahap pemrosesan yaitu otorisasi, kliring, dan penyelesaian akhir (*settlement*).¹²

6. Konsumen

Konsumen adalah orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau *distributor*. Kegiatan pelaku konsumen ini disebut

¹¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Pengemudi>

¹² <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>

dengan konsumsi. Kepentingan konsumen adalah memenuhi kebutuhannya dengan memperhitungkan keterjangkauan daya belinya.¹³

7. *Cash on Delivery (COD)*

Cash on Delivery (COD) adalah salah satu metode pembayaran di mana pembeli membayar jika barang sudah ada di depan pintu rumah mereka. *Cash on Delivery* juga dikatakan dapat mengurangi risiko barang yang dipesan tidak sampai ke pembeli. Misalnya, penjual tidak meyakinkan dalam menjual barangnya atau ada indikasi penipuan. Oleh karenanya, metode pembayaran COD ini disenangi pembeli karena dapat meminimalisir kerugian. Namun fitur COD ini ada aturannya, pembeli dilarang membuka paket sebelum melakukan pembayaran secara tunai ke kurir. Aturan inilah yang sering dilanggar oleh pembeli di Indonesia.¹⁴

8. *Shopee Food*

Shopee Food adalah layanan pesan antar makanan sekaligus bagian dari lini bisnis Shopee. Bentuk bisnisnya hampir sama dengan *Go Food* dan *Grab Food* yang sudah lebih dulu ada, konsumen bisa pesan makanan memakai aplikasi Shopee pada beberapa merchant.¹⁵

¹³ <https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>

¹⁴ <https://money.kompas.com/read/2022/01/24/103900926/memahami-cod-atau-cash-on-delivery-dalam-belanja-online?page=all>

¹⁵ <https://www.ojolakademi.com/apa-itu-shopee-food/>

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah-langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi untuk diolah dan dianalisis secara ilmiah.¹⁶

Fungsi metode berarti sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Berikut ini adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analisis yaitu melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap dan sedetail mungkin.¹⁷ Deskriptif analisis karena dalam penelitian ini diharapkan akan diperoleh gambaran yang menyeluruh dan sistematis tentang fokus penelitian karena dari data-data yang diperoleh akan dianalisis.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis (metode penelitian hukum sosiologis). Penelitian Yuridis Sosiologis adalah penelitian hukum yang menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan terjun langsung ke objeknya.

¹⁶ <https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/metode-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif-mengenal-penelitian-ilmiah> (diakses pada tanggal 17 November 2021)

¹⁷ Soerjono Soekanto dan Purnadi Purbacaraka, *Perihal Penelitian Hukum*. (Bandung: Alumni. Bandung, 1979), hlm. 67.

3. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subyek darimana data tersebut didapatkan maka dalam penulisan penelitian ini sumber data penelitian yang digunakan yaitu:

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.¹⁸

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.¹⁹

Data sekunder diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) yaitu:

¹⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia : Jakarta, 2002 hlm.82

¹⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia : Jakarta, 2002 hlm.58

1) Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer bahan hukum yang bersifat autoritatif berupa peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitannya dengan penelitian ini.²⁰

Bahan Hukum Primer yang dipakai dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- b) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- c) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor.
- d) Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- e) Pasal 1243 Kitab undang-Undang Hukum Perdata.
- f) Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- g) Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder biasanya berupa pendapat hukum atau doktrin maupun teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian ini.²¹

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta : PT. Kencana Prenada Media Group, 2006, hlm. 141

²¹ <https://www.google.co.id/amp/s/ngobrolinhukum.wordpress.com/2014/08/09/data-sekunder-dalam-penelitian-hukum-normatif/amp/> (diakses pada tanggal 17 November 2021).

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang terdapat dalam penelitian misalnya kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia.²²

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Kantor Shopee Food Semarang yang beralamat di Jl. Dr. Cipto, Karangturi, Kec. Semarang Timur, Kota Semarang dan subyek yang digunakan dari penelitian ini adalah *driver online Shopee Food*.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai upaya untuk mengumpulkan data-data dari sumber data yang meliputi:

a. Wawancara (*interview*)

Merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab dengan para pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan dengan dua orang pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan

²² http://repository.uib.ac.id/1141/6/S_1451070_chapter3.pdf (diakses pada tanggal 16 Desember 2021)

jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara di dalam penelitian ini dilakukan oleh Penulis dengan *staff* kantor *shopee food* dan *driver online shopee food*.

b. Studi Dokumen (*document study*)

Menurut Sugiyono pengertian Studi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.²³

6. Metode Analisis Data

Dalam hal ini, analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu data yang tidak bias diukur atau dinilai dengan angka secara langsung. Dengan demikian maka setelah data sekunder berupa dokumen diperoleh lengkap, selanjutnya di analisis dengan peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.²⁴ Metode Analisis Data menggunakan Metode Analisis Data Kualitatif upaya interpretasi untuk menganalisis data yang dibutuhkan untuk menghasilkan data yang dibutuhkan sebagai informasi yang tepat dengan mengolah data hasil wawancara dan observasi.

²³ Nazir, Metode Penelitian, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1988

²⁴ Tatang M. Amirin, 1995, *Menyusun Rencana Penelitian, Cet.3, PT Raja Grafindo Persada*, (Jakarta,1995), hlm. 134.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi tersebut diatas menjadi bab 4 sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang rumusan masalah antara lain yaitu

Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum, Tinjauan Umum tentang *Driver Online*, Tinjauan Umum tentang Shopee, Tinjauan Umum tentang Transaksi *Online (E-Commerce)*,

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang rumusan masalah antara lain yaitu perlindungan hukum bagi *driver* terhadap pembatalan orderan makanan dengan sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD) dan akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan Shopee-Food pada aplikasi Shopee.

BAB IV

PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan hukum yang berisi kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir sebagaimana yang dikutip C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu”.²⁵ Menurut Kamus Hukum pengertian Hukum adalah “peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang

²⁵ C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Cet Ke-8, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 38.

berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan”.²⁶

Pengertian Hukum juga dikatakan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif, hukum bersifat umum karena berlaku bagi setiap orang, dan bersifat normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaidah-kaidah”.²⁷

Fungsi Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan keluasaan dan kedalamannya.²⁸ Perlindungan diartikan sebagai perbuatan memberi jaminan, atau ketentraman, keamanan, kesejahteraan dan kedamaian dari perlindungan kepada yang dilindungi atas segala bahaya atau resiko yang mengancamnya.

Perlindungan yang diberikan terhadap *driver* bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, dan politik. Perlindungan *driver* yang paling utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan

²⁶ R. Subekti dan Tjitrosoedibio, Kamus Hukum, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999, hlm.49.

²⁷ Sudikno Martokusumo, Mengenal Hukum Satu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 4.

²⁸ Wahyu Sasongko, ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm. 30.

hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Di samping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi di dalam negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui institusi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya, yang bersifat temporer atau sementara.²⁹

Kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu (1) unsur tindakan melindungi; (2) unsur pihak-pihak yang melindungi; dan (3) unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.³⁰ Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam Bahasa Inggris disebut dengan *protection*. Istilah perlindungan menurut KBBI dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah proses atau perbuatan memperlindungi, sedangkan menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*.³¹

²⁹ Wahyu Sasongko, Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hlm.30

³⁰ Wahyu Sasongko, Op., Cit., hlm.30

³¹ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, ninth edition, St.paul, West, 2009, hlm. 1343.

Perlindungan secara umum berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang membahayakan atau lebih bersifat negatif, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum artinya dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negara agar haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang ada. Dalam KBBI yang dimaksud dengan perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah data yang berlaku bagi semua orang atau warga dalam masyarakat sebangsa dan setanah air.

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa

yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.³²

2. Menurut Philipus Hardjo perlindungan hukum bagi rakyat ada dua yaitu:³³
 - a. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.
 - b. Perlindungan hukum refrensif yang bertujuan menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum adalah suatu jaminan yang diberikan oleh Negara kepada semua pihak untuk dapat melaksanakan hak dan kepentingan hukum yang dimilikinya dalam kapasitasnya sebagai subyek hukum.
3. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.³⁴
4. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang

³² Philipus.M. Hardjo, Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5

³³ Philipus. M. Hardjo, Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5

³⁴ Satjipto Rahardjo, Sisi-Sisi Lain dari Hukum Indonesia, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.³⁵

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Upaya menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

a. Perlindungan Hukum yang Preventif (Pencegahan)

Perlindungan hukum preventif yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.³⁶ Hal ini terdapat dalam peraturan perundang undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum yang Represif (Pemaksaan)

Perlindungan hukum represif yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.³⁷ Hal ini merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman

³⁵ Muchsin, Disertai : “Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia”, Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm.14.

³⁶ Ibid, hal 5.

³⁷ Ibid, hal 10.

tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

3. Teori Perlindungan Hukum

Ada banyak teori perlindungan hukum yang diungkapkan para ahli. Beberapa di antaranya sebagai berikut:

1. Teori dari Philipus M Hadjon.

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.

2. Teori dari Satjipto Rahardjo

Terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald, tujuan hukum menurut Fitzgerald adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut. Dari konsep itu, Rahardjo mengartikan perlindungan hukum sebagai upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.

3. Teori Soerjono Soekanto

Perlindungan hukum menurut Soekanto pada dasarnya merupakan perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum. Selanjutnya, Soekanto menerangkan bahwa selain peran penegak

hukum, ada lima lain yang mempengaruhi proses penegakan hukum dan perlindungannya sebagai berikut:

1. Faktor undang-undang, yakni peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa yang sah.
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang terlibat dalam penegakan hukum, baik langsung dan tidak langsung.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, seperti sumber daya manusia yang terampil atau alat-alat yang memadai.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan tempat hukum berlaku dan diterapkan. Penerimaan dalam masyarakat akan hukum yang berlaku diyakini sebagai kunci kedamaian.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.³⁸

B. Tinjauan Umum tentang *Driver Online*

1. Pengertian *Driver Online*

Pengertian *driver* menurut J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah “sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ke tempat

³⁸ <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-contoh-dan-cara-memperolehnya-lt61a8a59ce8062>

tujuannya”.³⁹ Peter Salim dan Yenny Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya”.⁴⁰

Layanan ojek berbasis *online* merupakan sebuah era yang memanfaatkan jaringan internet dengan menciptakan startup atau aplikasi pemesanan ojek secara *online* yang telah merubah ojek dari pangkalan menjadi berbasis *online* melalui aplikasi pada smartphone.

2. Manfaat *Driver Online*

Driver online sekarang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat Indonesia. Kehadiran layanan *driver online* memudahkan aktivitas penggunaannya sehari-hari sehingga membuat kualitas hidup jadi lebih baik. Layanan *online* ini baru ada di Indonesia sejak lima tahun lalu, tapi kehadirannya menyita perhatian karena kemudahan yang ditawarkannya. Di bawah ini adalah manfaat *driver online* di Indonesia yang dirasakan oleh banyak dirasakan oleh penggunaannya.⁴¹

³⁹ J.S. Badudu dan Sutan Mohammad, 1994, Kamus Umum Bahasa Indonesia, PT. Integraphic, Jakarta, hal. 48

⁴⁰ Peter Salim dan Yenny Salim, 1991, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 1, Jakarta, hal. 38.

⁴¹ <https://ajaib.co.id/manfaat-transportasi-online-untuk-hidup-yang-lebih-mudah/>

1. Lebih Efisien Waktu

Aspek kemudahan dan waktu yang lebih singkat ini memang jadi primadona. Banyak orang bisa menikmati perjalanan untuk mempersiapkan materi pekerjaan atau hal lain dibandingkan fokus berkendara yang jelas melelahkan dan membutuhkan konsentrasi.

2. Hemat

Selain hemat waktu, juga menghemat biaya, tidak perlu mengeluarkan uang bensin, biaya perawatan kendaraan atau biaya parkir. Banyak milenial yang mengatakan jika selisih dananya cukup besar sehingga mereka terus setia menggunakan layanan transportasi *online*.

Dengan semakin berkembangnya wawasan keuangan anak muda maka penggunaan dana yang lebih baik adalah pilihan yang kerap diambil. Dana yang bisa disisihkan ini kemudian dialokasikan untuk tabungan atau berinvestasi.

3. Menimbulkan Rasa Aman

Dengan sistem online yang terintegrasi dengan baik akan merasa lebih aman menggunakan jasa ini. Nama sopir dan fotonya tercantum dengan jelas karena itu ketika terjadi masalah akan dengan mudah melacak dan melaporkannya. Sejumlah perusahaan layanan transportasi online memastikan ketersediaan fitur pengamanan sehingga penumpang diantar dengan aman dan nyaman.

4. Bisa Pesan Makanan

Salah satu manfaat *driver online* yang tidak perlu diragukan lagi. Dahulu sebelum adanya jasa ini kita harus rela ke tempat tujuan untuk makan dan itu juga memakan waktu dan biaya. Namun siapa sangka sekarang dengan adanya transportasi *online* hanya mengandalkan aplikasinya kita bisa memesan makanan yang disukai tanpa harus keluar dari rumah.

Kita hanya tinggal menunggu makanan datang diantar oleh ojek *online*. Layanan ini terbukti sangat bermanfaat di masa pandemi Corona ketika semua orang membatasi diri untuk keluar rumah. Banyak keluarga menggantungkan belanja kebutuhan dengan menggunakan aplikasi ini.

5. Antar Paket dalam Kota

Dulu ketika belum ada transportasi *online*, untuk jasa antar paket dalam kota kita memanfaatkan jasa kirim biasa yang bahkan pengirimannya belum tentu sampai dalam sehari. Namun dengan layanan antar paket yang ditawarkan perusahaan transportasi *online* dalam sehari pun bisa dilakukan.

Hal ini berguna jika ada barang yang ketinggalan dan dibutuhkan saat itu juga. Sedangkan untuk bisnis *online*, tentu saja layanan ini menjadi keunggulan tersendiri. Konsumen bisa segera mendapatkan barangnya sehingga penjualan jauh lebih lancar.

6. Memberikan Kemudahan Transaksi

Siapa yang menyangka sekarang membayar jasa transportasi *online* bisa dilakukan dengan uang elektronik. Kamu tidak perlu takut uang kurang atau uang kelebihan karena harga yang tercantum sudah pas. Dengan uang

elektronik juga transaksi akan cepat dilakukan sehingga waktumu tidak akan terbuang dengan percuma. Selain itu pembayaran elektronik ini sering menawarkan promo yang menarik bagi penggunanya.

3. Macam-macam *Driver Online*

Adapun macam-macam *driver online* adalah sebagai berikut:⁴²

1. Gojek

Perusahaan Gojek menjadi perusahaan ojek *online* yang menawarkan layanan lengkap dari mulai transportasi *online*, pengantaran makanan, pengantaran barang dan transaksi tanpa tunai lewat *Gopay*. Disamping itu Gojek sudah tersedia hampir seluruh kota di Indonesia.

2. Grab

Disusul urutan kedua ada Grab yang merupakan perusahaan asal Malaysia yang mendapatkan hati masyarakat Indonesia. Grab menawarkan paket layanan lengkap hanya saja untuk transaksi tanpa tunai ia bekerja sama dengan OVO.

3. Maxim

Perusahaan ojek *online* asal rusia ini memang baru di Indonesia, namun sudah banyak *driver ojek online* yang menjadi *driver Maxim*. Meskipun belum meluas kantor cabangnya, namun banyak orang Indonesia yang menggunakan aplikasi Maxim ini.

⁴² <https://www.kompasiana.com/ari46196/5f61eeb9097f3613353e9375/macam-macam-ojek-online-manakah-yang-bagus>

4. InDriver

Perusahaan InDriver terbilang perusahaan baru di bisnis ojek *online* Indonesia, namun mereka sudah serius menggarap bisnis ojek onlinenya dengan memberikan beragam promo menarik untuk pengguna dan *driver*.

C. Tinjauan Umum tentang Shopee

1. Sejarah Shopee

PT Shopee International Indonesia merupakan anak perusahaan dari SEA Group yang dulu dikenal dengan nama Garena. Didirikan pada tahun 2005, SEA Group berkantor pusat di Singapura. Shopee, yang bergerak di industri *e-commerce* dipimpin oleh Chris Feng, salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai *Zalora* dan *Lazada*. Shopee tidak hanya ada di Indonesia, melainkan memiliki jangkauan yang luas seperti di beberapa negara seperti, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, Taiwan, China, hingga Brazil.⁴³ Shopee memiliki beberapa akses untuk berjualan atau berbelanja yaitu dapat melalui website dengan mengakses <https://shopee.co.id/> melalui internet, juga melalui aplikasinya dengan cara mengunduh melalui *Apps Store* atau *Play Store*.

Shopee awalnya merupakan perusahaan yang mengambil pasar *customerto customer* atau C2C dan mulai mengalami peralihan menjadi

⁴³ <https://ginee.com/id.insight/sejarah-shopee-Indonesia/>

business to *customer* sejak meluncurkan Shopee Mall pada tahun 2017 dan bertindak sebagai platform toko *online* bagi toko atau distributor resmi. Shopee dalam memberikan dukungan logistik untuk penggunanya tidak hanya berhubungan dengan 70 layanan kurir di seluruh dunia tapi juga berhubungan dengan beberapa penyedia layanan jasa transportasi *online*. Bahkan, mulai tahun 2020 Shopee memiliki jasa pengiriman Shopee khusus untuk beberapa penjual terpilih yang akan langsung diatur oleh tim Shopee Express. Shopee memiliki logo berwarna oranye yang dapat diartikan sebagai warna yang hangat, mempunyai daya tarik, dan mampu meningkatkan daya minat pembeli. Shopee menggunakan gambar keranjang yang dapat diartikan sebagai keranjang belanjaan dan huruf 'S' adalah simbol dari Shopee itu sendiri.⁴⁴

Di awal berdirinya, Shopee hanya beroperasi di Singapura saja. Hingga tidak lama kemudian, pendiri Shopee yaitu Chris Feng mulai memperluas ekspansi Shopee ke beberapa negara di Asia Tenggara seperti Indonesia, Vietnam, Thailand, Taiwan, Malaysia, dan lainnya. Di Malaysia sendiri, Shopee telah menjadi *marketplace* elektronik terbesar nomor tiga yang paling banyak dikunjungi oleh pengguna internet pada tahun 2017. Bahkan Shopee telah mengalahkan Lelong yang menjadi salah satu *e-commerce* elektronik terbesar di Malaysia.

⁴⁴ https://kc.umh.ac.id/16520/7/BAB_II.pdf

Hingga pada tahun 2018, pengguna Shopee asal Vietnam telah mencapai 40 juta pengguna, dimana jumlah tersebut bersaing dengan Indonesia. Sedangkan di Thailand, jumlah pengguna Shopee sudah mencapai angka 28,4 juta pada tahun 2019. Hanya dalam kurun waktu beberapa tahun saja, marketplace Shopee sudah bertransformasi menjadi salah satu *marketplace* terbesar di Asia Tenggara dan bersaing dengan *Lazada* serta *Tokopedia*.

Shopee resmi masuk ke Indonesia pada tanggal 1 Desember 2015. Chris Feng sebagai pendiri Shopee memang menargetkan Indonesia karena memiliki populasi penduduk yang sangat besar di Asia Tenggara. Selain itu, masyarakat Indonesia yang menggunakan internet juga berkembang sangat pesat dan terus bertambah setiap tahunnya. Sejak awal Shopee diluncurkan di Indonesia, *marketplace* yang satu ini memang sudah menawarkan berbagai macam program menarik untuk menggaet lebih banyak pengguna baru yang ada di Indonesia.

Di akhir tahun 2019, pertumbuhan marketplace Shopee berkembang dengan sangat pesat, khususnya di Indonesia. Di kuartal IV pada tahun 2019, Shopee telah sukses menggeser *marketplace* Tokopedia sebagai salah satu platform belanja *online* yang paling populer di Indonesia. Disini, Shopee bisa meraih sampai 72,9 juta pengguna.

Selain itu, marketplace yang dikenal dengan sebutan Si Oren ini juga menjadi salah satu aplikasi *e-commerce* nomor satu di *Google Playstore* Indonesia. Sedangkan di wilayah Asia Tenggara, Shopee telah sukses

menggeser posisi Lazada dari sisi unduhan aplikasinya dan kunjungan. Dimana Shopee mampu meraih sampai 2 miliar kunjungan. Lalu jika dilihat dari segi pendapatan, Shopee sudah mampu meraih pendapatan sampai 13,2 triliun rupiah.

Chris Feng sendiri memang masih menjadi founder sekaligus CEO dari perusahaan Shopee. Meski begitu, kepemilikan saham perorangan tetap dari Shopee dan Sea, Ltd. Dimana pemilik saham terbesar tetap dimiliki oleh Forrest Li. Sementara Sea, Ltd yang menjadi naungan Shopee mayoritas sahamnya dimiliki oleh Grup Tencent yang didirikan oleh Ma Huateng. Tapi tidak diketahui persis berapa besar kepemilikan saham Chris Feng di perusahaan Shopee. Selain itu, tidak diketahui pula seberapa besar kekayaan Chris Feng yang sampai saat ini masih menjabat sebagai CEO Shopee.⁴⁵

2. Pengertian Shopee

Shopee adalah aplikasi *onlineshop* atau *marketplace* (*platform* perdagangan elektronik). Dengan menggunakan shopee, kita bisa lebih mudah berbelanja, menjelajah dan menjual produk serta jasa apa saja dan dimana saja. Shopee dapat membantu para penjual lebih mudah menawarkan barang dagangan mereka dan membantu pembeli dalam melakukan transaksi serta berinteraksi langsung dengan para penjual melalui *filter live chatnya*.

⁴⁵ Tim Wikipedia, Shopee, diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> pada tanggal 29 Agustus 2021

Selain itu, shopee juga merupakan sarana jual beli *online* yang menyediakan berbagai jenis produk mulai dari fashion, makanan ringan, elektronik, *gadget*, otomotif, dan masih banyak lagi. Shopee juga telah terintegrasi dengan berbagai dukungan logistik dan juga pembayaran yang bertujuan untuk membuat belanja *online* menjadi lebih mudah dan aman baik untuk penjual maupun pembeli.

Apabila dibandingkan dengan platform marketplace lain, seperti tokopedia, bukalapak, olx, dan lainnya. Shopee termasuk ke dalam perusahaan marketplace termuda dan masih minim pengalaman. Akan tetapi, dengan berdiri sejajar dengan kompetitor yang sudah lebih dulu ada.

Tujuan awal dari adanya *marketplace* Shopee adalah untuk memudahkan bertemunya antara penjual dan juga pembeli dalam satu platform toko *online*. Tak hanya itu, *marketplace* yang satu ini juga memiliki tujuan yaitu memudahkan para pembeli untuk memenuhi kebutuhan mereka, mulai dari kebutuhan sehari-hari, *fashion*, elektronik dan lainnya. Adapun target pasar Shopee adalah orang-orang yang menggunakan internet atau media sosial.

3. Keunggulan Shopee

Shopee sendiri menawarkan banyak sekali kelebihan ataupun keunggulan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Shopee menyediakan banyak sekali promo dan juga diskon yang tentunya sangat disukai oleh para penggunanya.

2. Terdapat fitur *live chat* yang bisa memungkinkan para penjual dan pembeli untuk berinteraksi secara langsung mengenai produk yang dijual.
3. Terdapat fasilitas gratis ongkir dengan beberapa ketentuan yang berlaku.
4. Mempunyai kategori produk yang tergolong banyak.

4. Kelemahan Shopee

Beberapa kelemahan yang ada di aplikasi Shopee, antara lain sebagai berikut:

1. Shopee mempunyai kelemahan yaitu respon penjual yang terkadang lama atau lambat.
2. Situs yang kadang kala sudah untuk diakses di jam-jam tertentu dan di event tertentu.
3. Terdapat banyak penjual yang sudah tidak aktif lagi.
4. Promo gratis ongkir yang ditawarkan seringkali memiliki persyaratan dan ketentuan yang cukup menyulitkan penggunanya.

5. Fitur Shopee

Setelah mengetahui berbagai kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi Shopee, kini kita akan membahas mengenai fitur terbaik yang ada di dalam aplikasi Shopee yang membuat *marketplace* ini menarik dimata para penggunanya. Berikut adalah penjelasan selengkapnya.

1. Gratis Ongkir

Fitur yang pertama ada di Shopee adalah fitur gratis ongkir, dimana program gratis ongkir ini sangat memudahkan para penggunanya untuk menjual ataupun membeli produk dengan harga yang lebih terjangkau, sebab

kita tidak perlu lagi membayar ongkos kirim. Para penjual dapat mendaftarkan tokonya dengan fitur yang satu ini di Shopee dengan cara yang cukup mudah. Umumnya hanya diperlukan beberapa hari saja untuk bisa mengaktifkan fitur gratis ongkir. Apabila sudah disetujui, di dalam postingan produk akan tertera tulisan gratis ongkir.

2. COD atau *Cash On Delivery*

Selanjutnya, fitur yang ada di aplikasi Shopee yaitu *Cash on Delivery* atau yang biasa kita kenal dengan COD. Dimana fitur COD adalah fitur yang bisa kamu gunakan untuk melakukan pembayaran di tempat atau di rumah ketika produk sudah sampai. Untuk bisa menggunakan fitur ini, kamu harus memilih ekspedisi J&T. Saat kamu akan *checkout*, pilih untuk membayar di tempat pada pilihan pembayaran.

3. *Voucher* dan *Cashback*

Fitur selanjutnya yang ada di aplikasi Shopee, dimana fitur yang satu ini semakin memanjakan para penggunanya. Fitur tersebut adalah fitur *voucher* atau *cashback*, dimana Shopee akan memberikan potongan ketika kamu melakukan transaksi pembelian. *Cashback* yang ditawarkan oleh Shopee sendiri dibagi menjadi dua jenis. Pertama adalah dalam bentuk *Shopeepay* dan yang kedua adalah dalam bentuk Shopee koin. Keduanya dapat kamu gunakan untuk memperoleh potongan belanja selanjutnya. Untuk bisa memperoleh fitur ini, kamu hanya cukup melakukan klaim ketiak

penawaran dan ketika kamu *checkout*. Masukkan *voucher* yang sudah kamu klaim sebelum menyetujui pembayaran.

4. *Shopeepay* atau Shopee Koin

Fitur keempat yang ada di dalam aplikasi Shopee adalah *Shopeepay* dan Shopee Koin. Untuk Shopee Koin biasanya digunakan sebagai salah satu reward ketika memperoleh *voucher* ataupun ketika bermain *Shopee Game*. Sementara untuk *Shopeepay* adalah uang elektronik yang diberikan oleh Shopee saat kamu memiliki *voucher* atau bermain Game. Hampir sama dengan uang yang ada di rekening kamu, *Shopeepay* juga dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi. Bahkan, *Shopeepay* juga bisa kamu kirim ke rekening bank. Tidak hanya itu saja, ada beberapa toko yang memberikan diskon khusus untuk pembayaran menggunakan *Shopeepay*.

5. *Shopee Game*

Fitur yang kelima dalam Shopee adalah *Shopee Game*. Fitur tersebut belum lama ini muncul di aplikasi Shopee, tapi sudah bisa membuat penggunaannya semakin betah untuk berlama-lama di aplikasi ini. Terdapat berbagai jenis game yang dapat kamu mainkan di Shopee.

6. *Shopee Food*

Fitur terakhir yang wajib kita tahu adalah *Shopee Food*. Mirip seperti *Go Food* dan *Grab Food*, *Shopee Food* memberikan kemudahan kepada penggunaannya untuk memesan makanan akan dibelikan oleh mitra *driver* Shopee yang lalu akan mengantarkan pesanan. Jika sebelumnya *Shopee*

Food memulai operasionalnya di April 2020 sebagai ruang jualan berbagai makanan beku, olahan, aneka kue, camilan, serta minuman ringan, maka perawal 2021 *Shopee Food* ikut turut serta dalam layanan pemesanan makanan secara *online*.⁴⁶

D. Tinjauan Umum tentang Pembatalan Sepihak pada Jual Beli Online dalam Transaksi Cash on Delivery menurut Perspektif Islam

1. Pembatalan Sepihak pada Jual Beli Online dalam Transaksi Cash on Delivery menurut Perspektif Islam.

Model transaksi secara *online* pada dasarnya sama dengan transaksi konvensional, dimana dalam bertransaksi menimbulkan perikatan bagi para pihak yang menuntut untuk memenuhi hak dan kewajibannya dalam bertransaksi. Akad yang dibuat oleh para pihak harus dipenuhi sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Akad merupakan kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu. Hal ini dijelaskan di dalam Q.S Al-Maidah (5): 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ
وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

⁴⁶ <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-shopee/>

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.

Dalam Kitab Wahbah Zuhaili, suatu akad dapat berakhir karena beberapa hal, yaitu:⁴⁷

- a) Adanya pembatalan akad (fasakh), yaitu pembatalan akad dengan sebab sebagai berikut:
 1. Ketika akad rusak (fasid), apabila terjadi akad secara fasid seperti menjual sesuatu yang tidak diketahui (majhul) atau penjualan yang bersifat sementara maka akad seperti ini wajib dibatalkan, baik oleh kedua pihak maupun jalur hukum, kecuali ada penghalang untuk dibatalkan seperti si pembeli menjual barang yang dibelinya untuk menghibahkannya. Dalam konteks ini, pembeli wajib membayar harga barang yang dibelinya pada saat ia terima bukan harga yang disepakati.
 2. Adanya hak khiyar baik khiyar rukyah, khiyar ‘aib (cacat), khiyar syarat, atau khiyar majelis.
 3. Adanya pembatalan akad (iqalah) dari salah satu pihak karena adanya penyesalan atas akad yang telah dilakukan. Bagi pihak yang mengabulkan

⁴⁷ Wahbah Az-zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*; Penerjemah Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Depok: Gema Insani, 2011), cet.1, h. 471

permintaan pembatalan akad dijanjikan dihilangkan kesukarannya di hari kiamat kelak (dalam H.R Abu Daud).

4. Tidak adanya tanfidz (aplikasi atau penerapan), fasakh dalam bentuk ini boleh dilakukan apabila pihak lain tidak men-tanfidz atau mengaplikasikan iltizam (komitmennya) dalam kondisi khiyar naqd.
 5. Masa akad berakhir atau targetnya telah tercapai, akad akan dibatalkan dengan sendirinya dan akan berakhir dengan berakhirnya masa pelaksanaannya, atau target yang ingin diraih dari akad telah tercapai.
- b) Salah satu pihak meninggal dunia, kematian salah satu pihak yang berakad terutama yang menyangkut hak perorangan bukan hak kebendaan seperti perwalian dan perwakilan.

Adapun mengenai pembatalan akad harus melalui prosedur yang dibenarkan oleh hukum perjanjian dalam Islam. Prosedur yang harus ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak yang melakukan perjanjian, misalnya kreditur memberitahukan kepada debitur atau sebaliknya.
2. Mengemukakan alasan-alasan yang diajukannya pembatalan berikut bukti-buktinya.
3. Memberikan tenggang waktu agar pihak yang akan menerima pembatalan mempersiapkan keadaan.

4. Pembatalan harus dilakukan dengan jalan damai sehingga tidak mengakibatkan permusuhan dan putus silaturrahi.
5. Pembatalan dapat dilakukan dengan jalan perang apabila pihak lain mendahului penyerangan dan pengkhianatan terhadap perjanjian.

Berdasarkan prosedur di atas dapat dipahami bahwa suatu akan dapat dibatalkan apabila adanya persetujuan atau keridhaan dari kedua belah pihak yang melakukan akad tersebut. Karena kegiatan jual beli juga harus didasari dengan keridhaan atau kerelaan bagi pihak yang bertransaksi. Hal ini tercantum dalam Q.S. An-Nisa (4): 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Setelah akad di fasakh, status akad dan semua akibat hukumnya menjadi sirna, hilang, seolah-olah tidak pernah terjadi dan para pihak kembali ke kondisi semula sebelum akad dilakukan serta mereka wajib mengembalikan apa yang telah diterimanya. Jika pengembalian tersebut

tidak mungkin dapat dilakukan, para pihak boleh menetapkan untuk mengembalikan hal lain sebagai pengganti (tawidh).⁴⁸



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Menjawab Rumusan Masalah

- 1. Perlindungan Hukum bagi *Driver Online* atas Pembatalan Order Pembelian Makanan (*Shopee Food*) secara Sepihak oleh Konsumen melalui Aplikasi Shopee**

Pengemudi atau *driver online* harus melaksanakan tugasnya sebaik dan semaksimal mungkin. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawabnya atas pekerjaannya berdasarkan perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama antara

⁴⁸ Oni Sahroni dan M. Hasanuddin, Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah, (Depok: Rajawali Pers, 2018), cet. 3, h. 192-193

kemitraan dan dengan konsumen pengguna layanan *Shopee-Food* yang sudah dijelaskan sebelumnya. Ketika pengemudi atau *driver online* tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, maka ia harus bertanggung jawab berdasarkan apa yang sudah diatur dalam perjanjian. Tetapi apabila pengemudi atau *driver online* sudah melaksanakan tugasnya, misalnya dalam layanan *Shopee-Food* dengan mengantarkan pesanan makanan sesuai alamat konsumen tetapi konsumen malah sulit dihubungi atau sudah memesan kepada restoran tetapi dibatalkan oleh konsumen, maka sangat tidak adil bagi *driver online* untuk menanggung segala kerugiannya sendiri. Padahal kerugian ini murni bukan merupakan kesalahan dari *driver online* tetapi memang ada konsumen yang tidak beritikad baik (tidak bertanggung jawab) dalam melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen. Untuk itu diperlukan adanya upaya perlindungan hukum bagi para pihak, dalam hal ini khususnya pengemudi atau *driver online*.

Perlindungan hukum ini merupakan upaya atau tindakan dan/atau perbuatan hukum dalam memberikan perlindungan pada pihak-pihak yang dirugikan sesuai dengan hak dan kewajibannya. Perlindungan hukum sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif ini merupakan upaya untuk menghindari kerugian itu terjadi. Sedangkan, perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang dilakukan apabila suatu kerugian itu telah terjadi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa preventif berarti upaya pra/ sebelum suatu kerugian itu terjadi,

sedangkan represif adalah upaya yang dilakukan pasca/ setelah kerugian tersebut terjadi atau dialami.

Upaya perlindungan hukum preventif, dari pemerintah untuk melindungi *driver online* yaitu pemerintah membuat Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik guna dibuatnya peraturan tersebut agar para pihak dapat berhati-hati dalam transaksi *e-commerce* dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Sedangkan pada PT. Shopee Indonesia yaitu dapat melindungi setiap hak dari pengemudi Shopee itu sendiri terhadap pemesanan makanan melalui fitur *Shopee-Food* dengan cara melakukan perubahan atau penambahan klausula pada perjanjian elektronik (*e-contract*) kerjasama kemitraan. Hal ini disebabkan karena semakin bertambahnya waktu semakin bertambah pula permasalahan yang terjadi dalam masyarakat terutama modus-modus yang dapat mengancam dan merugikan pengemudi Shopee sebagai penyedia layanan. Selain itu, PT. Shopee Indonesia dapat melakukan sebuah pembenahan sistem terkait pendaftaran akun konsumen agar berkurangnya pesanan dari konsumen yang tidak bertanggung jawab dalam pelaksanaan kewajibannya sebagai konsumen. Sehingga, nantinya diharapkan upaya ini dapat menambah tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Shopee.

Sedangkan, untuk perlindungan hukum represif dari pemerintah yaitu apabila terjadi sengketa kepada *driver online* yang mengalami kerugian, pemerintah memberi pilihan kepada *driver online* untuk menyelesaikan sengketa tersebut antara lain bisa diselesaikan di luar pengadilan (Non Litigasi) atau di dalam pengadilan (Litigasi). Jika perlindungan represif yang dilakukan oleh PT. Shopee, ini dapat dilihat dari tanggung jawab PT. Shopee kepada driver online yang mengalami kerugian.

Kronologi pembatalan pesanan makanan telah dilakukan wawancara terhadap pihak *driver online* yang pernah mengalami kejadian permasalahan tersebut. *Driver online* (Yudi Prasetyo) mengatakan:

“peristiwa tersebut terjadi pada waktu siang, biasanya di waktu tersebut sering ada pesanan orderan makanan yang dilakukan oleh konsumen. Saat itu saya mendapatkan orderan makanan dari konsumen, lalu saya menerima orderan tersebut tetapi sebelum saya melakukan pemesanan makanan tersebut saya menghubungi kembali konsumen agar memastikan pesanan yang dipesan oleh pihak konsumen sesuai dengan aplikasi yang telah dibuat konsumen, juga memastikan apakah orderan tersebut asli bukan fiktif atau palsu. Setelah saya menghubungi konsumen dan pesanan tersebut asli bukan palsu, saya lalu melaksanakan pesanan/orderan makanan yang diinginkan konsumen.

Saat pesanan makanan tersebut sudah saya dapatkan dan akan saya antarkan makanan tersebut kepada konsumen di alamat yang telah diberikan konsumen, disaat itu muncul notifikasi pada aplikasi Shopee saya bahwa pesanan tersebut dibatalkan oleh konsumen. Saya langsung mencoba menghubungi konsumen yang membatalkan orderan makanan tetapi tidak ada respon dari konsumen lalu saya pergi langsung ke alamat tujuan pengantaran makanan konsumen, saat saya sudah berada pada alamat tujuan tersebut, konsumen lagi berada di kost tetapi tidak mau membuka pintu ataupun tidak mau bertemu dengan saya. Saya memanggil rekan-rekan sesama pekerja *driver online* Shopee untuk membantu menyelesaikan sengketa pembatalan makanan yang terjadi juga membantu memanggil si konsumen untuk keluar dari kost tersebut.

Setelah konsumen keluar dari kost dan bertemu dengan saya, lalu saya meminta pertanggungjawaban kepada konsumen. Warga dan rekan kerja sesama *driver online* melihat permasalahan kami. Salah satu warga yang berada ditempat melakukan mediasi kepada kami agar dapat menyelesaikan permasalahan ini baik-baik. Pihak konsumen menjelaskan bahwa orderan makanan tersebut terlalu lama datang ke tempatnya, konsumen kecewa terhadap saya karena terlalu lama dalam melakukan tugas orderan tersebut. Dengan alasan tersebut konsumen tidak mau bertanggungjawab atas pembatalan orderan makanan (*Shopee-Food*). Saya menjelaskan bahwa pemesanan makanan dari rumah makan tersebut sangat lama karena sudah biasanya siang-siang pasti akan banyak pemesan makanan dan orang yang mengantri banyak. Meskipun saya memberikan alasan kepada konsumen, konsumen tersebut tetap tidak mau bertanggungjawab atas kerugian yang saya alami. Saya mencoba melaporkan kerugian yang saya alami kepada pihak mitra Shopee akibat pembatalan yang dilakukan oleh konsumen, untungnya laporan saya dapat diterima oleh Kantor *Shopee Food* dan mau mempertanggungjawabkan kerugian yang saya alami”.⁴⁹

Hasil penelitian, menemukan fakta bahwa. Apabila terjadi sengketa antara *driver online* dan konsumen akibat pembatalan makanan yang dilakukan konsumen, penyelesaian sengketa tersebut dilakukan dengan cara mediasi, akan tetapi gagal, sehingga *driver online* dapat melaporkan kerugian tersebut kepada Kantor *Shopee Food*. Karyawan Kantor *Shopee Food* (Ratna Pratiwi) mengatakan:

“apabila terjadi kerugian terhadap *driver online* pihak Kantor *Shopee Food* akan bertanggungjawab, akan tetapi jika di lapangan pihak *driver online* dan konsumen yang menyelesaikan permasalahannya, bila di lapangan permasalahan tidak terselesaikan biasanya *driver online* akan melaporkan terlebih dahulu pada call centre kantor *Shopee Food* terdekat selanjutnya akan diarahkan dalam proses ganti rugi pada *driver online* tersebut atau juga bisa langsung ke kantor *Shopee Food*”.⁵⁰

⁴⁹ Wawancara dengan Yudi Prasetyo sebagai *driver online* Shopee Food, Jumat tanggal 24 Juni 2022 di Semarang

⁵⁰ Wawancara dengan Ratna Pratiwi sebagai *driver online* Shopee Food, Senin tanggal 27 Juni 2022 di Semarang.

Atas pelaporan pembatalan pesanan makanan (*Shopee-Food*) dari *driver online*, mitra Shopee menganalisa kejadian permasalahan tersebut dan harus sesuai dengan persyaratan yang telah dibuat. Setelah menganalisa pembatalan orderan makanan dan sudah memenuhi persyaratan yang ada, pihak mitra Shopee menerima dan bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh pihak *driver online* tersebut. Makanan yang dibatalkan tadi akan dibawa dan diberikan kepada panti asuhan. Karyawan Kantor *Shopee Food* (Ratna Pratiwi) mengatakan:

“Pihak *Shopee Food* akan menganalisa laporan dari *driver online* terlebih dahulu jika terbukti *driver online* mengalami kerugian maka Kantor *Shopee Food* akan mengganti kerugian dan konsumen yang melakukan pembatalan atau bersalah dan konsumen tidak bertanggungjawab atas kesalahannya, maka kami sebagai mitra mengambil tindakan dengan cara suspensi sementara (penangguhan) akun Shopee konsumen.”⁵¹

Beberapa syarat-syarat melaporkan kerugian *driver online* dalam layanan *Shopee-Food* kepada mitra Shopee yaitu :

- a. Pihak *driver online* wajib menunjukkan screenshot (tangkap layar) bukti riwayat pembatalan *Shopee-Food*.
- b. Pihak *driver online* wajib membawa bukti pembelian makanan (struk) sebagai alat bukti pemesanan makanan.

⁵¹ Wawancara dengan Ratna Pratiwi sebagai karyawan *Shopee Food*, Senin tanggal 27 Juni 2022 di Kantor *Shopee Food* Semarang.

c. Pihak *driver online* wajib membawa makanan tersebut sebagai bukti bahwa makanan tersebut sudah ditangan *driver*.

Mitra Shopee dalam mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami driver online dengan membayar biaya makanan yang dikeluarkan oleh *driver online* pengembalian biaya tersebut kami kirim dengan saldo ShopeePay dan juga memberikan poin performa atau rating (peringkat) *driver online*. Makanan yang dibatalkan oleh konsumen akan dibawa *driver online* dan diberikan kepada panti asuhan.⁵²

Sengketa yang terjadi antara *driver online* dengan konsumen akibat pembatalan orderan makanan tersebut menggunakan bentuk perlindungan mediasi. Mediasi adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga lebih efektif dalam tawar-menawar. *Driver online* dan konsumen melakukan mediasi untuk menyelesaikan sengketa pembatalan orderan makanan tersebut, namun dalam mediasi tersebut gagal karena konsumen merasa *driver online* yang salah dan tetap tidak mau bertanggungjawab atas pembatalan makanan. Karena gagalnya mediasi *driver online* melaporkan kerugian yang dialaminya ke pihak Shopee dan Shopee menerima serta bertanggungjawab atas kerugian *driver online*.

⁵² Ibid,

Hasil penelitian, menemukan fakta bahwa apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil, dan tidak ada yang mau bertanggungjawab baik konsumen ataupun Kantor *Shopee Food*. Maka pihak *driver online* mengikhlaskan sengketa tersebut. Akan tetapi apabila terjadi lagi permasalahan pembatalan makanan yang dilakukan oleh konsumen yang sama, maka *driver online* akan melaporkan pihak konsumen kepada polisi karena melakukan pembatalan kedua kalinya. Kejadian tersebut dapat terjadi karena konsumen membuat akun *Shopee* yang baru dengan menggunakan nomor telepon yang baru dan identitas yang baru. *Driver online* (Yudi Prasetyo) mengatakan:

“saya akan mengikhlaskan permasalahan tersebut. Jika konsumen tersebut melakukannya lagi, kami *driver* akan melaporkan konsumen tersebut ke polisi karena melakukan pembatalan kedua kalinya dengan sengaja. Kami *driver* punya komunitas di Facebook, Whatsapp, dan Instagram jadi kami sering memberikan informasi sesama *driver online*, apalagi jika tentang konsumen yang melakukan pembatalan orderan makanan akan kami informasikan kepada rekan sesama *driver online* dengan cara memfoto wajah si konsumen. Sehingga rekan kerja sesama *driver online* dapat lebih berhati-hati dan mengetahui setiap permasalahan yang terjadi”.⁵³

Bagi *driver online* yang belum pernah mendapatkan sengketa pembatalan orderan makanan, juga berpendapat apabila terjadi pembatalan orderan makanan yang dilakukan konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil, dan tidak ada yang mau bertanggungjawab baik

⁵³ Wawancara dengan Yudi Prasetyo sebagai *driver online* *Shopee Food*, Jumat tanggal 24 Juni 2022 di Semarang.

konsumen ataupun Kantor *Shopee Food* maka *driver online* juga mengikhlaskan sengketa tersebut. *Driver online* (Shofarul Rohman) mengatakan:

“saya belum pernah mengalami pembatalan orderan makanan karena saya jarang mengaktifkan layanan *Shopee Food*. Tetapi jika saya mengalami kejadian pembatalan tersebut saya akan mengikhlaskan sengketa tersebut, karena jika saya lapor ke pengadilan akan memakan biaya dan waktu saya yang ada, lebih baik saya mencari orderan yang lain siapa tau ada rejeki yang lain datang. Itulah alasan saya jarang mengaktifkan layanan *Shopee Food* takut hal tersebut terjadi, tapi biasanya kalau konsumen tidak mau bertanggungjawab pihak Kantor *Shopee Food* yang akan bertanggungjawab”⁵⁴

Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap *driver online Shopee Food*:

1) Hak dan Kewajiban *Driver Online (Shopee-Food)*

Pekerjaan yang dilakukan oleh *driver online* tidak berjalan lancar karena adanya hambatan seperti aplikasi *Shopee* yang bermasalah, adanya pemesanan fiktif, pengurangan bonus yang dilakukan sepihak oleh mitra *Shopee*, pembatalan pesanan makanan dan kurangnya perlindungan pemerintah. Pihak *driver online* khawatir akan hambatan tersebut karena akan merasa dirugikan, pihak *driver online* menginginkan hak-hak yang seharusnya dimiliki diberikan dengan adil, sehingga kewajiban *driver online* akan terlaksanakan dengan baik tidak terhambat.

⁵⁴ Wawancara dengan Shofarul Rohman sebagai *driver online* *Shopee Food*, Sabtu tanggal 25 Juni 2022

Beberapa hak-hak dan kewajiban *driver online* (wawancara 24, 25, dan 26 Juni 2022):

Driver online (Yudi Prasetyo) mengatakan:

“hak-hak kami; bonus untuk *driver* ditambah lagi jangan dikurangi, jika ada pengurangan bonus seharusnya terlebih dahulu disampaikan kepada kami, adanya orderan fiktif yang kami batalkan seharusnya peringkat/rating kami tidak turun. Kewajiban kami; wajib menggunakan atribut *Shopee*, melakukan pekerjaan dengan baik, tidak melanggar peraturan yang diberikan PT. *Shopee*, menjaga nama baik PT. *Shopee*”.⁵⁵

Driver online (Shofarul Rohman) mengatakan:

“hak-hak kami; adanya perlindungan dari pemerintah, akun-akun fiktif secepatnya dihapus, aplikasi lebih dioptimalkan, pemberitahuan jika ada penurunan bonus, kalau kami membatalkan pesanan fiktif tidak ada penurunan rating atau peringkat. Kewajiban; wajib menggunakan atribut *Shopee*, melakukan pekerjaan dengan baik dan melayani dengan baik, mengikuti peraturan *Shopee*, tidak berbuat curang”.⁵⁶

Driver online (Siyamto) mengatakan:

“hak-hak kami Insentif/bonus seharusnya ditambah karena semakin lama semakin menurun jadi kami merasa dirugikan, adanya campur tangan pemerintah agar kami ada kepastian untuk bekerja di *Shopee* ini dan supaya kami lebih sejahtera, akun-akun yang meresahkan seperti akun fiktif sebaiknya dihapus secepatnya. Kewajiban; kami harus melakukan pekerjaan dengan baik, berpakaian rapi, memakai atribut *Shopee*”.⁵⁷

⁵⁵ Wawancara dengan Yudi Prasetyo sebagai *driver online* *Shopee Food*, Jumat tanggal 24 Juni 2022

⁵⁶ Wawancara dengan Shofarul Rohman sebagai *driver online* *Shopee Food*, Sabtu pada tanggal 24 Juni 2022 di Semarang.

⁵⁷ Wawancara dengan Siyamto sebagai *driver online* *Shopee Food*, Minggu tanggal 27 Juni 2022 di Semarang.

2) Tanggung Jawab Kantor *Shopee Food* Terhadap *Driver Online* serta Tanggung Jawab Konsumen Terhadap *Driver Online*.

a. Tanggung jawab Kantor *Shopee Food* terhadap *driver online*.

Hubungan kerja Kantor *Shopee Food* dan *driver online* merupakan bentuk kerja kemitraan (perjanjian kerjasama) karena tidak ada unsur upah dan perintah. Tujuan *Shopee* membantu memperbaiki struktur transportasi Indonesia sehingga *Shopee* membutuhkan dan bekerjasama dengan *driver online* dalam menjalankan layanan aplikasi *Shopee*. *Driver online* yang menjalankan pekerjaan pasti akan ada permasalahan dan hambatan baik dari konsumen maupun aplikasi yang bermasalah.

Kantor *Shopee Food* telah siap menerima aduan-aduan apabila terjadi permasalahan, juga dalam layanan aplikasi *Shopee* terus dikembangkan agar tidak terjadi permasalahan. Aduan dari konsumen seperti aplikasi eror, tingkah laku *driver online* yang membuat konsumen tidak nyaman, dll, sedangkan aduan *driver online* seperti pesanan palsu, pembatalan makanan, penurunan bonus. Apabila terjadi pembatalan pesanan makanan yang dilakukan oleh konsumen sehingga merugikan *driver online* dan konsumen tersebut tidak bertanggungjawab atas kerugian yang dialami *driver online*, maka pihak mitra *Shopee* bersedia bertanggungjawab atas kerugian *driver online*. Sesuai dengan bentuk perjanjian kemitraan (kerjasama) prinsip saling

memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan akan tetap terlaksanakan.

Laporan yang diberikan *driver online* tentang kerugian yang dialaminya akan diperiksa dan diproses oleh mitra *Shopee*, setelah diperiksa dan sesuai dengan apa yang dialami *driver online* maka mitra *Shopee* akan mengganti kerugian *driver online* berupa uang atau saldo *Shopee-Pay* sesuai dengan kerugian yang dialami *driver online* dan akan tetap memberikan poin peringkat.

b. Tanggungjawab konsumen terhadap *driver online* (*Shopee*)

Aplikasi *Shopee* menjadi daya tarik bagi konsumen karena kegunaan dan kemanfaatan yang dapat membantu dalam layanan transportasi. Konsumen merupakan pengguna layanan *Shopee* apabila konsumen membutuhkan antar jemput ketempattujuan, pengiriman barang, pesanan makanan, hal-hal tersebut sudah tersedia dalam layanan *Shopee*. Salah satu fitur layanan yang sering digunakan oleh konsumen pada aplikasi *Shopee* adalah *Shopee-Food*. Hal ini dapat dilihat dari segi kepraktisan dan keefektifan waktu dalam membeli makanan yang diinginkan konsumen tanpa harus datang ke restoran. Konsumen dengan mudah dapat memilih menu makanan yang diinginkan pada restoran pada aplikasi *Shopee*.

Beberapa hubungan hukum yang telah dijabarkan sebelumnya dapat dilihat bahwa para pihak yang berkaitan dengan fitur layanan

Shopee-Food adalah konsumen merupakan pihak yang melakukan pemesanan makanan pada restoran melalui aplikasi *Shopee*. Konsumen harus membayar sejumlah uang sesuai dengan harga yang ditampilkan pada aplikasi baik secara tunai atau melalui pemotongan dari saldo *Shopee Pay* nya setelah menerima makanan. *Driver online* adalah pihak yang melaksanakan layanan dalam bentuk pesan-antar makanan, yaitu dengan melakukan pembelian pada restoran dan mengantarkan makanan tersebut kepada konsumen.

Jika terjadi pembatalan makanan yang dilakukan oleh konsumen dan mengakibatkan kerugian pada *driver online* maka konsumen dalam hal ini harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami *driver online*. Pembatalan pesanan makanan yang dilakukan oleh konsumen merupakan tindakan wanprestasi, dimana *driver online* telah melakukan kewajibannya yaitu membeli makanan yang diinginkan konsumen, namun konsumen membatalkan pesannya sehingga mengakibatkan kerugian terhadap *driver online*. Menurut Muhammad Syaifuddin wanprestasi adalah suatu keadaan dalam mana seorang debitor (berutang) tidak melaksanakan prestasi yang diwajibkan dalam suatu kontrak, yang dapat timbul karena kesengajaan atau kelalaian debitor itu sendiri dan adanya keadaan memaksa (*overmacht*).⁵⁸

⁵⁸ <https://litigasi.co.id/hukum-perdata/17/wanprestasi-dan-akibat-hukumnya>, bahan diakses, tanggal 11 Maret 2020

Wanprestasi menurut KUHPerdara Pasal 1238 berbunyi:

“si berutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan, bahwa si berutang akan harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”

Dari hal kejadian tersebut, *driver online* berhak menuntut kerugian pada konsumen, sebagaimana hal tersebut diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara yang berbunyi:

“penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya”

Akan tetapi dalam kasus yang diangkat konsumen tidak bersedia bertanggungjawab atas kerugian *driver online*. *Driver online* tidak mau menuntut konsumen melalui pengadilan, dengan alasan tidak mau membuat permasalahan tersebut sebagai musibah, serta menghabiskan waktu dan biaya perkara. *Driver online* mengikhlaskan kejadian tersebut, namun demikian konsumen tetaplah mendapatkan ganjarannya berupa sanksi dari pihak mitra *Shopee* yaitu suspensi (penangguhan) akun *Shopee* milik konsumen.

2. Akibat Hukum Yang Timbul Atas Pembatalan Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan *Shopee-Food* Pada Aplikasi *Shopee*

Layanan aplikasi Shopee sangat membantu masyarakat terutama dalam layanan pemesanan makanan melalui *Shopee Food*. Pemesanan makanan (Shopee-Food) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi Shopee dan akan dilaksanakan oleh *driver online* sehingga *driver online* akan mendapatkan upah dari konsumen. Sistem layanan pemesanan makanan melalui *Shopee Food* dilakukan oleh konsumen dan *driver online* yang dimana mereka melakukan perjanjian yang harus terpenuhi dan dilaksanakan.

Perjanjian yang dilakukan antara kedua pihak, baik konsumen dan *driver online* menimbulkan hak dan kewajiban secara timbal balik. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Perjanjian tersebut memiliki hak dan kewajiban yang berbeda-beda, hak konsumen dalam orderan makanan tersebut yaitu makanan yang diinginkan konsumen datang dengan baik dan sesuai dengan pesanan yang diinginkannya dan kewajiban konsumen akan memberikan biaya makanan dan biaya antar kepada *driver online* sesuai dengan aplikasi yang tertera pada *Shopee*. Sedangkan hak dari *driver online* dalam pesanan makanan melalui *Shopee Food* yaitu mendapatkan upah dari konsumen karena telah melaksanakan pekerjaan tersebut, dan kewajiban *driveronline* melakukan pemesanan makanan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen.

Suatu perjanjian harus memenuhi syarat-syarat agar keberadaan suatu perjanjian diakui oleh undang-undang. Syarat sahnya perjanjian diatur di dalam

Pasal 1320 KUHPerdata, yang menyebutkan bahwa untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri,
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal.

Konsumen yang melakukan pembatalan pesanan makanan tersebut mendapatkan akibat hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi *Shopee* berupa sanksi yaitu:

- a. Konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialami *driver online*.
- b. Akun aplikasi *Shopee* dari konsumen akan di suspensi (penangguhan) akun.

Pembatalan yang dilakukan oleh konsumen mengakibatkan *driver online* mendapatkan akibat yang harus ditanggungnya, berupa kerugian materi (uang), penurunan rating, dan hingga waktu yang telah habis dikeluarkannya. Pembatalan makanan melalui *Shopee Food* bisa juga dilakukan oleh anak-anak yang dibawah umur, keadaan tersebut dapat terjadi karena yang menggunakan aplikasi *Shopee* dalam layanan *Shopee Food* ini bukan hanya orang dewasa tetapi juga anak-anak dibawah umur. Sehingga bisa saja terjadi pembatalan pesanan makanan yang dilakukan

oleh anak dibawah umur yang mengakibatkan kerugian terhadap *driver online*.

Anak dibawah umur yang dimaksud adalah yang belum dewasa, belum dewasa dalam KUHPerdara adalah mereka yang belum mencapai umur genap 21 (dua puluh satu) tahun, dan lebih dahulu telah kawin. Dalam sengketa tersebut salah satu syarat sahnya suatu perjanjian pada KUHPerdara tidak terpenuhi yaitu kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, yang dimana salah satu tak cakup untuk membuat suatu perjanjian adalah orang-orang yang belum dewasa. Apabila terjadinya sengketa pembatalan orderan makanan yang dilakukan oleh konsumen yang dibawah umur/ belum dewasa yang berakibat kerugian terhadap *driver online* maka pihak *driver online* akan meminta pertanggungjawaban kepada orang tua atau walinya, hal tersebut diatur dalam Pasal 1367 ayat (1) dan ayat (2) KUHPerdara:

“Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Orang tua dan wali bertanggung jawab atas kerugian, yang disebabkan oleh anak-anak yang belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali”.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan penelitian di atas, maka penulis data menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum bagi *Driver Online* atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Melalui *Shopee Food* secara Sepihak oleh Konsumen melalui Aplikasi Shopee yang dimana para pihak memiliki hak dan kewajiban yaitu *driver online* melakukan kewajibannya dengan melaksanakan orderan makanan yang diinginkan oleh konsumen dan hak *driver online* yaitu mendapatkan upah dari hasil pekerjaannya, sedangkan konsumen telah mendapatkan haknya berupa makanan yang diinginkan telah sampai ke padanya namun konsumen tidak melaksanakan kewajibannya terhadap *driver online* berupa memberikan biaya tagihan atau upah. Atas kejadian mengakibatkan kerugian kepada *driver online*, maka *driver online* berhak untuk menuntut konsumen untuk mengganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara.
2. Akibat hukum yang timbul atas pembatalan makanan secara sepihak oleh konsumen melalui layanan *Shopee-Food* pada aplikasi *Shopee* sangat membantu masyarakat, terutama dalam layanan pemesanan makanan (*Shopee-Food*). Pemesanan makanan (*Shopee-Food*) dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi *Shopee* dan akan dilaksanakan oleh *driver online* sehingga *driver online* akan mendapatkan upah dari konsumen. Sistem layanan pemesanan makanan (*Shopee-Food*) dilakukan oleh konsumen dan *driver online* yang dimana mereka melakukan perjanjian yang harus terpenuhi dan dilaksanakan. Konsumen yang melakukan pembatalan orderan makanan mendapatkan akibat

hukum atas perbuatannya dan dari penyedia layanan aplikasi Shopee berupa sanksi yaitu konsumen mengganti kerugian materi dalam bentuk uang yang dialami *driver online* dan akun aplikasi Shopee dari konsumen akan di suspensi (penangguhan) akun.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi *driver online* agar lebih berhati-hati dalam menerima pesanan dan apabila ada pengunduran estimasi pengiriman harus terus berkomunikasi dengan konsumen untuk kenyamanan bersama supaya tidak terjadi pembatalan order secara sepihak.
2. Bagi konsumen seharusnya bijaksana dalam melakukan pemesanan, juga agar lebih bisa menghargai jerih payah seorang *driver online* dalam mencari nafkah untuk keluarganya, dan bertanggungjawab atas perbuatannya jika merugikan *driver online*.
3. Bagi PT. Shopee merupakan situs elektronik komersial yang berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited (sebelumnya dikenal dengan nama Garena), yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Salah satu fitur Shopee yaitu Shopee Food sehingga sangat memerlukan pekerja *driver online*. PT Shopee dengan *driver online* merupakan perjanjian kemitraan, dalam perjanjian kemitraan prinsip saling memerlukan,

saling memperkuat dan saling menguntungkan harus dilaksanakan. Seharusnya PT Shopee tidak membuat keputusan sepihak yang akan merugikan *driver online*. Sebab PT Shopee dan *driver online* adalah rekan kerjasama.

4. Bagi pemerintah perlunya membuat peraturan yang mengatur tentang pola kemitraan bagi hasil, dengan begitu *driver online* dapat menjalankan pekerjaan lebih baik tidak adanya kekhawatiran. Serta sebaiknya para mitra membuat serikat atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan perlindungan, pembelaan hak dan kepentingan, serta meningkatkan kesejahteraan bagi para mitra.



DAFTAR PUSTAKA

A. AI-QURAN DAN HADIST

Wahbah Az-Zuhaili, Fiqih Islam Wa Adillatuhu; Penerjemah Abdul Hayyie al-Kattani, dkk, (Depok: Gema Insani, 2011).

Al-Hadist.

B. BUKU

Abdulkadir Muhammad, Hukum Pengangkutan Niaga, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998.

Amirudin dan Zainal Asikin. 2004. Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

F. D. Hobbs, 1995, Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas, Terjemahan Suprato dan Waldiyono, UGM, Yogyakarta.

Riyeke Ustadiyanto, Framework E-Commerce (Yogyakarta: Andi, 2002).

Setiono. Rule of Law (Supermasi Hukum). Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004.

Soegijatna Tjakranegara, Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1995.

Soerjono Soekanto dan Purnadi Purbacaraka, Perihal Penelitian Hukum. (Bandung: Alumni. Bandung, 1979).

Tatang M. Amirin, 1995, Menyusun Rencana Penelitian, Cet.3, PT Raja Grafindo Persada, (Jakarta, 1995).

Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam," Jurnal Transformasi, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015): 65.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 12 Tahun 2019 tentang
Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor.

Pasal 1238 KUHPdt.

Pasal 1243 KUHPdt.

Pasal 1320 KUHPdt.

Pasal 1367 KUHPdt.

D. KARYA ILMIAH

Alfred Perlin Jaya Lomboe, “Perlindungan Hukum Bagi Driver Online Terhadap Pembatalan Orderan Makanan (Go-Food) oleh Konsumen Dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Pada PT. GO-JEK INDONESIA Kantor Operasional Medan)”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara.

Sutrisno, Nandang. Cyberlaw: Problem Dan Prospek Pengaturan Aktivitas Internet. Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM 8, no. 16 (2001): 30.

Bestari, Septian. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kontrak Baku Perjanjian Pembiayaan Konsumen di PT. WOM Finance Pekanbaru di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, JOM Fakultas Hukum, Universitas Riau, Vol II, No.1, Februari 2015,

Rusli, Tami. Asas Kebebasan Berkontrak Sebagai Dasar Perkembangan Perjanjian di Indonesia, Jurnal Perantara Hukum, Universitas Bandar Lampung. Vol 10, No.1, Juli 2015, hlm. 27.hlm.6.

Firmanda, Hengki. Hakikat Kontrak Menurut Roscoe Pound dan Relevansinya terhadap Kontrak yang Berkaitan dengan Lingkungan Hidup, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Riau. Vol III, No.1, Oktober 2017, hlm.15.

Sudarsono. Kamus Hukum, Jakarta, Rincka Cipta, 2007, hlm.363.

E. INTERNET

<https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/metode-penelitian-kualitatif-dan-kuantitatif-mengenal-penelitian-ilmiah> (diakses pada tanggal 17 November 2021)

<https://edukasi.okezone.com/read/2021/09/28/624/2478087/3-manfaat-perlindungan-dan-penegakan-hukum-di-indonesia>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pengemudi>

<https://kbbi.web.id/perlindungan>

<https://money.kompas.com/read/2022/01/24/103900926/memahami-cod-atau-cash-on-delivery-dalam-belanja-online?page=all>

<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>

<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5798560/pengertian-hukum-menurut-para-ahli-dan-penggolongannya>

