

**PERLINDUNGAN HUKUM MITRA DRIVER SHOPEEFOOD DALAM PERSPEKTIF  
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KERUGIAN AKIBAT KELALAIAN  
RESTORAN**

**Muhamad Rival Maulana**

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Email :21071010015@student.upnjatim.ac.id

**Miko Aditiya Suharto**

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Email :miko.aditiya.ih@upnjatim.ac.id

***Abstract***

*This study examines the legal protection of ShopeeFood driver-partners who suffer losses due to customer complaints arising from restaurant negligence. In practice, drivers are often subjected to sanctions such as rating reductions, incentive deductions, and even partnership termination, despite the absence of fault on their part. This research aims to analyze the form of legal protection provided by the platform and to identify the legal remedies available for drivers to defend their rights. The study employs an empirical juridical method with a socio-legal approach, utilizing field surveys and literature review. The findings indicate that the existing legal protection remains largely formalistic and ineffective in practice, particularly due to inadequate complaint-handling and appeal mechanisms that fail to ensure fairness for drivers. This situation reflects an imbalance of power among the platform, restaurants, and driver-partners within the partnership framework. Therefore, it is necessary to strengthen partnership agreement clauses, enhance transparency in evaluation systems, and improve oversight of restaurant responsibilities to ensure more equitable and proportional legal protection.*

**Keywords:** *Legal Protection; Driver-Partners; Customer Complaints; Fairness; Digital Platforms*

**Abstrak**

Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi mitra pengemudi ShopeeFood yang dirugikan akibat komplain pelanggan yang bersumber dari kelalaian restoran. Dalam praktiknya, pengemudi kerap menerima sanksi berupa penurunan rating, pengurangan insentif, hingga pemutusan kemitraan meskipun kesalahan tidak berasal dari pihaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh platform serta upaya yang dapat ditempuh pengemudi dalam mempertahankan haknya. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan socio-legal, melalui survei lapangan dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang tersedia masih bersifat formal dan belum efektif dalam praktik, terutama karena mekanisme penanganan komplain dan banding belum mampu menjamin keadilan bagi pengemudi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara platform, restoran, dan mitra pengemudi dalam hubungan kemitraan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan klausul perjanjian kemitraan, transparansi mekanisme penilaian, serta pengawasan terhadap tanggung jawab restoran guna mewujudkan perlindungan hukum yang lebih adil dan proporsional.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum; Mitra Pengemudi; Komplain Pelanggan; Keadilan; Platform Digital*

**I. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam

sektor layanan berbasis platform, termasuk layanan pesan antar makanan (*food delivery*). Kehadiran platform seperti ShopeeFood

tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses layanan secara cepat dan efisien, tetapi juga membuka peluang ekonomi bagi pelaku usaha dan mitra pengemudi (*driver-partners*). Dalam ekosistem ini, terdapat tiga pihak utama yang saling berinteraksi, yaitu platform, restoran (*merchant*), dan mitra pengemudi sebagai pelaksana distribusi layanan.<sup>1</sup>

Layanan food delivery menjadi lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi dan system informasi. Misalnya, pemesanan makanan secara online dapat diakses melalui smartphone, sehingga lebih mudah dijangkau. Salah satu layanan food delivery yang dapat diakses secara online contohnya ShopeeFood. Sebuah platform bernama ShopeeFood memfasilitasi penjualan dan pembelian makanan dan minuman secara online. E-commerce Shopee secara resmi menyertakan fitur kemampuan ini. Secara alami, ketersediaan fitur ini memberi para pecinta kuliner alternatif untuk aplikasi besar yang beroperasi di industri yang sama. Shopee juga menawarkan penawaran terbaik kepada pelanggannya. ShopeeFood menawarkan manfaat bagi penjual dan pengemudi makanan selain konsumen. Manfaat ini termasuk biaya yang cukup besar, potensi untuk berfungsi sebagai platform promosi, dan bonus besar.<sup>2</sup> Pihak-

pihak yang terlibat di dalam platform ShopeeFood antara lain yaitu driver, merchant dan customer.

Namun demikian, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang menunjukkan adanya ketidakseimbangan hubungan antara para pihak, khususnya yang dialami oleh mitra pengemudi. Salah satu persoalan yang sering terjadi adalah ketika mitra pengemudi dirugikan akibat komplain pelanggan yang sebenarnya disebabkan oleh kelalaian restoran, seperti keterlambatan penyediaan pesanan, kesalahan pengemasan, atau ketidaksesuaian produk. Dalam praktiknya, komplain tersebut seringkali berimplikasi langsung pada penilaian (*rating system*) dan pemberian sanksi oleh platform kepada pengemudi, meskipun pengemudi tidak memiliki kendali terhadap kesalahan tersebut.

Dari penjelasan diatas terungkap bahwa mekanisme perlindungan bagi mitra driver shopeefood dalam menghadapi komplain customer akibat kelalaian restoran masih sangat minim. Driver seringkali tidak memiliki akses yang memadai untuk membela diri atau meminta restoran bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi. Selain itu, customer service shopeefood dinilai kurang responsif dalam

<sup>1</sup> H. P. Putra, *Bisnis Digital dan Transportasi Online*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm.10

<sup>2</sup> Timothy K. L.Tobing, 'Perlindungan Hukum Terhadap Taksi Online Menurut Undang – Undang No.

11 Tahun 2008', *Lex Crimen*, Vol. 6, No. 5, 2017, hlm. 8-9.

menangani kasus seperti ini, sehingga driver merasa tidak terlindungi.

Kondisi ini menimbulkan persoalan serius dalam perspektif hukum, terutama terkait dengan perlindungan hukum bagi mitra pengemudi, keadilan dalam hubungan kontraktual, serta pembagian tanggung jawab antar pihak dalam perjanjian kemitraan. Secara teoritis, prinsip perlindungan hukum menuntut adanya jaminan keadilan dan kepastian hukum bagi setiap subjek hukum, termasuk dalam hubungan berbasis platform digital. Selain itu, dalam konsep keadilan kontraktual, setiap pihak dalam perjanjian seharusnya berada pada posisi yang seimbang dan tidak dirugikan secara tidak proporsional. Dalam konteks ini, penerapan sanksi terhadap pengemudi akibat kesalahan pihak lain mencerminkan adanya ketimpangan tanggung jawab (*liability imbalance*) dalam hubungan kemitraan.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis lebih lanjut mengenai komplain customer akibat kelalaian restoran yang terjadi di layanan shopeefood. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian hukum terkait ekonomi digital dan hubungan kemitraan berbasis platform, serta kontribusi praktis dalam mendorong terciptanya mekanisme

perlindungan hukum yang lebih adil, transparan, dan proporsional bagi seluruh pihak yang terlibat.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris<sup>3</sup> dengan memadukan pendekatan socio-legal<sup>4</sup> dan pendekatan normatif (doctrinal approach). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara norma hukum yang berlaku (*das sollen*) dengan praktik di lapangan (*das sein*), khususnya terkait perlindungan hukum bagi mitra pengemudi ShopeeFood dalam menghadapi komplain pelanggan akibat kelalaian restoran.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer, sekunder, dan tersier<sup>5</sup>. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada mitra pengemudi ShopeeFood di Surabaya yang aktif menggunakan layanan PT Shopee Indonesia. Data sekunder meliputi bahan hukum primer berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta ketentuan layanan dan perjanjian kemitraan ShopeeFood/SPX Non-Standar. Selain itu, bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, dan literatur hukum yang relevan

<sup>3</sup> Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020, hlm. 4.

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 37.

<sup>5</sup> Ani Purwanti. *Op.Cit.*, hlm. 80.

digunakan untuk memperkuat analisis. Adapun bahan hukum tersier mencakup kamus hukum dan sumber informasi daring sebagai pelengkap.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 30 mitra pengemudi, yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan kecukupan sampel sebagaimana direkomendasikan dalam pendekatan Roscoe.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif secara terpadu. Analisis normatif digunakan untuk mengkaji klausul dalam perjanjian kemitraan ShopeeFood dan menghubungkannya dengan prinsip-prinsip hukum, antara lain prinsip perlindungan konsumen, asas keseimbangan dalam kontrak, serta konsep *unfair contract terms* dalam hukum perjanjian<sup>6</sup>. Sementara itu, analisis empiris digunakan untuk menilai efektivitas implementasi perlindungan hukum berdasarkan pengalaman mitra pengemudi di lapangan

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan hukum yang terjadi, tetapi juga merumuskan rekomendasi solusi konkret, antara lain: perlunya penguatan regulasi internal platform untuk melibatkan

mitra pengemudi dalam proses investigasi komplain, pengembangan mekanisme pengaduan yang transparan dan akuntabel, serta penyusunan klausul perjanjian yang secara tegas membebaskan tanggung jawab kepada pihak restoran apabila terbukti melakukan kelalaian.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Perlindungan Terhadap Driver ShopeeFood Yang Dirugikan Atas Komplain Customer Akibat Kelalaian Restoran

Dalam praktik penyelenggaraan layanan ShopeeFood, tidak jarang timbul permasalahan di mana mitra pengemudi menerima komplain dari konsumen, baik melalui mekanisme pengajuan komplain kepada *customer service* maupun melalui pemberian rating atau penilaian negatif terhadap kinerja pengemudi. Komplain tersebut umumnya berkaitan dengan ketidaksesuaian pesanan yang diterima konsumen, seperti kekurangan item atau jenis makanan yang tidak sesuai dengan yang dipesan.

Namun faktanya, kesalahan tersebut sering kali bukan merupakan akibat dari kelalaian atau tindakan mitra pengemudi, melainkan bersumber dari kelalaian pihak restoran yang melakukan pemrosesan dan pengemasan pesanan tanpa prosedur

<sup>6</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 64.

verifikasi bersama mitra pengemudi, bahkan langsung menyegel paket pesanan. Dalam kondisi demikian, mitra pengemudi tidak memiliki otoritas untuk membuka segel demi menghindari tuduhan pelanggaran prosedur atau sanksi Kode Etik Mitra Pengemudi Shopee.

Pada dasarnya, hubungan hukum antara mitra pengemudi ShopeeFood dengan PT. Shopee Indonesia sebagai pihak penyelenggara layanan berasal dari perjanjian baku yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak sebagaimana tercantum dalam Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non-Standard (selanjutnya disebut sebagai Ketentuan Mitra Pengemudi). Ketika calon Mitra Pengemudi hendak bergabung dan mengakses sistem layanan ShopeeFood, maka ia diwajibkan untuk menyetujui perjanjian baku yang telah ditetapkan secara sepihak oleh PT. Shopee Indonesia sebagai syarat utama untuk dapat menjalankan aktivitas pengantaran dalam lingkup layanan digital tersebut. Perjanjian baku merupakan bentuk perjanjian yang ketentuan atau klausul-klausulnya telah disusun sepenuhnya oleh pelaku usaha tanpa memberikan kesempatan bagi pihak lain atau konsumen untuk melakukan negosiasi ataupun perubahan terhadap isi

perjanjian tersebut, kecuali menerima syarat yang ditentukan atau menolak untuk terikat pada perjanjian tersebut.<sup>7</sup>

Perjanjian baku antara Mitra Pengemudi ShopeeFood dengan PT. Shopee Indonesia merupakan bentuk perjanjian standar (*standard contract*) yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha, dalam hal ini PT. Shopee Indonesia selaku penyedia layanan platform. Seluruh isi klausul perjanjian, termasuk ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak, tata cara kerja operasional, hingga penerapan sanksi terhadap mitra pengemudi, telah ditentukan secara sepihak oleh pihak Shopee tanpa melalui mekanisme perundingan atau kesepakatan bersama dengan calon mitra pengemudi. Dalam sistem ini, mitra pengemudi hanya diberikan dua opsi, yaitu menyetujui secara penuh seluruh ketentuan yang telah ditetapkan atau tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran sebagai mitra.

Dalam kasus di mana Mitra Pengemudi mendapatkan sanksi administratif akibat komplain yang diajukan oleh konsumen, padahal kesalahan tersebut bersumber dari kelalaian *restoran* dalam memastikan kesesuaian pesanan, maka penerapan sanksi tanpa proses

<sup>7</sup> Krismat Hutagalung, Hasnati, dan Indra Afrita, 'Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen', *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 10 No. 2, 2021, hlm. 208, sebagaimana

dikutip dari Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 108.

klarifikasi yang adil menjadi bentuk ketidakadilan prosedural.

Apabila merujuk pada Pasal 3.1.6 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi, dinyatakan bahwa:

Dalam ketentuan layanan dinyatakan bahwa apabila terjadi kehilangan atau kerusakan produk selama proses pengantaran, pihak Shopee bersama PT Nusantara Ekspres Kilat (NEK) akan melakukan pemeriksaan bersama untuk memastikan penyebabnya. Apabila hasil pemeriksaan membuktikan bahwa kerugian tersebut timbul karena kelalaian mitra pengemudi, maka pengemudi berkewajiban mengganti nilai dari produk yang hilang ataupun rusak. Selama proses investigasi berlangsung dan kewajiban penggantian tersebut belum dipenuhi, Shopee maupun NEK memiliki kewenangan untuk menangguk, bahkan secara permanen menghentikan, seluruh aktivitas layanan pengemudi. Kewenangan ini mencakup tindakan pemblokiran akses terhadap aplikasi maupun bentuk pembatasan lainnya, sesuai keputusan sepihak dari penyelenggara layanan.

Ketentuan tersebut secara normatif menggariskan bahwa apabila terjadi kehilangan atau kerusakan produk dalam proses layanan pengantaran, maka PT. Shopee Indonesia (Shopee) bersama dengan PT Nusantara Ekspres Kilat (NEK) wajib terlebih dahulu melakukan proses investigasi atau penyidikan bersama untuk mengidentifikasi penyebab kejadian tersebut untuk menetapkan pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Merujuk pada Pasal 7.3 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi, konsumen dianjurkan untuk langsung menghubungi mitra

driver dan menyelesaikan permasalahan tersebut secara langsung melalui komunikasi kekeluargaan. Misalnya, dalam keadaan ketika pesanan telah sampai ke tangan konsumen dan diketahui ada item yang kurang, maka driver berkewajiban untuk menanggapi dan berkomunikasi secara baik dengan konsumen guna mencari penyelesaian.

Berdasarkan Pasal 7.5 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi, pihak Shopee memiliki kewenangan untuk berperan sebagai fasilitator dalam penyelesaian keluhan tersebut. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara platform, Shopee bertindak sebagai pihak ketiga yang diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara adil.

Lalu apabila konsumen melakukan komplain secara langsung kepada *customer service* ShopeeFood atas pesannya yang tidak sesuai, maka merujuk pada Pasal 3.1.6 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi ShopeeFood, pihak Shopee akan terlebih dahulu melakukan proses investigasi internal guna menilai sumber permasalahan secara menyeluruh.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hubungan antara platform ShopeeFood, restoran (*merchant*), dan mitra driver tidak dapat dilepaskan dari prinsip dasar perlindungan terhadap pihak yang berada pada posisi lebih lemah. Meskipun secara formal mitra driver dikategorikan sebagai “mitra” dan bukan konsumen, dalam praktiknya mereka berada dalam posisi subordinat terhadap platform, khususnya dalam hal penentuan

standar operasional, sistem penilaian (*rating system*), serta pemberian sanksi. Oleh karena itu, ketentuan dalam perjanjian kemitraan ShopeeFood perlu dianalisis dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait prinsip keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum.

Secara normatif, prinsip perlindungan konsumen menekankan bahwa setiap pihak yang dirugikan dalam suatu transaksi berhak memperoleh perlindungan atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pihak lain. Dalam konteks ini, ketika kerugian yang dialami mitra driver bersumber dari kelalaian restoran—seperti kesalahan pesanan, keterlambatan, atau kualitas produk—maka secara hukum tanggung jawab seharusnya dibebankan kepada pihak yang melakukan kelalaian tersebut. Namun, dalam praktik ShopeeFood, sistem komplain dan penilaian cenderung membebankan konsekuensi langsung kepada driver, tanpa mempertimbangkan secara proporsional sumber kesalahan. Kondisi ini menunjukkan adanya penyimpangan terhadap prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata.

Selanjutnya, jika ditinjau dari asas keseimbangan dalam kontrak, perjanjian kemitraan antara platform dan driver seharusnya mencerminkan posisi yang setara antara para pihak. Akan tetapi, klausul dalam ketentuan layanan ShopeeFood pada umumnya bersifat baku (*standard contract*) yang disusun sepihak oleh platform, sehingga membuka potensi terjadinya

ketidakseimbangan hak dan kewajiban. Dalam hal ini, driver tidak memiliki ruang negosiasi yang memadai terhadap isi perjanjian, termasuk terkait mekanisme penyelesaian komplain dan pemberian sanksi.

Lebih lanjut, kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai indikasi *unfair contract terms* dalam hukum perjanjian, yaitu klausul yang menimbulkan ketimpangan yang signifikan antara para pihak dan berpotensi merugikan salah satu pihak secara tidak proporsional. Ketika driver tetap dikenakan sanksi meskipun kesalahan berasal dari restoran, maka klausul yang mendasari praktik tersebut patut dipertanyakan dari perspektif keadilan kontraktual. Hal ini sejalan dengan doktrin bahwa klausul baku tidak boleh mengandung ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab secara tidak sah kepada pihak yang tidak bersalah.

Berdasarkan analisis tersebut, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang bersifat konkret dan aplikatif. Pertama, platform ShopeeFood perlu membentuk regulasi internal yang mewajibkan keterlibatan mitra driver dalam proses investigasi komplain, sehingga penentuan kesalahan tidak dilakukan secara sepihak. Mekanisme ini penting untuk memastikan bahwa setiap komplain dianalisis secara objektif dengan mempertimbangkan keterangan dari seluruh pihak terkait.

Kedua, perlu dikembangkan mekanisme pengaduan (*complaint handling system*) yang transparan, akuntabel, dan responsif, di mana

driver diberikan akses yang jelas untuk mengajukan keberatan, melacak proses penanganan komplain, serta memperoleh keputusan yang disertai alasan yang rasional. Transparansi ini merupakan bagian dari prinsip akuntabilitas dalam perlindungan hukum.

Ketiga, perlu dilakukan reformulasi klausul dalam perjanjian kemitraan, khususnya dengan menegaskan bahwa tanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian restoran harus dibebankan secara langsung kepada pihak restoran. Dengan demikian, tidak terjadi pengalihan tanggung jawab yang merugikan mitra driver. Klausul ini juga perlu disertai dengan mekanisme sanksi yang proporsional bagi restoran yang terbukti lalai.

Dengan penguatan analisis normatif dan implementasi solusi tersebut, diharapkan tercipta sistem perlindungan hukum yang lebih adil, seimbang, dan memberikan kepastian hukum bagi mitra driver ShopeeFood dalam menghadapi komplain pelanggan akibat kelalaian restoran.

### **3.2 Upaya yang dapat dilakukan driver shopeefood ketika mendapat komplain customer akibat kelalaian restoran**

Hubungan hukum antara mitra pengemudi ShopeeFood dengan PT. Shopee Indonesia sebagai penyelenggara layanan

Shopeefood merupakan hubungan kemitraan. Hubungan kemitraan didasarkan pada ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata, yang memperbolehkan setiap orang untuk membuat perjanjian yang mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih. Dalam pembentukan perjanjian kemitraan, para pihak wajib memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, meliputi:

- a. adanya kesepakatan para pihak;
- b. kecakapan hukum untuk membuat perjanjian;
- c. objek atau hal tertentu; dan
- d. sebab yang halal.

Dengan demikian, masing-masing pihak yang melaksanakan perjanjian kemitraan memiliki hak untuk menetapkan hak dan kewajiban mereka masing-masing.<sup>8</sup>

Dalam perjanjian baku elektronik tersebut, telah dikemukakan dengan jelas bahwa tanggung jawab mitra pengemudi secara tegas dibatasi hanya pada pelaksanaan jasa pengantaran. Hal tersebut termuat dalam Pasal 1.1 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non-Standard, yang mengemukakan bahwa:

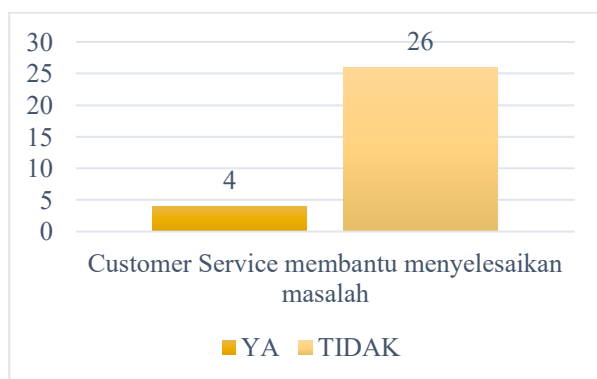
Ketentuan layanan ini pada dasarnya berfungsi sebagai aturan yang menetapkan hak serta kewajiban pihak ketiga, dalam hal ini mitra pengemudi, sebagai penyedia jasa pengantaran bagi PT Shopee International Indonesia (Shopee) maupun layanan SPX Non-Standard milik PT Nusantara Ekspres Kilat (NEK), yang

<sup>8</sup> Opa Jermias Matara dan Benny Djaja, 'Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Dalam Perjanjian Kerja Sama Antara Perusahaan Penyedia

Aplikasi Marketplace (Shopee) Dengan Mitra (Kurir)', *UNES Law Review*, Vol. 5, No. 4, 2023, hlm. 3469.

selanjutnya secara bersama-sama disebut sebagai perusahaan. Dokumen ini merupakan perjanjian yang memiliki kekuatan mengikat secara hukum antara mitra pengemudi dan perusahaan. Oleh karena itu, setiap calon mitra diwajibkan membaca dan memahami isi ketentuan dengan seksama sebelum menyatakan persetujuan untuk menjalankan layanan pengantaran sebagaimana dimaksud dalam perjanjian. Persetujuan tersebut dianggap sah ketika mitra menandatangani Surat Pernyataan Persetujuan beserta Kode Etik Mitra Pengemudi dan/atau secara nyata melaksanakan aktivitas pengantaran, yang berarti mitra terikat pada seluruh klausul yang termuat di dalamnya.

Berdasarkan hasil kuesioner yang penulis sebarakan kepada para mitra pengemudi sebagai bagian dari penelitian ini, didapatkan bahwa:



Bagan 1 Penilaian Responden Driver Atas Efektivitas Penyelesaian Masalah oleh Customer Service Shopee

Berdasarkan grafik di atas, sebanyak 87% responden menyatakan bahwa saat mengalami kerugian akibat komplain pelanggan yang sebenarnya disebabkan oleh kelalaian pihak restoran, mereka telah menghubungi *customer service* melalui aplikasi. Namun, sebagian besar merasa

bahwa layanan tersebut tidak menyelesaikan permasalahan secara efektif. Dalam banyak kasus, tanggapan yang diterima tanpa ada penyelesaian yang jelas untuk mengembalikan kerugian yang dialami *driver*. Bahkan tak jarang, *driver* justru menanggung beban ganti rugi dan dikenakan poin penalti atas kesalahan yang bukan menjadi tanggung jawabnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara formal mekanisme pengaduan tersedia, implementasinya di lapangan masih rendah dan belum mampu memberikan perlindungan optimal bagi mitra pengemudi.<sup>9</sup>

Dalam praktik penyelesaian komplain pada platform ShopeeFood, mekanisme yang tersedia cenderung bersifat administratif dan prosedural, tanpa disertai analisis substansi terhadap sumber kesalahan. Proses penanganan komplain lebih menitikberatkan pada respons cepat terhadap pelanggan, namun belum diimbangi dengan verifikasi menyeluruh terhadap pihak restoran maupun klarifikasi dari mitra driver. Kondisi ini menimbulkan implikasi hukum yang signifikan, terutama terkait dengan perlindungan terhadap mitra driver sebagai pihak yang terdampak langsung dari sistem tersebut.

<sup>9</sup> Hadiati Dian, Budiono Abdul Rachmad, dan Widhiyanti Hanif Nur, 'Legal Relationship Between Platform Service Providers and Online Transportation Driver in Indonesia', *IJIEM: International Journal of*

*Islamic Education, Research, and Multiculturalism*, Vol. 5, No. 3, 2023, hlm. 203.

Dari perspektif hukum, praktik ini perlu dianalisis berdasarkan asas keadilan dan kesetaraan dalam kontrak, di mana setiap pihak dalam suatu perjanjian seharusnya memperoleh perlakuan yang seimbang. Namun, dalam hubungan kemitraan berbasis platform, posisi mitra driver cenderung lebih lemah karena terikat pada perjanjian baku (*standard contract*) yang disusun sepihak oleh platform. Dalam konteks ini, klausul-klausul yang mengatur mekanisme komplain dan sanksi berpotensi mengandung unsur ketidakseimbangan (*unfair contract terms*), terutama apabila tanggung jawab dibebankan kepada driver tanpa mempertimbangkan sumber kesalahan yang sebenarnya.

Selain itu, jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, prinsip perlindungan hukum menuntut adanya kepastian, keadilan, dan keseimbangan dalam setiap hubungan hukum yang timbul dari aktivitas ekonomi. Meskipun mitra driver bukan konsumen dalam arti konvensional, namun dalam relasi platform digital, mereka juga berhak memperoleh perlindungan dari praktik yang merugikan secara tidak proporsional. Penerapan sanksi terhadap driver akibat kelalaian restoran mencerminkan adanya pengalihan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata.

Secara empiris, temuan penelitian menunjukkan bahwa sekitar 87% responden menilai mekanisme customer service tidak efektif dalam menyelesaikan komplain. Hal ini dapat dianalisis lebih lanjut melalui beberapa faktor utama. Pertama, terdapat kecenderungan bias sistem terhadap kepentingan konsumen, di mana platform lebih mengutamakan kepuasan pelanggan tanpa mempertimbangkan posisi driver secara proporsional. Kedua, minimnya verifikasi terhadap pihak restoran menyebabkan kesalahan yang berasal dari merchant tidak teridentifikasi secara akurat. Ketiga, ketidakjelasan standar evaluasi dan transparansi keputusan dalam penanganan komplain membuat driver tidak memiliki kepastian mengenai dasar penjatuhan sanksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme yang ada belum memenuhi prinsip akuntabilitas dan keadilan prosedural.

Berdasarkan analisis tersebut, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang bersifat konstruktif. Pertama, perlu dilakukan reformulasi klausul dalam perjanjian kemitraan dengan menegaskan secara eksplisit bahwa tanggung jawab atas kerugian akibat kelalaian restoran harus dibebankan kepada pihak restoran, sehingga tidak terjadi pengalihan tanggung jawab kepada driver. Kedua, perlu dibentuk mekanisme mediasi yang independen dan objektif dalam

penyelesaian sengketa antara driver, platform, dan restoran, guna menjamin adanya proses penyelesaian yang adil. Ketiga, diperlukan pengawasan oleh lembaga eksternal, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk memastikan bahwa praktik yang dilakukan oleh platform tidak bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum dan keadilan dalam hubungan kontraktual.

Dengan demikian, penguatan aspek normatif, empiris, dan kelembagaan menjadi penting dalam mewujudkan sistem perlindungan hukum yang lebih adil dan berimbang bagi mitra driver dalam ekosistem platform digital.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi mitra driver ShopeeFood secara normatif telah diatur dalam ketentuan layanan kemitraan yang menyediakan mekanisme investigasi dan pembebanan tanggung jawab kepada pihak yang bersalah. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan antara norma dan praktik, di mana mekanisme tersebut belum berjalan efektif dalam memberikan perlindungan yang adil bagi driver. Temuan empiris mengindikasikan bahwa sebagian besar driver tetap menanggung kerugian akibat kelalaian restoran, yang mencerminkan lemahnya transparansi, akuntabilitas, dan keseimbangan dalam implementasi kebijakan platform.

Dari perspektif hukum, kondisi ini menunjukkan adanya potensi ketidakseimbangan dalam perjanjian baku (*standard contract*) serta indikasi *unfair contract terms* yang tidak sejalan dengan asas keadilan kontraktual dan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian hukum ekonomi digital dengan menyoroti perlunya rekonstruksi perlindungan hukum bagi pekerja berbasis platform (*platform-based workers*) dalam hubungan kemitraan yang asimetris.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi penguatan regulasi dan praktik perlindungan hukum dalam ekosistem platform digital. Pertama, diperlukan reformulasi klausul perjanjian kemitraan yang secara eksplisit mengatur pembagian tanggung jawab, khususnya dengan membebaskan tanggung jawab langsung kepada pihak restoran apabila terbukti melakukan kelalaian. Kedua, platform perlu mengembangkan mekanisme penanganan komplain yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif, termasuk dengan melibatkan mitra driver dalam proses investigasi.

Ketiga, diperlukan penguatan kerangka regulasi eksternal melalui peran lembaga pengawas, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), guna memastikan bahwa praktik bisnis platform tidak mengandung klausul yang merugikan salah satu pihak. Keempat, pembentukan

mekanisme penyelesaian sengketa yang independen dan mudah diakses menjadi penting untuk menjamin keadilan substantif bagi mitra driver.

Secara lebih luas, penelitian ini menegaskan urgensi pembaruan kebijakan hukum yang adaptif terhadap perkembangan ekonomi digital, guna menciptakan hubungan kemitraan yang lebih seimbang, berkeadilan, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.

Irwansyah, dan Ahsan Yunus. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.

Purwati, Ani. *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020.

### 2. Peraturan Perundangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) (Lembaran Negara RI Tahun 1974 Nomor 1)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non-Standard

### 3. Jurnal

Dian, H., Rachmad B. A., dan Nur W. H. "Legal Relationship Between Platform Service Providers and Online Transportation Driver in Indonesia." *IJIEM: International Journal of Islamic Education, Research, and Multiculturalism* 5, no. 3 (2023): 751–771.

<https://doi.org/10.47006/ijiem.v5i3.276>

Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12, no. 1 (2023): 177–189.

<https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>

Hutagalung, K., Hasnati, dan Afrita. "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Perjanjian Baku yang Merugikan Konsumen." *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (2021): 207–231.

<https://doi.org/10.32503/mizan.v10i2.1850>

Matara, O. J., dan B. Djaja. "Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Mitra dalam Perjanjian Kerja Sama antara Perusahaan Penyedia Aplikasi Marketplace (Shopee) dengan Mitra (Kurir)." *UNES Law Review* 5, no. 4 (2023): 3658–3670.

<https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4.684>

Tampubolon, Wahyu. "Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Makanan Kadaluwarsa di Labuhanbatu (Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 8, no. 1 (2020): 29–35.

<https://doi.org/10.36987/jiad.v8i1.1649>

### 4. Website

Shopee. "[Customer Service] Bagaimana Cara Menghubungi Customer Service Shopee?" Diakses 24 Juli 2025.

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72945-%5BCustomer-Service%5D-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee>.