

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mengubah perilaku dan pola hidup masyarakat secara global.¹ Transportasi *online* merupakan fenomena perkembangan dunia transportasi dan komunikasi di seluruh dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Pengertian atas transportasi *online* dapat ditemukan dengan mencari pengertian atas kata pengangkutan jalan di satu sisi dan kata *online* di sisi lain. Pasal 1 angka 3 UU No. 22 Tahun 2009 memberikan pengertian atas angkutan sebagai perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Angkutan barang dengan kendaraan bermotor umum adalah angkutan barang dengan menggunakan kendaraan bermotor serta dipungut bayaran. Angkutan barang demikian merupakan angkutan barang yang bersifat bisnis, karena pengguna jasa angkutan barang membayar sejumlah uang dengan nilai tertentu sebagai imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan angkutan barang.² Kata selanjutnya adalah kata *online* yang dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai “dalam jaringan” atau internet.³

¹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016, hlm. 9-10.

² Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016, hlm. 196.

³ [Http://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-online-online-adalah-online.html](http://www.temukanpengertian.com/2013/06/pengertian-online-online-adalah-online.html) di akses tanggal 07 Februari 2023 pukul 14.00 WIB.

Semakin tingginya mobilitas dan aktivitas masyarakat menyebabkan kebutuhan akan adanya suatu aplikasi yang dapat memudahkan dalam segala kegiatan transaksi sehari-hari menjadi keharusan. Mulai dari urusan transportasi, pemenuhan kebutuhan sehari-hari kini dengan kemajuan teknologi dan informasi semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan hanya menggunakan aplikasi *online* yang telah tersedia dalam ponsel.⁴

Salah satu contoh inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah ShopeeFood. Dalam menjalankan usahanya, ShopeeFood bermitra dengan para pengemudi Ojek berpengalaman di Jakarta meliputi area Jabodetabek, dan Medan serta menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan berbelanja ditengah kemacetan. Seorang calon pengguna menggunakan jasa Shopee melalui aplikasi yang bersifat online, dimana aplikasi Shopee untuk pengguna handphone dapat diakses via shopee.com/app.⁵

Hakikat dari usaha transportasi *online* seperti ShopeeFood, dan sebagainya adalah memberikan pelayanan atau jasa transportasi kepada seluruh elemen masyarakat. Menjangkau pelanggan seluas-luasnya dari masyarakat merupakan target dari perusahaan pengangkutan *online*. Realisasi usaha transportasi yang dilakukan oleh perusahaan transportasi online memunculkan suatu perikatan hukum dengan pelanggan (*customer*). Dalam hal ini, perusahaan transportasi *online* mengadakan transaksi berupa perjanjian pemberian jasa transportasi, transaksi mana dilakukan melalui metode elektronik, yang memunculkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

⁴ Dian Mandayani Nasution, *Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online*, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No 1, Februari 2023, hlm 18. diakses pada tanggal 07 Februari 2023.

⁵ [Http://www.shopee.com/faq.php](http://www.shopee.com/faq.php)akses---tanggal 07 Februari 2023. Pukul 11.00 WIB.

Perusahaan transportasi *online* melakukan kewajibannya berupa pemberian jasa atau layanan transportasi, sedangkan kewajiban pihak langganan (*customer*) adalah membayar ongkos layanan (tarif) dengan nilai tertentu kepada perusahaan transportasi *online*.⁶

Hubungan hukum antara perusahaan transportasi *online* yang berkedudukan sebagai pelaku usaha dengan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen dilaksanakan dengan mengacu pada asas-asas hukum perlindungan konsumen. Salah satu asas perlindungan konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 adalah asas kepastian hukum, yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggara perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.⁷

Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 memberi pengertian atas perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum memberi perlindungan kepada konsumen. Para ahli sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, pengusaha dimana mempunyai arti luas yang mencakup produsen dan pedagang perantara konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik.⁸ Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

⁶ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016, hlm. 33-34.

⁷ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016, hlm. 96.

⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung, 1981. hlm. 47-48.

Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu, diperlukannya adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan itu telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁹

Hubungan-hubungan hukum yang muncul dari praktik transportasi *online* setidaknya terdiri atas hubungan hukum yang bersifat horizontal antara perusahaan transportasi dengan mitra kerjanya (seperti ShopeeFood), hubungan hukum yang bersifat horizontal antara penyedia jasa/layanan transportasi *online* dengan pengguna jasa. Setiap kontroversi yang muncul dari setiap hubungan hukum harus diselesaikan melalui suatu pranata khusus yang didasarkan pada hukum yang berlaku.¹⁰ Terbitnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi jaminan supaya hak-hak tertanggung lebih diperhatikan. Keluhan-keluhan konsumen sekarang sudah terjawab dengan hadirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang ini, terhadap konsumen apakah pemakai produk atau pengguna jasa yang merasa dirugikan karena produk/barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau sebagaimana mestinya, Undang-Undang ini menjamin agar mereka mendapat kompensasi atau ganti rugi. Dalam Undang-Undang ini ditegaskan juga hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang digunakan. Masih banyak hak-hak yang diatur dalam UU sehingga posisi konsumen semakin kuat. Sebagai pihak yang berjanji, tertanggung dan penanggung memiliki posisi yang setara dan tidak ada yang di bawah dan di atas.

⁹ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus Edisi Keempat*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 190.

¹⁰ Tim Penyusun Revisi Naskah Komperehensif Perubahan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.2010. *Naskah Komperehensif Perubahan Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 11945 : Latar Belakang, Proses, dan Hasil Pembahasan 1999 -2002, Buku II Sendi-Sendi/Fundamen Negara*. Edisi Revisi. Jakarta : Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi. hlm. 63.

Hak-hak lainnya yang ditegaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 antara lain adalah :

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.¹¹

Adanya fenomena transportasi berbasis aplikasi *online* ini erat hubungannya dengan kegiatan pengangkutan yang secara yuridis diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun dalam undang-undang tersebut tidak mencantumkan sepeda motor sebagai sarana transportasi umum dengan pertimbangan utamanya adalah tidak layak dari aspek keamanan dan keselamatan. Namun jika dilihat dari aspek kebutuhan masyarakat modern sekarang, transportasi yang menggunakan sepeda motor sangat di butuhkan oleh masyarakat. Ada banyak kelebihan yang diberikan terhadap masyarakat dari hadirnya transportasi *online*. Konsumen pengguna jasa transportasi *online* dibuat nyaman dengan penjemputan dari pintu ke pintu, sehingga lebih efisien dari segi waktu.

Transportasi yang menggunakan aplikasi *online* dapat dibuat nyaman dengan berbagai fitur yang membuat konsumen ketagihan akan jasa yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut, contohnya seperti jasa antar barang, antar makanan, jasa untuk membeli berbagai macam kebutuhan konsumen pun disediakan dalam aplikasi ini. Terlepas dari semua kelebihan dan nyaman yang ditawarkan dari aplikasi berbasis online ini, terdapat pula hal negatif yang timbul terhadap konsumen yang perlu kita kaji.

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan Keenam*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017. hlm. 157-158.

Belakangan ini juga muncul permasalahan lain yang ditimbulkan dari driver transportasi *online* dibidang perlindungan konsumen.

Contoh kasus ketika ada seorang konsumen yang bernama Agus yang berkuliah di Universitas Universitas Prima yang mendapat pesan singkat melalui pesan yang bernada kasar dikarenakan telah memberikan penilaian buruk kepada *driver* transportasi *online* yang telah memberikan makanan yang saya pesan tidak sesuai. Dalam hal ini pihak konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* terganggu dikarenakan pihak penyedia layanan (khususnya *driver*) tersebut tidak mau menerima kritikan negatif dari konsumennya. Sehingga perbuatan *driver* transportasi *online* ini telah melanggar dari apa yang telah disebutkan dalam pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dalam Undang- Undang ini disebutkan salah satu hak dari konsumen adalah hak untuk didengar pendapat dan keluhan dari konsumen terhadap barang/jasa yang telah digunakan.

Contoh lain konsumen yang bernama Desyantika yang bertempat tinggal di Kota Medan sering terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen dikarenakan yang bernama Desyantika memesan warna hitam namun dari pihak penjual mengirimkan produk berwarna putih dikarenakan barang yang di pesan oleh konsumen tidak tersedia atau kehabisan stok tetapi mengirimkan barang yang berbeda tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak konsumen.

Dan contoh lainnya konsumen yang bernama Aldo yang berkuliah di Universitas Panca Budi tindak kejahatan yang dapat merugikan pihak konsumen pengguna jasa transportasi *online* adalah tingkat keamanan suatu barang yang akan dikirim melalui aplikasi Shopee atau istilah khususnya Shopee *Express Instant*. Apalagi jika pengiriman tersebut berupa barang berharga tentunya sangat merugikan pihak dari konsumen yang menggunakan layanan aplikasi *online* tersebut.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai salah seorang konsumen aplikasi Shopee ditemukannya satu kasus yang merugikan konsumen tersebut, yaitu ketika konsumen yang bernama Tasya yang bertempat tinggal di Kota Medan. Melakukan pemesanan Shopee *Express Instant* (salah satu fitur di aplikasi Shopee untuk mengirimkan barang). Setelah barang selesai dijemput oleh *Driver* Shopee dan beberapa saat kemudian di aplikasi konsumen pengiriman barang telah diselesaikan yang berarti barang yang dikirim tersebut sudah sampai di tujuan. Namun beberapa jam kemudian pihak penerima belum menerima barang tersebut dan menghubungi pihak pengirim tadi namun dimatikan, konsumen mencoba menghubungi beberapa kali lagi namun tetap tidak diangkat hingga sampai nomor *Driver* Shopee tersebut tidak aktif. Karena kesal dan merasa telah dirugikan, konsumen tadi memberi bintang satu dan mengomentari apa yang terjadi. Dan dikarenakan harga barang tersebut tidak terlalu mahal maka konsumen tersebut mengikhlaskan tanpa memperpanjang lagi permasalahan tersebut.¹²

Dengan hipotesa dan kendala yang sering terjadi maka timbul ketertarikan peneliti untuk membuat karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen sebagai Pengguna Jasa Transportasi *Online* ShopeeFood di Kota Medan.

¹² Wawancara dengan konsumen Shopee kota Medan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Apa perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* Shopeefood di kota medan?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* Shopeefood di kota medan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* Shopeefood di kota medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* Shopeefood di kota medan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini dibagi menjadi beberapa bagian yang diantaranya yaitu :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran yang baru terhadap perlindungan konsumen dalam ilmu hukum dan hukum transportasi *online* (pengangkutan darat) di kota medan kepada konsumen dan masyarakat dan dunia akademisi (ilmu pengetahuan).

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada penegak hukum seperti *lawyer*, konsultan hukum, hakim jaksa, polisi dapat memedomani dalam menyelesaikan kasus-kasus perlindungan konsumen.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* ShopeeFood di kota Medan dan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Medan.

E. Keaslian Penulisan

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini penulis melakukan tahap uji bersih di perpustakaan, sehingga penulis dapat memastikan bahwa skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen sebagai Pengguna Jasa Transportasi Online ShopeeFood di Kota Medan**” murni hasil dari karya sendiri. Penulis telah melakukan penelusuran melalui internet dan sepanjang penelusuran tersebut penulis tidak mendapati kesamaan judul dari skripsi yang telah ada.

Namun ada beberapa judul yang memiliki persamaan dengan penulisan skripsi ini, yaitu adalah M Fuad Dzulqornain Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2011. Judul penelitian tersebut adalah Perlindungan Hukum Bagi Mitra Pengemudi Ojek *Online* pada Praktik Sewa Jasa (Ijarah) dalam Transaksi ShopeeFood. Permasalahan yang ada dalam penelitian tersebut terdiri dari :

1. Perlindungan dari PT. Shopee Indonesia terhadap mitra pengemudi yang mengalami kerugian akibat eror order.
2. Pandangan hukum Islam tentang eror order dan di luar akad oleh konsumen dalam ketentuan pelaksanaan akad ijarah.
3. Perlindungan hukum menurut UU RI No. 8 Tahun 1998 bagi mitra pengemudi ShopeeFood yang mengalami kerugian akibat eror order.

Mochzar Alfitrah Aditya Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya tahun 2016. Judul penelitian tersebut adalah Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Ojek Online kendaraan sepeda motor dikaji dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang ada dalam penelitian tersebut terdiri dari:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa ojek *online* kendaraan sepeda motor jika dikaji dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Upaya yang dapat dilakukan konsumen/pengguna jasa angkutan ojek *online* jika dirugikan.

Maka yang menjadi pembeda antara skripsi ini dengan skripsi yang sudah ada yaitu tentang prosedur yang ditempuh oleh pengguna jasa transportasi *online* atas kerugian yang dialami dan perlindungan hukum bagi konsumen. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini murni hasil dari pemikiran penulis dan apa yang dialami oleh penulis yang didasarkan pada pengertian, dan aturan hukum yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang di Indonesia. Oleh karena itu, penulis menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya asli dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

BAB II TINJAUAN

PUSTAKA

A. Tinjauan Hukum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Kajian Yuridis terhadap fenomena transportasi jalan *online* tidak akan pernah bisa dilepaskan dari aspek hukum perjanjian. Fenomena transportasi jalan *online* yang mengikut sertakan para pihak, terutama perusahaan angkutan umum dan konsumen, selalu diikuti dengan munculnya perikatan. Menurut Subekti, yang dimaksud dengan perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.¹³ Perikatan dapat muncul dari undang-undang atau perjanjian. Pembahasan dalam bab ini dilakukan secara fokus pada aspek perjanjian, baik yang tertulis (kontrak) atau tidak tertulis.

Sebagaimana dikatakan oleh Munir Fuady, fenomena hukum kontrak baik di Indonesia maupun di berbagai Negara lain diibaratkan seperti keranjang sampah (*catch all*), di mana banyak hal tentang dan sekitar kontrak tidak diatur, baik dalam undang-undang maupun dalam yurisprudensi.¹⁴ Hal senada juga ditulis oleh Subekti yang menyatakan bahwa perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan, dan perikatan paling banyak diterbitkan oleh suatu perjanjian.¹⁵ Dalam hal ini, pembuatan perjanjian antara para pihak yang berkepentingan dilandaskan pada asas kebebasan berkontrak yang dikenal dalam *Burgerlijk Wetboek* (disingkat BW), serta sudah menjadi kebiasaan di Indonesia.

¹³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 2002, hlm. 1.

¹⁴ Munir Fuady, *Hukum Kontrak*, Citra Aditya Bakti Cetakan Keempat Buku Kesatu, Bandung, 2015, hlm. 2-3.

¹⁵ Subekti, *Op.Cit, Ibid.*

Pada dasarnya, manusia atau badan hukum (*rechts persoon*) memiliki hak untuk membuat perjanjian dengan pihak lain, serta memiliki hak untuk memilih dengan siapa dia hendak mengikat perjanjian. Memahami perjanjian tidak mungkin dilakukan tanpa memahami apa arti dari perjanjian. Hal ini sebagaimana pembuatan peraturan perundang-undangan yang pada bagian awal, yang selalu ada pada Pasal 1 adalah pengertian atau definisi atas beberapa istilah penting yang hendak diatur dalam perundang-undangan itu sendiri. Mengacu pada Bab I Kerangka Peraturan Perundang-undangan sebagaimana Lampiran II Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (disingkat UU No.12 Tahun 2011), khususnya apa yang diuraikan dalam nomor 98 huruf a, ketentuan umum berisi batasan pengertian atau definisi.¹⁶

Pemahaman atas pengertian perjanjian juga dapat merujuk pada pendapat para sarjana. Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁷ Sarjana lain, yakni Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antar dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.¹⁸

¹⁶ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016, hlm. 51.

¹⁷ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 1983, hlm. 89.

¹⁸ Wirjono Prodjodikoro, *Azaz-Azaz Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, 2011, hlm. 4.

2. Asas-asas Perjanjian

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) asas-asas yang ada dalam perjanjian meliputi asas kebebasan berkontrak dan asas konsensualisme. Dalam Buku III KUHPer khususnya Pasal 1338 dinyatakan bahwa segala sesuatu perjanjian dibuat secara sah oleh para pihak dan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Disamping itu asas kebebasan berkontrak harus dengan sistem terbuka dimana dalam membuat perjanjian yang dibuat tidak boleh ada unsur paksaan dari pihak manapun baik pihak internal (si pelaku perjanjian itu sendiri) maupun pihak eksternal (orang atau kelompok lain). Jika unsur pemaksaan dilakukan berarti perjanjian yang telah dibuat akan batal demi hukum. Sedangkan asas konsensualisme menyatakan perjanjian lahir pada saat tercapainya kata sepakat antara para pihak mengenai hal-hal yang pokok dan tidak memerlukan sesuatu formalitas.

Sedangkan dari sumber yang lain menyatakan ada tujuh jenis asas hukum perjanjian yang merupakan asas-asas umum yang harus diperhatikan oleh setiap pihak yang terlibat didalamnya.

- a. Asas sistem terbuka hukum perjanjian. Hukum perjanjian yang diatur di dalam Buku III KUHPer merupakan hukum yang bersifat terbuka. Artinya ketentuan-ketentuan hukum perjanjian yang termuat di dalam Buku III KUHPer hanya merupakan hukum pelengkap yang bersifat melengkapi.
- b. Asas Konsensualitas. Asas ini memberikan isyarat bahwa pada dasarnya setiap perjanjian yang dibuat lahir sejak adanya *consensus* atau kesepakatan dari para pihak yang membuat perjanjian.
- c. Asas personalitas. Asas ini bisa diterjemahkan sebagai asas kepribadian yang berarti bahwa pada umumnya setiap pihak yang membuat perjanjian tersebut untuk kepentingannya sendiri atau dengan kata lain tidak seorangpun dapat membuat perjanjian untuk kepentingan pihak lain.

- d. Asas itikad baik. Pada dasarnya semua perjanjian yang dibuat haruslah dengan itikad baik. Perjanjian itikad baik mempunyai 2 arti yaitu:
 - a) Perjanjian yang dibuat harus memperhatikan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.
 - b) Perjanjian yang dibuat harus didasari oleh suasana batin yang memiliki itikad baik.
- e. Asas *pacta sunt servada*. Asas ini tercantum didalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPer yang isinya “Semua Perjanjian yang di buat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Asas ini sangat erat kaitannya dengan asas sistem terbukanya hukum perjanjian, karena memiliki arti bahwa semua perjanjian yang dibuat oleh para pihak asal memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sekalipun menyimpang dari ketentuan-ketentuan Hukum Perjanjian dalam Buku III KUHPer tetap mengikat sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuat perjanjian.
- f. Asas *force majeure*. Asas ini memberikan kebebasan bagi debitur dari segala kewajibannya untuk membayar ganti rugi akibat tidak terlaksananya perjanjian karena suatu sebab yang memaksa.
- g. Asas *exemptio non adimpletie contractus*. Asas ini merupakan suatu pembelaan bagi debitur untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi akibat tidak dipenuhinya perjanjian, dengan alasan bahwa krediturpun telah melakukan suatu kelalaian.¹⁹

3. Sahnya Suatu Perjanjian

Suatu perjanjian agar mempunyai kekuatan mengikat dalam pelaksanaannya, tentunya harus memenuhi syarat sahnya perjanjian. Syarat sahnya perjanjian telah jelas diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

¹⁹ Danang Sunyoto, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Nuha Medika, Yogyakarta, 2016, hlm. 83-85.

Syarat sahnya perjanjian yang dimaksud adalah adanya kesepakatan dari mereka yang mengikatkan dirinya kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan, adanya suatu hal tertentu, dan adanya suatu sebab yang halal.²⁰

Syarat agar suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak, khususnya antara perusahaan angkutan umum dengan penumpang atau pengirim barang menjadi perjanjian yang membawa akibat hukum, perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sah sebagai perjanjian. Ajaran tentang syarat sah perjanjian sebagaimana telah digunakan oleh banyak yurisprudensi serta digunakan oleh banyak sarjana hukum adalah syarat sah perjanjian yang mengacu pada Buku III *Staatsblad* 1847 Nomor 23 tentang *Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie* (disingkat BW) yang dikenal juga dengan nama Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (disingkat KUH Perdata).

Syarat sah suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 BW. Pasal ini merupakan pasal yang banyak dipakai baik oleh yurisprudensi maupun pendapat sarjana hukum dalam memberikan penilaian atas sah atau tidaknya suatu perjanjian. Bunyi lengkap Pasal 1320 BW tersebut adalah sebagai berikut. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- c. Suatu hal tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal.²¹

Menurut Subekti, dua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subjektif, karena mengenai orang atau subjek yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.²²

²⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1985, hlm. 17.

²¹ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Perdata*, Pradnya Paramita Cetakan Ketiga Puluh, Jakarta, 2001, hlm. 339.

²² Subekti, *Op. Cit*, hlm. 17.

Empat syarat sebagaimana dijelaskan oleh Pasal 1320 BW merupakan syarat yang bersifat umum, di mana sifat tersebut sudah menjadi standar dalam pembuatan perjanjian di Indonesia.

Untuk memahami penjelasan empat syarat sah nya perjanjian sebagaimana ketentuan Pasal 1320 BW, kita dapat mengacu pada pendapat para sarjana hukum sebagaimana diuraikan berikut ini.

- a Arti sepakat menurut Subekti adalah kedua subjek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat, setuju, atau sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu, di mana apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain.²³ Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa persetujuan terjadi apabila suatu penawaran diikuti oleh suatu penerimaan, di mana apa yang diterima haruslah cocok dengan apa yang ditawarkan, hal mana menyangkut tujuan dari suatu cocok dengan apa yang ditawarkan, hal mana menyangkut tujuan dari suatu persetujuan.²⁴

Hal senada disampaikan oleh Munir Fuady yang menyatakan bahwa suatu kesepakatan kehendak terhadap suatu kontrak dimulai dari adanya unsur penawaran (*offer*) oleh salah satu pihak diikuti oleh penerimaan penawaran (*acceptance*) dari pihak lainnya sehingga akhirnya terjadilah suatu kontrak, yang terutama untuk kontrak-kontrak bisnis kerap kali dilakukan secara tertulis.²⁵ Sepakatnya para pihak mengadakan perjanjian berarti bahwa kedua pihak harus mempunyai kebebasan kehendak, yang secara teori dikenal dalam beberapa ajaran, sebagaimana diuraikan oleh Mariam Darus Badruzaman, yakni:

²³ Subekti, *Op. Cit, Ibid.*

²⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Op. Cit*, hlm. 28.

²⁵ Munir Fuady, *Op. Cit.* hlm. 29.

- a) Teori kehendak (*wilstheorie*), di mana kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat.
 - b) Teori pengiriman (*verzendtheorie*), di mana kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran.
 - c) Teori pengetahuan (*vernemingstheorie*), di mana pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima.
 - d) Teori kepercayaan (*vertrouwenstheorie*), di mana kesepakatan terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.²⁶
- b. Arti kecakapan menurut Subekti adalah kecakapan untuk membuat perjanjian menurut hukum, yang pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa atau *akil baliq* dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum, sehingga dengan demikian mempunyai cukup kemampuan untuk menginsafi benar-benar akan tanggung jawab yang dipikulnya dengan perbuatannya.²⁷
 - c. Suatu hal tertentu yang merupakan syarat ketiga dari sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 BW dijelaskan oleh Subekti apa yang diperjanjikan hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul suatu perselisihan, Menurut Mariam Darus Badruzaman, suatu perjanjian haruslah mempunyai objek (*beppald onderwerp*) tertentu, yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan, baik yang sekarang ada dan nanti akan ada.²⁸ Hal ini sebagaimana ditentukan oleh Pasal 1333 dan Pasal 1334 BW.

²⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit*, hlm. 98.

²⁷ Subekti, *Op. Cit, Ibid*.

²⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit*, hlm. 105.

- d. Syarat keempat sebagai syarat sah perjanjian adalah adanya suatu sebab yang halal. Kata “sebab” (*oorzaak* dalam bahasa Belanda atau *causa* dalam bahasa Latin) dimaksudkan tiada lain dari pada isi perjanjian, bukan sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian, bukan sesuatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian.²⁹ Menurut yurisprudensi, yang dimaksud dengan *causa* adalah isi atau maksud perjanjian, di mana hakim dapat menguji apakah tujuan dari perjanjian itu dapat dilaksanakan serta apakah isi perjanjian tidak bertentangan dengan undang-undang ketertiban umum, dan kesusilaan sebagaimana diatur dalam Pasal 1335, 1336, dan 1337 BW.³⁰

Suatu perjanjian (termasuk perjanjian pengangkutan) yang telah dibuat oleh para pihak membawa akibat hukum, di mana masing-masing pihak terikat untuk melaksanakan kewajiban dan/atau menerima hak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan. Akibat hukum muncul bersamaan dengan lahirnya perjanjian. Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dari apa yang menjadi objek perjanjian, kesepakatan mana ditunjukkan dari adanya persesuaian paham dan kehendak antara dua pihak tersebut.³¹

Suatu perjanjian yang telah dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak berlaku sah dan mengikat. Pasal 1338 BW menentukan sebagai berikut : Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan- alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

²⁹ Subekti, *Op. Cit, Ibid.*

³⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit*, hlm. 106-107.

³¹ Subekti, *Op. Cit*, hlm. 26.

4. Tujuan Perjanjian

Tujuan dilakukannya perjanjian ialah menjadi dasar penyelesaian jika muncul persoalan pada kemudian hari supaya para pihak terlindungi, menerima kepastian hukum, serta keadilan, Perjanjian tertulis merupakan dasar bagi para pihak buat melakukan suatu penuntutan jika salah satu pihak tak melaksanakan apa yang sudah diperjanjikan pada suatu perjanjian.³² Tujuan yang hendak dicapai dalam perjanjian adalah isi dari perjanjian itu sendiri. Dalam menentukan isi perjanjian meskipun didasarkan atas kebebasan berkontrak, akan tetapi tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan tidak dilarang oleh undang-undang.

Hal yang diperjanjikan berupa : memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, tidak berbuat sesuatu. Masing-masing pihak berhak untuk menerima apa yang dijanjikan oleh pihak lain. Bagi pihak yang gagal melaksanakan sesuatu yang telah diperjanjikan, pihak lain dapat menggunakan otoritas lembaga pengadilan untuk melaksanakan kontrak tersebut bahkan untuk memperoleh ganti rugi atau pemulihan lain yang dimungkinkan oleh hukum.³³ Dengan memperhatikan hal di atas, diharapkan tujuan pembuatan perjanjian yaitu terciptanya keadilan, ketertiban, dan kepastian hukum.

Para pihak melakukan suatu perjanjian lazimnya dilandasi suatu tujuan atau maksud tertentu yang dilandaskan pada kehendak yang telah diungkapkan, yaitu dalam bentuk janji-janji di antara para pihak yang terkait. Di dalam dunia ekonomi, perjanjian merupakan *instrument* yang terpenting untuk mewujudkan perubahan-perubahan ekonomi dalam pembagian barang dan jasa.

Perjanjian memiliki tujuan untuk menciptakan keadaan yang lebih baik bagi kedua belah pihak.

³² Ahmad Miru, *Hukum Perjanjian dan Perancangan Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 63.

³³ Soedjono Dirdjosisworo, *Hukum Bisnis*, Mandar Maju, Bandung, 2003, hlm. 28.

Dalam pandangan Patrick S. Atiyah, Perjanjian memiliki tujuan untuk menciptakan keadaan yang lebih baik bagi kedua belah pihak. Dalam pandangan Patrick S. Atiyah, perjanjian memiliki tiga tujuan dasar, sebagaimana digambarkan di bawah ini :³⁴

1. Memaksakan suatu janji dan melindungi harapan wajar yang muncul darinya.
2. Mencegah pengayaan (upaya memperkaya diri) yang dilakukan secara tidak adil atau tidak benar
3. *To prevent certain kinds of harm.*

Di samping ketiga tujuan yang disebutkan di atas, Herlien Budiono menambahkan tujuan keempat dari perjanjian yaitu mencapai keseimbangan. Antara kepentingan sendiri dan kepentingan terkait dari pihak lawan, yang diturunkan dari asas laras (harmoni) di dalam hukum adat.³⁵ Penutupan suatu perjanjian yang berjalan sepenuhnya sebagaimana dikehendaki para pihak memberikan arti bahwa tujuan akhir perjanjian akan tercapai dan secara umum telah tercipta “kepuasan”, sehingga jiwa atau semangat keseimbangan sebagai suatu asas yang mengharmonisasikan pranata-pranata hukum dan asas-asas pokok hukum perjanjian yang ditemukan di dalam KUH Perdata pada satu pihak dengan cara berpikir bangsa Indonesia di pihak lain telah difungsikan.³⁶

Menurut Soepomo tujuan keempat dari suatu perjanjian adalah mencapai keseimbangan, kepantasan, atau sikap sosial tertentu. Hal ini dimaksudkan untuk mencerminkan rasa syukur atau kepuasan dan upaya secara sadar untuk menggapai peluang eksistensi immateriil (*immateriele zijnsmogelijkheid*).

³⁴ Stephen A. Smith dan Patrick S. Atiyah, *An Introduction to the Law of Contract*, Oxford University Press, New York, 1995, hlm. 35.

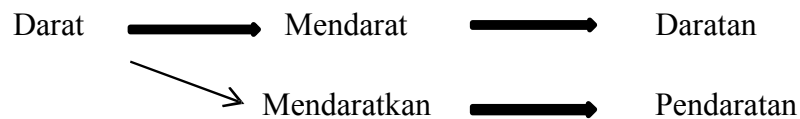
³⁵ Herlien Budiono dan Tristam P Moeliono, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 310.

³⁶ Kamilah, *Op. Cit*, hlm. 105.

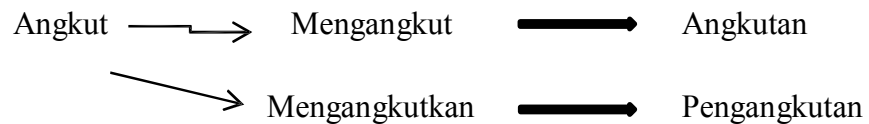
B. Tinjauan Tentang Transportasi *Online* ShopeeFood

1. Pengertian Transportasi *Online* ShopeeFood

Pengertian Transportasi *Online* ShopeeFood adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri. Transportasi *online* adalah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).³⁷ Pengangkutan selalu berhubungan dengan kegiatan pengangkutan serta alat angkutnya, dimana contoh dari angkutnya seperti terlihat sebagaimana gambar berikut.³⁸



Jika ditetapkan pada kata dasar „angkut“ dapat dijelaskan sebagai berikut.



Transportasi *online* merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen memesan suatu sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam smartphone.

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* atau situs belanja *online* terbesar di Indonesia, lalu dinyatakan pada website resmi Shopee Indonesia (2021), tidak hanya di Indonesia namun juga se-Asia Tenggara dan Taiwan yang pertama kali hadir di tahun 2015. Shopee sendiri dimiliki oleh salah satu warga Singapura, Chris Feng yang merupakan CEO sekaligus *founder*.

³⁷ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 1.

³⁸ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 11.

Shopee juga merupakan anak perusahaan dari *Sea Group*, yang diketahui sebagai perusahaan publik Singapura yang memanfaatkan teknologi internet. Tidak hanya merupakan *top of mind e-commerce* di Indonesia pada tahun 2020, namun Shopee juga meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal IV 2020 dengan transaksi *e-commerce*. Shopee Indonesia yang mengalami peningkatan pesanan.³⁹

Tidak hanya itu Shopee memiliki fitur *Shopee payment (Shopeepay)*, *spaylater*, *spinjam* dan baru-baru ini Shopee menambah strategi layanan baru bernama *ShopeeFood*. *ShopeeFood* adalah sebuah layanan pesan antar makanan secara *online* yang dimiliki Shopee. Konsumen bisa pesan makanan memakai aplikasi Shopee pada beberapa *merchant*. *ShopeeFood* menjadi salah satu strategi baru bagi Shopee, yang mengambil kesempatan atas keamanan dalam transaksi pemesanan makanan yang tidak merugikan baik dari mitra *driver* maupun *merchant* penyedia makanan yang terdaftar dikarenakan transaksi langsung dilakukan dengan *Shopee Cash*. Hal ini dapat mengurangi resiko order fiktif dan mempermudah Shopee dalam menerapkan sistem promo dan dapat merubah cara pandang masyarakat terhadap Shopee yang awalnya hanya sebuah *e-commerce* yang menyediakan barang, dan saat ini Shopee juga menyediakan jasa.⁴⁰

2. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Transportasi *Online* *ShopeeFood*

Menurut Houwing memandang Hak itu sebagai kepentingan yang dilindungi oleh hukum dengan cara tertentu.

³⁹ https://kc.umn.ac.id/16985/3/BAB_I.pdf diakses pada tanggal 24 Februari 2023 pukul 15.00 WIB.

⁴⁰ <https://eprints.perbanas.ac.id/9389/3/BAB%20I.pdf> diakses pada 24 Februari 2023 pukul 15.00 WIB.

Ia melihat makna hak semata-mata untuk melindungi mereka yang berkepentingan melakukan tindakan guna kepentingan mereka.⁴¹ Kewajiban pokok PT. Shopee *International* Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat dalam Pasal 186 : “Perusahaan angkutan umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh penumpang dan/atau pengirim barang”.

Dalam hal ini jika disandingkan dengan Norma dan Doktrin terkait maka dalam hal hubungan antara PT. Shopee *International* Indonesia dengan Penumpang (Pegguna Jasa Transportasi *Online*) terkait Hak dari PT. Shopee *International* Indonesia pada poin ke 10 angka 3 yang menyatakan bahwa “Kami berhak untuk segera menanggukkan, membatasi atau menghentikan Ketentuan Penggunaan dan Penggunaan Aplikasi jika kami memiliki alasan untuk mencurigai bahwa anda telah melanggar ketentuan dari ketentuan Penggunaan ini atau peraturan Perundang-undangan yang berlaku”. Ini telah sesuai dengan UU ITE Pasal 26 yaitu:

- 1) Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.
- 2) Setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-undang ini.

Sesuai penjabaran diatas maka dalam hal ini Penumpang (Pegguna Jasa Transportasi *Online* wajib memberikan data yang benar, lengkap dan jelas sesuai ketentuan yang sudah tertera dalam Perjanjian Elektronik tersebut, dan disini pihak perusahaan atau PT. Shopee *International* Indonesia juga wajib menjaga keamanan data pribadi Penumpang (Pegguna Jasa Transportasi).

⁴¹ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm.176.

Namun apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, salah satu pihak dapat mengajukan gugatan sesuai Pasal 26 UU ITE.

Kemudian terkait dengan Kewajiban Pokok dan kewajiban lain-lain dari *Driver* terhadap Penumpang (Pengguna Jasa Transportasi *Online*) menurut peneliti telah sesuai dengan Norma dan Doktrin terkait, yaitu menurut H.M.N Purwosutjipto dan juga sesuai dengan Pasal 186 Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dimana dalam hal ini *Driver* PT. Shopee *International* Indonesia mempunyai kewajiban pokok yaitu “menyelenggarakan pengangkutan dari tempat asal ke tempat tujuan. Mitra (*Driver* Shopee *International* Indonesia) juga berkewajiban menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai ke tempat tujuan yang diperjanjikan.⁴²

3. Perkembangan Pengguna Jasa Transportasi *Online* ShopeeFood

Perkembangan transportasi di setiap Negara berbeda-beda, mengikuti kemajuan teknologi di Negara masing-masing. Tahun 2015 merupakan masa yang fenomenal bagi perkembangan layanan jasa transportasi *on demand*, atau yang biasa dikenal dengan transportasi *online*. Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi *online* sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor akan transportasi membuat aplikasi berbasis *online* ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Medan.⁴³

Salah satu perkembangan teknologi saat ini terdapat pada layanan transportasi *online*. Walaupun keberadaan transportasi sudah ada sejak dulu, tetapi menjadi sangat fenomenal ketika digabungkan dengan teknologi dan jadilah transportasi berbasis *online*.

⁴² <http://eprints.ums.ac.id/61114/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> diakses pada tanggal 24 Februari 2023 pukul 15.30 WIB.

⁴³ [journal.universitassuryadarma.ac.id https://journal.universitassuryadarma.ac.id](https://journal.universitassuryadarma.ac.id) PDF kebangkitan transportasi pada era daring diakses pada 17 Maret 2023 pukul 18.00 WIB.

Aplikasi transportasi *online* ini merupakan salah satu aplikasi penting di Indonesia. Indonesia sekarang lagi pesat-pesatnya bisnis transportasi *online* ada beragam transportasi *online* yang berada di pasar Indonesia, salah satunya transportasi *online* ShopeeFood.⁴⁴

ShopeeFood merupakan layanan pesan antar makanan secara *online* yang dimiliki oleh Shopee dengan tujuan untuk memudahkan konsumen dalam menjajakan produk makanan dan minuman siap saji. ShopeeFood telah hadir sejak April 2020 lalu dengan menjual berbagai produk.

Shopee sebagai salah satu *online marketplace* tersebar di dunia memberikan fitur “Terpopuler di Jakarta dan Medan”, “Makan Hemat Diskon 50%”, “Menu Pilihan Diskon s/d 25%”, dan “Restoran Terdekat” yang sangat memudahkan para pengguna untuk memilih restoran sesuai dengan preferensi mereka dengan sistem pembayaran yang sangat mudah, di mana kita dapat menggunakan *ShopeePay* dan *Cash On Delivery* (bayar di tempat).

Shopee juga bekerjasama dengan toko-toko dimana mereka menawarkan menu paketan dengan harga yang lebih murah dari biasanya. Diskon ini dapat langsung di redeem/klaim/digunakan sebelum melakukan pembayaran dan berlaku setiap hari.

Terdapat beberapa dimensi dan indikator yang mempengaruhi terjadinya fenomena ini, antara lain :

- 1) *Visibility* merupakan elemen paling kuat pada *brand* yang akan diterima oleh konsumen atau sebagai frekuensi seberapa besar orang melihat *brand* tersebut dari hasil pencarian Google, media sosial, dan saluran pemasaran *online* lainnya. Pada indikator ini ShopeeFood dikenal oleh masyarakat karena merupakan bagian dari Shopee dan saluran pengiklanan yang cukup luas sehingga penyebaran informasi juga semakin luas.

⁴⁴ eprints.umm.ac.id <https://eprints.umm.ac.id> PDF BAB I - Universitas Muhammadiyah Malang diakses pada tanggal 17 Maret 2023 pukul 19.00 WIB.

- 2) *Credibility* didefinisikan sebagai apa yang dapat dipercaya mengenai produk yang terkandung dalam sebuah *brand* dapat berupa informasi yang terkandung di dalamnya.

ShopeeFood memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi indikator ini seperti metode pembayaran terjamin, sistem keamanan yang baik dan mitra *driver* dan *merchant* yang terpercaya.

- 3) *Attraction* kemampuan *brand* untuk menarik pelanggan dan membangun keinginan pelanggan untuk membeli. ShopeeFood selalu menawarkan promo pada aplikasinya, promo sebesar 50% dan promo gratis ongkir kirim yang dapat digunakan setiap harinya.
- 4) *Power Brand* yang kuat membawa mereka menjadi pemimpin pasar. Kekuatan *brand* juga ikut mendorong pembelian tinggi. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa ShopeeFood merupakan bagian dari Shopee dan sudah banyak menjalankan kerjasama dengan *partner* yang *kredibel*.

Berdasarkan hal di atas ShopeFood dapat mempengaruhi perubahan perilaku penggunaan jasa *food delivery* di wilayah Medan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tidak lain adalah ragam produk, promosi, kecepatan dan ketepatan distribusi, harga, pelayanan *driver*, *feedback*, serta pelayanan jasa ShopeFood itu yang sudah menggunakan *standard operation procedures* (SOP) yang disesuaikan pada masa sekarang ini.⁴⁵

4. Tujuan Pengangkutan Transportasi *Online* ShopeeFood

Adapun tujuan Jasa Transportasi berbasis aplikasi *online* adalah sebagai berikut :

- 1) Transportasi *online* praktis dan mudah digunakan karena layanan jasa transportasi ini cukup menggunakan aplikasi *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet, untuk proses pemesanannya.

Menurut Wahyuningtyas (2016) dalam Nirmala dan Mayla

⁴⁵<https://yoursay.suara.com/amp/kolom/2021/07/08/083512/perubahan-perilaku-masyarakat-terhadap-penggunaan-jasa-pesan-antar-makanan> diakses pada tanggal 13 Maret pukul 12.00 WIB.

Surveyandini, (2019), persepsi kemudahan dalam hal penggunaan sebuah teknologi informasi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan sebuah teknologi informasi didefinisikan sebagai suatu kepercayaan atau keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan juga mengandung arti bahwa teknologi informasi dapat mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan, karena pada dasarnya individu yakni bahwa teknologi informasi tersebut mudah untuk dipahami dan tindak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaan.

- 2) Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi *online* secara detail seperti nama *driver*, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- 3) Lebih terpercaya, maksudnya di sini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau *online* ini berupa identitas lengkap dari perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir risiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.
- 4) Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi.⁴⁶

⁴⁶ Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi, *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Diponegoro Law Journal 5.3, hlm. 2-3.

C. Tinjauan Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 UUPK).

Dalam bukunya, Pengantar Hukum Bisnis, Munir Fuady mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.

Adapun, yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 UUPK).⁴⁷

2. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UU No Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

⁴⁷ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, hlm. 191.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas tersebut yang memiliki relevansi dalam pembangunan nasional.

Asas-asas perlindungan konsumen dijelaskan melalui penjelasan atas Pasal 2, yang diuraikan sebagai berikut :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁴⁸

3. Bentuk-bentuk Transportasi *Online* ShopeeFood

Jika mengacu pada bentuk-bentuk berdasarkan KUH Perdata, KUHD, dan UU No. 3 Tahun 1982, transportasi jalan *online* bisa diadakan baik dalam bentuk perusahaan perseorangan atau perusahaan yang berbentuk badan hukum (*Irecht person*).

⁴⁸ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 98.

Perusahaan transportasi jalan *online* seperti Shopee memilih Perseroan Terbatas sebagai bentuk badan hukumnya, yakni PT. Shopee *International* Indonesia. Begitu pula dengan Go-jek yang berbadan hukum PT. Go-jek Indonesia.

Peraturan mengenai bentuk perusahaan transportasi tunduk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (disingkat UU No.22 Tahun 2009), serta peraturan pelaksanaannya, di antaranya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (disingkat PP No. 74 Tahun 2014).

Dalam hal ini berlaku asa *lex specialist derogate lex generalis*, di mana UU No.22 Tahun 2009 dan PP No.74 Tahun 2014 mengesampingkan UU No.3 Tahun 1982. Pasal 79 PP No.74 Tahun 2014 menentukan bahwa Perusahaan Angkutan Umum yang menyelenggarakan Angkutaan orang dan/atau barang harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 79 ayat (2) PP No.74 Tahun 2014 menjelaskan lebih lanjut bahwa badan hukum Indonesia yang merupakan Perusahaan Angkutan Umum yang menyelenggarakan Angkutan orang dan/atau barang harus berbentuk :

- a. Badan usaha milik negara.
- b. Badan usaha milik daerah.
- c. Perseroan terbatas.
- d. Koperasi.⁴⁹

4. Tujuan Perlindungan Hukum

Dalam huruf dari dasar pertimbangan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dinyatakan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran,

⁴⁹ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 34-35.

pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.

Atas dasar pertimbangan ini, maka perlindungan konsumen bertujuan :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁵⁰

⁵⁰ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2016, hlm. 193.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini merupakan bingkai penelitian yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian. Lingkup penelitian juga menunjukkan secara pasti faktor-faktor mana yang akan diteliti, dan mana yang tidak, atau untuk menentukan apakah semua faktor yang berkaitan dengan penelitian akan diteliti atau akan dieliminasi sebagian. Dalam penelitian hukum, ruang lingkup penelitian ini harus dibatasi,⁵¹ agar skripsi akan terarah. Ruang lingkup dalam penelitian ini mengenai apa perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* shopeefood di kota medan dan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa transportasi *online* shopeefood di kota medan.

B. Metode Penelitian

Metode adalah cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Sedangkan penelitian merupakan suatu kerja ilmiah yang bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris.⁵²

⁵¹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, hlm. 114.

⁵² Soerjono Soekanto dan Sri Mumadji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singka*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2001, Hlm. 1

Peneliti melakukan analisis data dengan tidak menggunakan angka-angka atau rumus statistik, melainkan dengan menggunakan kata-kata atau uraian kalimat dengan melakukan penilaian berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini, metode yuridis normatif digunakan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi *online* ShopeeFood ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan yuridis empiris, yaitu suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dipandang dari sisi normatifnya (asas-asas, prinsip-prinsip, doktrin- doktrin, kaidah-kaidah) yang terdapat di dalam perundang-undangan.⁵³ Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang menggambarkan fakta-fakta menyangkut permasalahan dalam penelitian ini baik dalam kerangka sistematisasi maupun sinkronisasi berdasarkan aspek yuridis dengan tujuan menjawab permasalahan yang menjadi objek penelitian.⁵⁴

Pada kesempatan ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai Teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan di dalam wawancara tersebut. Contohnya mahasiswa dengan Andre Sitompul, Ia mengungkapkan bahwa salah satu variabel yang mempengaruhinya dalam menggunakan Shopee *Express Instant* adalah lokasi. Ia tinggal di daerah yang tergolong dekat dari kota dan banyak akses menggunakan Shopee *Express Instant*.

⁵³ Johny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, Surabaya, 2005, hlm. 46.

⁵⁴ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum, cetakan ketiga*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 116-117.

Sedangkan, informan Penina mengungkapkan bahwa mereka menggunakan Shopee *Express Instant* saat berada di daerah kampus :“Kalau saya itu pakai Shopee *Express Instant* untuk setiap pemesanan barang *online* yang saya butuhkan secara tiba-tiba karena jika menggunakan Shopee *Express Instant* dapat diantarkan langsung di hari yang sama saat kita memesan tetapi kadang jangkauan waktunya sedikit lama”.

Wawancara lainnya dengan Grace merupakan pekerja tata usaha mengatakan bahwa saya lebih suka dengan kelebihan menggunakan ShopeeFood adalah *voucher* sama gratis ongkos kirim nya itu ada setiap hari. Jadi kalau setiap hari ingin pakai ShopeeFood pasti dapat *voucher* dan gratis ongkos kirim. Kalau kelemahannya titik *maps* nya tidak akurat jadi nama alamat dengan titik *maps* terkadang sering berbeda. Sedangkan pekerja lainnya mengungkap bahwa : “Lebih suka menggunakan ShopeeFood karena sama banyak *discount* dan gratis ongkos kirim yang disediakan oleh ShopeeFood setiap hari, dan beda untuk jasa transportasi *online* jenis lain diskon nya tergantung untuk pengguna langganan saja jika tidak berlangganan promo nya tidak ada setiap hari seperti jasa transportasi *online* ShopeeFood”.

Bisa disimpulkan bahwa yang mempengaruhi keputusan pembelian menggunakan jasa ShopeeFood adanya keinginan untuk menghemat uang dan mengefisienkan waktu, lokasi, dan kelengkapan produk yang sesuai keinginan konsumen, harga yang terjangkau, dan *discount* yang menarik bagi konsumen serta membuat konsumen penasaran. Terdapat pula kelebihan seperti *discount*, gratis ongkos kirim serta *driver* nya banyak dan kekurangan dari ShopeeFood ini seperti *maps* nya tidak akurat. Kelebihan yang ditawarkan ShopeeFood dari aplikasi lain sehingga konsumen memilih menggunakan ShopeeFood.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tertier:

1. Bahan hukum primer, meliputi seluruh peraturan perundangan-undangan yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, antara lain sebagai berikut :
 - a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - d. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
 - f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
 - g. Tanggung jawab pelaku usaha terkait ketentuan pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 (Umum).⁵⁵
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, jurnal-jurnal, Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) Kota Medan, termasuk media internet, dan wawancara dengan pihak konsumen shopeefood di kota medan.

⁵⁵ Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Sinar Grafika, Jakarta Timur, 2016, hlm. 114.

3. Bahan hukum tertier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, contohnya kamus umum, kamus hukum, ensiklopedia, dan indeks kumulatif.⁵⁶

D. Analisis Data

Analisis sumber data yang telah dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data primer, sekunder, dan tersier yang kemudian dari data-data tersebut dapat diuraikan dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis dan dapat dimengerti.

Hasil analisis data tersebut akan disimpulkan menggunakan metode analisis normatif. Metode penelitian normatif ini dapat digunakan pada penelitian ini dikarenakan bahan-bahan hukum dalam penelitian ini mengarah pada kajian bersifat teoritis yang termasuk dalam bentuk asas- asas hukum, konsep-konsep hukum, dan kaidah-kaidah hukum.

⁵⁶ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1983, Hlm. 13.