

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan bisnis di Indonesia saat ini berkembang pesat di berbagai industri. Kebutuhan dan permintaan masyarakat semakin meningkat, begitu pula dengan prospek ekonomi. Di era globalisasi saat ini, para pelaku usaha harus berinovasi dan kreatif mengembangkan usahanya agar dapat bersaing. Terdapat persaingan yang ketat diantara para pelaku usaha untuk mengembangkan usaha mereka melalui penerapan kemajuan teknologi di bidang transportasi. Pemindahan barang atau orang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan kendaraan dikenal dengan istilah transportasi. Layanan transportasi ini telah beralih ke model pemesanan *online* seiring dengan kemajuan teknologi, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan melalui aplikasi pada platform bisnis tertentu. Transportasi *online* mengacu pada layanan transportasi dimana semua kegiatan transaksional, seperti melakukan pemesanan, dilakukan secara *online*.<sup>1</sup>

Manusia kini dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan mudah berkat kemajuan teknologi. Banyak perubahan yang dibawa oleh revolusi industri 4.0, yang menyoroti pola ekonomi digital. Aktivitas kehidupan manusia pun ikut berubah sebagai dampak dari revolusi industri 4.0. Munculnya perbuatan hukum baru secara langsung dipengaruhi oleh pesatnya

---

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

perkembangan dan perluasan teknologi informasi dan elektronik yang merupakan salah satu factor yang menyebabkan perubahan dalam aktivitas keseharian manusia diberbagai bidang. Untuk menjaga dan membentengi persatuan dan kesatuan bangsa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah dibuat untuk kepentingan negara, penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan elektronik harus lebih dikembangkan.<sup>2</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>3</sup> Pihak-pihak yang terlibat di dalam platform *Shopeefood* antara lain yaitu *driver*, *mercant* dan *customer*.

Perkembangan platform layanan pesan antar makanan atau *food delivery* dalam beberapa tahun terakhir seperti *Shopeefood* telah memberikan

---

<sup>2</sup> Muhammad Fakhri, 'Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Ojek *Online* Terhadap Orderan Fiktif Di Aplikasi Shopee-Food', *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang*, 2024, hlm.4

<sup>3</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.

kemudahan bagi konsumen dan peluang pekerjaan bagi banyak orang, termasuk mitra *driver ShopeeFood*. Namun, dibalik kemudahan tersebut muncul berbagai permasalahan yang melibatkan *driver*, restoran dan *customer*. Salah satu kasus yang sering terjadi adalah ketika mitra *driver ShopeeFood* dirugikan akibat komplain dari *customer* yang sebenarnya disebabkan oleh kelalaian restoran. Misalnya, restoran mungkin terlambat menyiapkan pesanan, salah dalam mengemas makanan, atau memberikan informasi yang tidak akurat. Akibatnya, *driver* yang bertugas mengantarkan pesanan seringkali menjadi pihak yang pertama kali menerima komplain dari *customer*, meskipun kesalahan bukan berasal dari *driver*. Kondisi ini diperparah oleh mekanisme penilaian (*rating system*) dan sanksi yang diterapkan oleh platform terhadap *driver*. Ketika konsumen memberikan komplain atau rating rendah, *driver* bisa mengalami penurunan rating, pengurangan insentif, atau bahkan pemutusan kerja sama oleh platform. Namun terhadap penilaian (*rating system*) yang diberikan *customer* terhadap *driver*, pihak aplikasi melalui *customer service* tidak menghiraukan aduan dari *driver* mengenai kerugian yang dialami *driver* atas kelalaian restoran meskipun *driver* telah berusaha menjelaskan situasi sebenarnya kepada pihak aplikasi, namun komplain tersebut tetap dianggap sebagai kesalahan *driver*. Sementara itu, restoran sebagai pihak yang seharusnya bertanggung jawab atas kelalaian tersebut tidak mendapatkan sanksi yang sepadan, dan hak-hak *driver* tidak dipenuhi. Padahal, dalam banyak kasus, *driver* tidak memiliki kendali atas kesalahan yang dilakukan oleh restoran. Hal ini menimbulkan ketidakadilan dan

ketidakpastian bagi mitra *driver Shopeefood*, yang seharusnya mendapatkan perlindungan hukum yang memadai.

Pada tahap wawancara pra riset dengan mitra driver Shopeefood yang berada di Surabaya, ditemukan beberapa peristiwa yang menggambarkan betapa rentannya posisi *driver* dalam menghadapi komplain *customer* akibat kelalaian restoran. Salah satu peristiwa yang peneliti temui berdasarkan hasil wawancara dengan *driver* bernama Farhan Arif Hermawan, mengungkapkan bahwasanya pernah mendapatkan peristiwa seperti yang serupa dengan penelitian ini pada bulan Februari 2024. Farhan menerima pesanan dari sebuah restoran di Surabaya untuk diantarkan ke pelanggan. Setelah tiba dilokasi *customer*, *customer* tersebut marah karena ada satu item makanan yang hilang dari pesannya. *Customer* tersebut langsung memberikan komplain melalui *customer service Shopeefood* dan memberikan penilaian bintang 1 kepada Farhan. Farhan, yang merasa tidak bersalah karena kesalahan tersebut dilakukan oleh pihak restoran mencoba menghubungi *customer service Shopeefood* untuk menjelaskan situasi tersebut. Namun, respons yang diterima Farhan kurang memuaskan. *Customer service* hanya mencatat keluhan dan tidak memberikan solusi konkret untuk melindungi Farhan dari penilaian bintang 1 tersebut. Akibatnya, Farhan menerima sanksi dari sistem *Shopeefood* berupa pengurangan poin reputasi, yang berdampak pada penurunan prioritasnya dalam menerima orderan berikutnya. Dari wawancara dengan Farhan sebagai *driver*, terungkap bahwa mekanisme perlindungan bagi mitra *driver Shopeefood* dalam menghadapi komplain *customer* akibat kelalaian 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 menangani kasus seperti ini, sehingga *driver* merasa tidak terlindungi.<sup>4</sup>

Fakta dilapangan sebelumnya menunjukkan adanya celah dalam regulasi dan mekanisme perlindungan bagi mitra *driver Shopeefood*, terutama dalam hal pembagian tanggung jawab antara restoran, platform, dan *driver*. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis lebih mendalam mengenai perlindungan bagi mitra *driver Shopeefood* yang dirugikan akibat komplain konsumen yang disebabkan oleh kelalaian restoran, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh *driver* untuk mempertahankan hak-haknya. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik mengangkat skripsi berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA DRIVER SHOPEEFOOD YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN RESTORAN (Studi Lapangan Kantor Shopeefood Cabang Kota Surabaya)”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang penulis jabarkan diatas, diambil beberapa rumusan masalah yang akan penulis bahas yaitu :

1. Bagaimana perlindungan bagi *driver* Shopeefood yang dirugikan oleh *customer service Shopeefood* atas komplain *customer* akibat kelalaian restoran?

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Farhan Arif Herma wan selaku *Driver* Shopeefood di Kota Surabaya, pada tanggal 25 Februari 2025.

2. Apa upaya yang dapat dilakukan *driver* Shopeefood ketika mendapat komplain *customer* akibat kelalaian restoran?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan bagi mitra *driver* Shopeefood dalam menghadapi komplain *customer* yang diakibatkan karena kelalaian restoran pada platform Shopeefood.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh mitra *driver* *Shopeefood* ketika mendapat komplain *customer* akibat kelalaian restoran.

### **1.4 MANFAAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini dilakukan tentunya dapat memberikan suatu wawasan untuk penulis dan masyarakat adanya perlindungan bagi mitra *driver* *Shopeefood* dalam menghadapi komplain akibat kelalaian restoran.
- b. Dapat memberikan bahan referensi bagi pembaca dan juga memberikan gambaran atau referensi guna penelitian terkait selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk memperluas keilmuan, wawasan, kemampuan, pengalaman, serta kesadarann untuk mengkaji peran hukum khususnya perlindungan bagi mitra *driver* dalam menghadapi komplain *customer* atas kelalaian restoran.

b. Bagi Mitra *Driver ShopeeFood*

Dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada mitra *driver ShopeeFood* dibidang hukum mengenai perlindungan bagi pihak mitra *driver* terhadap komplain akibat kelalaian restoran.

c. Bagi Perusahaan Shopee

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu perusahaan Shopee dalam mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan komplain *customer* akibat kelalaian restoran, serta meningkatkan integritas *platform*.

## 1.5 KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian ini akan merinci temuan dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang sama sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, penelitian ini menyediakan beberapa hasil penelitian terdahulu untuk meninjau kajian materi yang akan dibahas, yaitu:

**Tabel 1. Keaslian Penelitian**

| No | Nama, Tahun, Judul   | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|--|--|--|
| 1  | Maora Karin Eka Wardhana, 2022, Perlindungan Hukum Bagi <i>Driver</i> Terhadap Pembatalan Pesanan Makanan Oleh Konsumen Dengan Sistem Pembayaran | Persamaan dengan penelitian dahulu dengan sekarang sama-sama membahas mengenai | Perbedaan dengan penelitian dahulu dengan sekarang yaitu pada penelitian terdahulu membahas mengenai apa akibat hukumnya jika pada |

| No | Nama, Tahun, Judul   | Persamaan   | Perbedaan  |
|----|--|---|--|
|    | Cash On Delivery Melalui <i>Shopeefood</i>   | perlindungan bagi <i>driver Shopeefood</i>  | penelitian sekarang membahas upaya apa yang dapat dilakukan oleh <i>driver Shopeefood</i> saat mendapatkan komplain akibat kelalaian restoran  |
| 2  | Muhammad Fakhri, 2024, Perlindungan Hukum Bagi <i>Driver Ojek Online</i> Terhadap Orderan Fiktif Di Aplikasi <i>Shopeefood</i> | Persamaan dengan penelitian dahulu dengan sekarang sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi <i>driver Shopeefood</i> | Perbedaan dengan penelitian dahulu dengan sekarang yaitu pada penelitian terdahulu membahas mengenai analisis penerapan perlindungan hukum bagi <i>driver</i> jika pada penelitian sekarang membahas mengenai bagaimana perlindungan bagi <i>driver Shopeefood</i> |

| No | Nama, Tahun, Judul  | Persamaan   | Perbedaan   |
|----|---|---|---|
|    |   |   | yang dirugikan akibat oleh <i>customer service Shopeefood</i> atas komplain <i>customer</i> akibat kelalaian restoran   |
| 3  | M. Farid Al-amin, 2023, Perlindungan Hukum <i>Driver</i> Dalam Jual Beli Melalui <i>Shopeefood</i> Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif | Persamaan dengan penelitian dahulu dengan sekarang sama-sama membahas mengenai perlindungan bagi <i>driver Shopeefood</i> | Perbedaan dengan penelitian dahulu dengan sekarang yaitu pada penelitian terdahulu membahas mengenai bagaimana persepektif hukum islam dan hukum positif terhadap perlindungan bagi <i>driver</i> dalam jual beli melalui <i>Shopeefood</i> jika pada penelitian sekarang bagaimana |

| No | Nama, Tahun, Judul | Persamaan | Perbedaan  |
|----|--------------------|-----------|--|
|    |                    |           | perlindungan bagi <i>driver Shopeefood</i> yang dirugikan oleh <i>customer service Shopeefood</i> atas komplain <i>customer</i> akibat kelalaian restoran. |

## 1.6 METODE PENELITIAN

### 1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian hukum adalah analisis proses yang meliputi metode, sistematika, dan pemikiran khusus untuk memahami fenomena hukum tertentu dengan upaya menyelesaikan masalah yang muncul. Oleh karena itu dibutuhkan metode penelitian yang sesuai diperlukan untuk memandu penelitian sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian.<sup>5</sup> Menurut Abdulkadir Muhammad, penelitian hukum adalah kegiatan mengungkapkan kembali konsep hukum, fakta hukum, dan sistem hukum yang telah pernah ada untuk dikembangkan, diperbaiki dan dimodifikasi sesuai dengan kebutuh masyarakat. Selain itu, penelitian

---

<sup>5</sup> Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Jakad Media Publishing, Surabaya, 2020, hlm. 4.

hukum juga berupaya menggali, mencari dan menemukan nilai-nilai baru yang bermanfaat bagi kesejahteraan manusia sebagai hasil dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>6</sup>

Dalam skripsi ini peneliti menggunakan jenis penelitian Yuridis Empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang mengeksplorasi hukum sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), yaitu sebagai manifestasi sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami oleh setiap individu dalam konteks kehidupan bermasyarakat.<sup>7</sup> Menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, penelitian yuridis empiris adalah jenis penelitian hukum yang fokus pada mengkaji dan menganalisis perilaku hukum individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum, dengan menggunakan data primer sebagai sumber informasi.<sup>8</sup> Dalam skripsi ini, peneliti menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan sifat penelitian deskriptif preskriptif. Penelitian deskriptif memberikan gambaran terkait gejala yang mempengaruhi objek yang sedang diteliti. Sedangkan preskriptif merupakan gambaran atau merumuskan masalah sesuai fakta yang ada serta memberikan saran-saran yang dapat mengatasi permasalahan tersebut.

Dengan demikian, penulis dapat menganalisis dan mengidentifikasi perlindungan yang diberikan oleh platform

---

<sup>6</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2004, hlm. 37.

<sup>7</sup> Ani Purwanti. *Op.Cit.*, hlm. 80.

<sup>8</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 21.

*Shopeefood* kepada *driver* yang dirugikan atas komplain akibat kelalaian restoran serta menganalisis upaya yang dapat dilakukan oleh *driver Shopeefood* ketika mendapat komplain akibat kelalaian restoran.

### 1.6.2 Pendekatan

Dalam skripsi ini, pendekatan yang digunakan oleh penulis yaitu metode pendekatan struktural. Pendekatan struktural merupakan pendekatan yang melihat suatu hukum yang bekerja pada kondisi faktual yang terjadi di masyarakat sesuai dengan struktur yang terdapat di masyarakat. Pendekatan ini berfokus pada struktur atau bentuk dari suatu masalah. Dengan menggunakan pendekatan ini dapat memfokuskan pada suatu masalah yang terjadi di masyarakat serta dapat memberikan gambaran terkait dengan pengimplementasian perlindungan hukum terhadap kondisi faktual.<sup>9</sup> Didukung pula pada penelitian ini menggunakan pendekatan *socio legal*. Pendekatan *socio legal* dilakukan dengan cara mendekatkan pemahaman dan penegakan hukum dengan menyandingkan ilmu sosial secara bersamaan, yang mana menempatkan ilmu-ilmu empiris dalam menelaah hukum. Dengan kata lain, mencari atau menemukan kelemahan hukum ketika bersentuhan secara langsung dengan kenyataan sosial.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Irwansyah, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2022, hlm 206.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 182.

Digunakannya pendekatan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini dapat menginterpretasikan secara komperhensif terkait isu yang diteliti. Selain itu, peneliti juga dapat memberikan rekomendasi yang relevan guna meningkatkan perlindungan terhadap mitra *driver* yang terkenal komplain *customer* akibat kelalaian restoran.

### 1.6.3 Bahan Hukum

#### 1.6.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan normatif yang berlaku secara umum, seperti peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta kontrak atau perjanjian atau akad.<sup>11</sup> Dalam hal ini bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
2. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen; dan
3. Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non Standar.

#### 1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini merupakan penunjang dari bahan hukum primer yang terdiri dari

---

<sup>11</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 64.

literatur, seperti penelitian sebelumnya, peraturan perundang-undangan, makalah hukum, jurnal, ilmiah hukum, buku hukum, dan bahan-bahan tertulis lainnya yang berkaitan erat dengan objek yang akan dibahas dalam penelitian.<sup>12</sup>

### **1.6.3.3 Bahan Non Hukum**

Bahan non hukum dalam penelitian ini digunakan karena penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yang menggunakan data secara langsung melalui wawancara dengan informan yang ada dilokasi penelitian yaitu Kantor Cabang *Shopeefood* yang bertempat di Ruko Hr Muhammad Square Blok A11-A12 Jalan Mayjen Yono Suwoyo, Pradah Kali Kendal, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya, Jawa Timur, serta data sampel *driver Shopeefood* yang ada di kota surabaya yang pernah mendapatkan komplain *customer* akibat kelalaian restoran yang diambil oleh peneliti melalui kuesioner kepada *driver Shopeefood* dikota surabaya.

### **1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum**

Penyusunan yang dilakukan dalam skripsi ini menggunakan metode pengumpulan data berupa data secara langsung melalui 2 metode yaitu:

---

<sup>12</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika, Jakarta, 2021, hlm. 105.

## 1. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang diperlukan, melalui kegiatan tanya jawab dengan narasumber atau informan yang dianggap mengetahui informasi terkait permasalahan yang peneliti angkat, dalam hal ini adalah Kantor Cabang *Shopeefood* yang bertempat di Ruko Hr Muhammad Square Blok A11-A12 Jalan Mayjen Yono Suwoyo, Pradah Kali Kendal, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya, Jawa Timur,

## 2. Survei

Survei dilakukan oleh peneliti melalui kuesioner yang disebar kepada responden. Responden diperoleh dengan cara sebagai berikut:

### a. Penentuan Populasi

Populasi menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani merujuk pada sejumlah individu atau entitas yang memiliki persyaratan atau atribut tertentu yang relevan dengan subjek penelitian.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Soerjono Soekanto, populasi adalah sekelompok manusia atau unit yang memiliki atribut atau karakteristik yang serupa.<sup>14</sup> Sehingga, populasi adalah kumpulan yang mencakup semua objek yang menjadi fokus

---

<sup>13</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Op.Cit.*, hlm. 26.

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia, Jakarta, 2014, hlm. 172.

penelitian dan merupakan basis untuk menggeneralisasi temuan atau hasil penelitian keseluruhan populasi tersebut. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah perundang-undangan, buku, dan karya ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

b. Penentuan Sampel

Sampel menurut Muhaimin adalah jumlah responden penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Syahrudin dan Salim, sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian.<sup>16</sup> Dengan demikian, sampel merupakan representasi atau subjek dari populasi yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Sedangkan cara pengambilan sampel berdasarkan Rumus *Roscoe* yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian, dengan persyaratan sebagai berikut.<sup>17</sup>

- 1) Ukuran sampel yang disarankan berkisar antara 30 hingga 500.
- 2) Jika sampel dibagi menjadi kategori, setiap kategori harus memiliki setidaknya 30 anggota sampel.

---

<sup>15</sup> Muhaimin, *Op.Cit.*, hlm. 93.

<sup>16</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cita pustaka Media, Bandung 2014, hlm 113.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 164.

- 3) Jika penelitian melibatkan analisis multivariat, jumlah anggota sampel minimal harus 10 kali jumlah variabel yang diteliti
- 4) Untuk penelitian eksperimen sederhana dengan kontrol eskperimen yang ketat, jumlah anggota sampel setiap kelompok biasanya antara 10 hingga 20.

Menurut Syahrudin dan Salim, dalam pengambilan sampel terdapat beberapa hal, yang melandasi, yaitu sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 1) Keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya;
- 2) Lebih cepat dan lebih mudah; dan
- 3) Memberi informasi lebih banyak atau lebih mendalam.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dipilih 30 sampel dari populasi *driver Shopeefood* yang pernah dirugikan atas komplain *customer* akibat kelalaian restoran. Dengan demikian, ukuran sampel tersebut memenuhi rekomendasi Roscoe, yang menyarankan agar ukuran sampel berada dalam rentang 30 hingga 500 sampel, sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini dianggap layak.

Selain itu, penelitian ini menggunakan data studi kepustakaan yaitu dengan melakukan pengkajian dari peraturan perundang-undangan, buku, dan karya ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

---

<sup>18</sup> Syahrudin dan Salim, *Op.Cit.*, hlm 114.

### 1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Setelah pengumpulan data, upaya menjawab rumusan masalah pertama dan kedua, penulis melakukan pengolahan dan analisis data. Pertama, penulis bekerja dengan data yang tersedia, dan memilahnya menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola. Selanjutnya, penulis menyintesis data untuk mencari dan menemukan pola-pola yang relevan. Temuan-temuan tersebut kemudian disusun secara sistematis guna menarik kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan.

Setelah mendapatkan jawaban atas rumusan masalah, penulis mengolahnya lebih lanjut menggunakan metode kuantitatif. Hal ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengintrepetasikan data-data yang telah terkumpul secara menyeluruh, sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang keadaan sebenarnya terkait perlindungan bagi *driver Shopeefood* yang dirugikan atas komplain *customer* akibat dari kelalaian restoran. Melalui pendekatan sistematis dan pengolahan data yang komprehensif, penulis berharap dapat memberikan pemahaman yang jelas mengenai permasalahan yang dirumuskan pada awal penelitian.

### 1.6.6 Lokasi Penelitian

Kantor Cabang *Shopeefood* yang bertempat di Ruko Hr Muhammad Square Blok A11-A12 Jalan Mayjen Yono Suwoyo, Pradah Kali Kendal, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya, Jawa Timur, dan *driver Shopeefood* dikota Surabaya.

### 1.6.7 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi atas beberapa kerangka. Guna memudahkan pembaca, penulis membuat kerangka yang terbagi atas bab dan sub-bab. Skripsi ini membahas tentang perlindungan bagi *driver* yang dirugikan atas komplain *customer* akibat kelalaian restoran, dengan judul **“PERLINDUNGAN BAGI *DRIVER SHOPEEFOOD* YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN RESTORAN (STUDI LAPANGAN KANTOR *SHOPEEFOOD CABANG KOTA SURABAYA*)”**. Dalam pembahasannya terbagi menjadi 4 (empat) bab. Sebagaimana yang diuraikan secara menyeluruh tentang permasalahan yang akan dibahas pada penulisan ini.

Bab pertama, memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh mengenai pokok permasalahan yang dibahas, yaitu mengenai perlindungan bagi *driver Shopeefood* yang dirugikan atas komplain dari *customer* akibat kelalaian restoran. Bab pertama mengenai pendahuluan yang terdiri dari latarbelakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan tinjauan pustaka.

Bab kedua, membahas tentang rumusan masalah pertama mengenai perlindungan bagi *driver Shopeefood* yang dirugikan oleh *customer service* atas komplain akibat kelalaian restoran. Bab ini terbagi menjadi 2 (dua) sub-bab. Sub-bab pertama membahas mengenai mekanisme penanganan komplain oleh *customer service* dan dampak

komplain terhadap *driver Shopeefood*. Sub-bab kedua membahas mengenai bentuk perlindungan yang diberikan oleh perusahaan kepada *driver Shopeefood*.

Bab ketiga, membahas mengenai upaya yang dapat dilakukan *driver Shopeefood* ketika mendapat komplain akibat kelalaian restoran. Bab ketiga ini terdiri dari 2 (dua) sub-bab. Sub-bab pertama, mengenai komplain *driver* terhadap *customer service* yang cenderung Tidak Diterima. Sub-bab kedua membahas mengenai upaya yang dapat dilakukan *driver Shopeefood* ketika mendapat komplain *customer* akibat kelalaian restoran.

Bab keempat adalah bab penutup. Pada bab penutup terdiri dari 2 (dua) sub-bab, yaitu sub-bab kesimpulan dan saran atas pokok persoalan yang dihadapi dalam isi dan hasil pembahasan. Pada bab terakhir penulisan skripsi ini diuraikan mengenai kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya, serta saran yang terhadap permasalahan yang dihadapi sesuai dengan persoalan yang ada, dengan harapan agar dapat disempurnakan dan memberikan manfaat terhadap permasalahan yang ada.

## **1.7 TINJAUAN PUSTAKA**

### **1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum**

#### **1.7.1.1 Definisi Perlindungan Hukum**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata perlindungan berasal dari kata "lindung" yang memiliki kataimbuhan "per-" dan

"-an". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan memiliki beberapa arti, salah satunya adalah sebagai tempat atau sarana dapat berlindung dari ancaman atau bahaya.<sup>19</sup> Sedangkan hukum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai seperangkat aturan yang secara resmi diakui dan mengikat individu atau masyarakat dalam suatu wilayah, yang mana aturan ini dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah untuk mengatur tingkah laku dan hubungan antar individu serta memastikan keadilan dalam masyarakat.<sup>20</sup>

Dari definisi diatas maka disimpulkan, bahwa perlindungan hukum diartikan sebagai prinsip dalam hukum yang menjamin hak, keamanan, dan akses ke peradilan bagi individu atau kelompok. Perlindungan hukum adalah mekanisme yang disediakan bagi subyek hukum dalam bentuk instrumen baik yang bertujuan mencegah maupun menindak, yang bisa disampaikan baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain, perlindungan hukum mencerminkan peran khusus dari hukum sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan perdamaian dalam masyarakat.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Perlindungan*. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perlindungan>, diakses pada tanggal 27 Februari 2025).

<sup>20</sup> Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Hukum*. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/hukum>, diakses pada tanggal 27 Februari 2025).

<sup>21</sup> Muhammad Fazlur Rahman, 'Perlindungan Hukum Bagi *Driver* Go-Jek Pada Order Fiktif Oleh User', *Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah*, 2022, hlm. 43.

Perlindungan hukum terhadap masyarakat memiliki berbagai aspek, di mana salah satu diantaranya adalah melalui penyediaan perlindungan hukum. Hukum yang berlaku harus mampu mengurangi potensi konflik kepentingan di dalam masyarakat yang bertujuan untuk memastikan kelangsungan keseimbangan serta mengintegrasikan serta mengoordinasikan beragam kepentingan di antara anggota masyarakat.<sup>22</sup>

Beberapa para ahli hukum juga telah berpendapat mengenai pengertian dari perlindungan hukum, diantaranya:

1. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>23</sup>
2. Menurut Muchsin, perlindungan hukum adalah usaha untuk melindungi individu dengan menyetarakan hubungan nilai atau kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan untuk

---

<sup>22</sup> Riska Fitriani, 'Perlindungan Hukum Terhadap Driver Go-Jek Akibat Pemesanan Fiktif Go-Food Dengan Pembayaran COD (Cash On Delivery) Pada Aplikasi Gojek Oleh Customer di Wilayah Kota Jember', *Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, 2022, hlm 29.

<sup>23</sup> Muchsin, *Perlindungan Dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Universitas Sebelas Maret, Surabaya, 2003, hlm. 14.

menciptakan ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>24</sup>

3. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai bentuk upaya untuk melindungi atau memberikan bantuan kepada subyek hukum dengan instrumen-instrumen hukum.<sup>25</sup> Dari definisi perlindungan hukum yang telah disebutkan di atas, dapat dikenali unsur-unsur yang terlibat dalam perlindungan hukum, termasuk pihak yang memberikan perlindungan, tujuan yang harus dilindungi, serta alat, instrumen, atau upaya yang digunakan untuk mencapai perlindungan tersebut.<sup>26</sup>

#### **1.7.1.2 Bentuk Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum mencerminkan cara hukum berfungsi untuk mencapai tujuan-tujuan hukumnya, yaitu keadilan, manfaat dan kepastian. Perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum oleh undang-undang dalam rangka menegakkan hukum, baik secara preventif (pencegahan) maupun represif (pemaksaan) yang diberikan baik secara tertulis maupun tidak tertulis.<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> Philipus M. Hadjon, dkk., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 10.

<sup>26</sup> Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. PT Zona Media Mandiri, Tasikmalaya, 2020, hlm. 101.

<sup>27</sup> Alda Kholijah, 'Perlindungan Hukum Bagi Driver Gojek Pada Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Transaksi Gofood', *Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*, 2019, hlm. 15.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah tindakan memberikan perlindungan dan jaminan atas hak asasi manusia (HAM) individu yang mungkin mengalami kerugian, sehingga mereka dapat menikmati semua hak yang telah dijamin oleh hukum. Untuk melaksanakan dan memberikan perlindungan hukum ini, diperlukan alat atau media pelaksanaan yang disebut sebagai sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum ini dapat dibagi menjadi:<sup>28</sup>

a. Sarana perlindungan hukum preventif

Dalam proses perlindungan hukum preventif ini, pihak yang terkena hukum mempunyai kesempatan untuk menyampaikan keberatannya atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah final. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk mencegah munculnya konflik.

b. Sarana perlindungan hukum yang represif

Perlindungan hukum yang represif adalah upaya untuk menyelesaikan masalah atau konflik. Perlindungan hukum dalam konteks tindakan pemerintah berasal dari konsep pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia. Konsep pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia melibatkan menetapkan batasan dan tanggung jawab bagi masyarakat dan pemerintah.

---

<sup>28</sup> Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 53.

## 1.7.2 Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi

### 1.7.2.1 Definisi Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari istilah Belanda yaitu "wanprestastie", yang merujuk pada ketidakpenuhan prestasi atau kewajiban yang telah diamanahkan kepada pihak-pihak tertentu dalam suatu perjanjian. Hal ini dapat terjadi baik dalam perikatan yang terbentuk melalui perjanjian maupun perikatan yang timbul berdasarkan undang-undang.<sup>29</sup>

Wanprestasi dapat diartikan sebagai kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam suatu perjanjian. Dengan demikian, wanprestasi adalah suatu keadaan di mana salah satu pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian gagal atau tidak dapat memenuhi kewajibannya atau janji yang telah mereka sepakati kedua belah pihak dalam suatu perjanjian.<sup>30</sup>

M. Yahya Harahap menyatakan bahwa wanprestasi terjadi ketika seseorang tidak memenuhi kewajibannya dengan benar pada waktu yang ditentukan atau tidak sesuai dengan standar yang seharusnya diikuti. Dengan kata lain, wanprestasi mencakup ketidakpenuhan kewajiban yang melibatkan

---

<sup>29</sup> M. Yahya Harahap, *Op.Cit.*, hlm. 60.

<sup>30</sup> Jamal Wiwoho dan Anis Mashdurohatun, *Hukum Kontrak, Ekonomi Syariah dan Etika Bisnis*, Undip Press, Semarang, 2017, hlm. 87.

masalah waktu atau pelaksanaan yang tidak memenuhi standar yang diharapkan.<sup>31</sup>

Menurut R. Soebekti, wanprestasi terjadi ketika pihak yang memiliki kewajiban tidak melakukan atau tidak memenuhi apa yang telah dijanjikannya. Dalam konteks ini, jika ada ketidakpatuhan terhadap janji atau kewajiban yang seharusnya dilaksanakan oleh pihak tersebut, hal tersebut dapat dikategorikan sebagai tindakan wanprestasi.<sup>32</sup>

Dengan demikian, berdasarkan definisi wanprestasi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa wanprestasi adalah keadaan di mana salah satu pihak dalam suatu perjanjian gagal atau tidak mampu memenuhi kewajiban atau janji yang telah disepakati, baik itu tidak memenuhi sama sekali, tidak tepat waktu, atau melaksanakan dengan cara yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Wanprestasi bisa terjadi karena berbagai alasan berikut:

1. Kesengajaan atau kelalaian dari pihak debitur sendiri

Hal ini berarti bahwa debitur dengan sengaja tidak mematuhi kewajiban mereka atau melakukan kelalaian yang mengakibatkan ketidakpenuhan.

---

<sup>31</sup> M. Yahya Harahap, *Op.Cit.*, hlm. 60.

<sup>32</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2010, hlm. 45.

## 2. Adanya keadaan memaksa (*overmacht*)

Hal ini berarti mengacu pada situasi di mana debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya karena adanya keadaan yang di luar kendali mereka, seperti bencana alam, peristiwa eksternal yang tidak dapat diantisipasi, atau faktor-faktor lain yang membuat pelaksanaan perjanjian tidak mungkin dilakukan.

Dasar Hukum wanprestasi dapat diidentifikasi melalui beberapa pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), antara lain:

### 1) Pasal 1238 KUH Perdata

- a. Debitur dapat dianggap lalai (wanprestasi) dengan adanya surat perintah, aka sejenis, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan itu sendiri.
- b. Lalainya debitur terjadi ketika perikatan tersebut menyebabkan debitur dianggap lalai karena tidak memenuhi kewajibannya dalam batas waktu yang ditentukan.

### 2) Pasal 1243 KUH Perdata

- a. Ketentuan ini menyatakan bahwa kewajiban penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan menjadi diwajibkan.

- b. Pergantian tersebut mulai diwajibkan jika debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap tidak memenuhi perikatan atau jika pelaksanaan perikatan hanya dapat dilakukan atau diberikan dalam waktu yang melampaui batas waktu yang telah ditetapkan.

#### 1.7.2.2 Bentuk Wanprestasi

Menurut Subekti, ada 4 (empat) bentuk wanprestasi, antara lain meliputi:<sup>33</sup>

1. Tidak Melakukan apa yang disanggup akan dilakukan;
2. Melaksanakan kewajiban sesuai dengan perjanjian, tetapi tidak sesuai dengan sebagaimana yang dijanjikan;
3. Memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian, tetapi dengan terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang seharusnya tidak dilakukan menurut perjanjian yang telah dibuat.

Menurut Nindyo Pramono, bentuk-bentuk dari wanprestasi antara lain :

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali

Bentuk wanprestasi yang terjadi ketika debitur, pihak yang memiliki kewajiban atau janji, tidak menjalankan atau tidak memenuhi prestasinya sama sekali. Artinya,

---

<sup>33</sup> Subekti dan R. Tjitrosudubio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata-Burgelijk Wetboek*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 1996, hlm. 32.

tidak ada upaya atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kewajiban atau janji yang telah disepakati.

2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya

Wanprestasi ketika debitur melaksanakan prestasi, namun dilakukan di luar batas waktu yang telah ditetapkan. Meskipun prestasi tersebut dilaksanakan, keterlambatan dalam pelaksanaannya dianggap sebagai wanprestasi.

3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru

Wanprestasi terjadi apabila debitur menjalankan prestasi, tetapi pelaksanaannya tidak sesuai dengan kesepakatan atau terdapat kesalahan. Dalam konteks ini, kelalaian atau kesalahan dalam pelaksanaan prestasi juga dianggap sebagai wanprestasi.<sup>34</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk wanprestasi debitur dalam perjanjian memiliki 2 (dua) aspek utama, antara lain :

1. Tidak berbuat sesuatu

- a. Debitur tidak melakukan tindakan atau berbuat sesuatu yang telah diperjanjikan.

---

<sup>34</sup>Nindyo Pramono, *Hukum Komersial*. Pusat Penerbit UT, Jakarta, 2003, hlm. 23.

- b. Wanprestasi dianggap terjadi ketika debitur tidak menjalankan atau tidak memenuhi kewajiban atau janji yang telah disepakati.
2. Berbuat sesuatu
    - a. Debitur melaksanakan tindakan atau berbuat sesuatu, tetapi ada ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap isi perjanjian.
    - b. Ini mencakup situasi di mana debitur melaksanakan kewajibannya, tetapi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam perjanjian, atau melaksanakan dengan terlambat, atau bahkan melakukan tindakan yang seharusnya tidak dilakukan sesuai dengan isi perjanjian.

### 1.7.2.3 Akibat Wanprestasi

Akibat seseorang melakukan wanprestasi, antara lain sebagai berikut:<sup>35</sup>

1. Kreditur tetap memiliki hak untuk menuntut pemenuhan kewajiban, jika hal itu masih memungkinkan;
2. Kreditur juga memiliki hak untuk meminta ganti rugi baik pada saat kewajiban dipenuhi maupun sebagai pengantinya;

---

<sup>35</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 21-22.

3. Setelah terjadi wanprestasi, keadaan memaksa (*overmacht*) tidak dapat digunakan sebagai alasan untuk melepaskan debitur dan kewajibannya;
4. Dalam perjanjian yang timbul dari kontrak timbal balik, wanprestasi dari pihak pertama memberikan kepada pihak lain untuk mengajukan permohonan pembatalan kontrak melalui pengadilan, sehingga penggugat dibebaskan dari kewajibannya. Dalam gugatan pembatalan kontrak ini juga dapat diminta ganti rugi.

Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (pihak yang menjadi korban wanprestasi) mengalami kerugian. Akibat kerugian yang dialami oleh pihak lain akibat wanprestasi tersebut, pihak yang melakukan wanprestasi diharuskan menanggung konsekuensi dari tuntutan pihak lawan. Tuntutan tersebut dapat berupa:<sup>36</sup>

- a. Pembatalan perjanjian saja;
- b. Pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi, melibatkan biaya, kerugian, dan bunga;
- c. Pemenuhan kontrak saja, dimana pihak yang dirugikan hanya meminta pemenuhan prestasi dari pihak yang melakukan wanprestasi.

---

<sup>36</sup> Warsito dan Markoni, 'Akibat Hukum dari Wanprestasi Terhadap Para Pihak Dalam Perjanjian Akuisisi', *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, Vol. 4, No. 2, 2023, hlm. 443.

### 1.7.3 Tinjauan Umum Tentang *Shopeefood*

#### 1.7.3.1 Definisi *Shopeefood*

Shopee mempunyai berbagai macam kategori penjualan, termasuk elektronik, fashion, peralatan rumah tangga, perawatan dan kecantikan, pakaian, kesehatan, mobil, sepatu, dan barang-barang lainnya, memungkinkan Shopee untuk dikenal secara luas oleh masyarakat luas. Shopee Food adalah layanan terbaru yang ditawarkan Shopee.

Mirip dengan Grab Food dan Go-Food, *Shopeefood* adalah layanan pengantaran makanan yang merupakan bagian dari ekosistem *e-commerce* Shopee. Layanan ini memungkinkan konsumen untuk memesan berbagai jenis makanan dan minuman melalui aplikasi Shopee yang kemudian diantar oleh mitra pengemudi (*driver*) *Shopeefood* ke lokasi pemesan. *Shopeefood* menawarkan berbagai pilihan restoran, baik dari jaringan besar hingga usaha kecil lokal, yang memudahkan pengguna untuk menemukan makanan sesuai selera dan kebutuhan mereka. Selain itu, *Shopeefood* juga memberikan berbagai promo menarik seperti diskon, cashback, dan potongan harga, yang sering kali meningkatkan daya tarik bagi konsumen. Keberadaan *Shopeefood* di pasar Indonesia turut memperkuat persaingan antara layanan serupa seperti Gojek dan GrabFood dalam industri pengantaran makanan, yang

semakin berkembang pesat dengan adanya kebiasaan belanja *online* yang semakin diterima masyarakat.<sup>37</sup>

Secara keseluruhan, *Shopeefood* bukan hanya mempermudah proses pemesanan makanan, tetapi juga berperan penting dalam perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Dengan kemudahan, kenyamanan, serta berbagai penawaran menarik yang ditawarkan, layanan ini semakin populer di kalangan masyarakat. *Shopeefood* turut membantu membuka peluang usaha baru bagi restoran kecil dan menengah untuk menjangkau lebih banyak pelanggan, yang pada gilirannya mendukung pertumbuhan sektor kuliner dan ekonomi digital secara keseluruhan.

### 1.7.3.2 Komponen penting dalam *Shopeefood*

Dalam *Shopeefood*, terdapat 3 pihak yang menjadi komponen penting, antara lain sebagai berikut:

#### 1. Penyedia Aplikasi

Penyedia aplikasi atau sering disebut sebagai pengembang aplikasi adalah individu, perusahaan, atau entitas yang merancang, mengembangkan, dan memelihara aplikasi perangkat lunak untuk digunakan pada berbagai platform, termasuk perangkat seluler, komputer, dan

---

<sup>37</sup> Fajriyah Salsabila Halim, Rafika Rahmawati, dan Siti Mardiah, 'Strategi Penjualan Makanan Melalui Media Digital: Gofood, Grabfood, dan *Shopeefood*', *Devosi Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 3, No. 2, 2022.

perangkat lainnya. Penyedia aplikasi bertanggung jawab atas keseluruhan siklus hidup aplikasi, mulai dari konsep dan desain hingga pengembangan, peluncuran, dan pemeliharaan. Penyedia layanan transportasi, seperti *Shopeefood* memiliki peran sebagai penyedia sistem elektronik yang menghubungkan antara pengemudi *Shopeefood* dan pelanggan *Shopeefood*.

## 2. Pengendara (*Driver Shopeefood*)

Pengemudi *Shopeefood* yang sering disebut sebagai mitra *driver Shopeefood* adalah individu yang mendaftar dan bekerja dengan *Shopeefood* sebagai mitra untuk memberikan layanan transportasi atau pengiriman makanan kepada pelanggan. Mereka menggunakan kendaraan pribadi seperti motor.

Adapun persyaratan menjadi mitra *driver Shopeefood* adalah sebagai berikut:

- a. KTP dengan ketentuan: berstatus aktif, kewarganegaraan WNI, dan berusia 17-65 tahun pada saat pendaftaran;
- b. SIM C dengan status aktif;
- c. STNK dengan tahun pembuatan kendaraan minimal tahun 2013;
- d. SKCK (dapat menyusul jika belum ada);

- e. Buku tabungan bank; dan
- f. Alamat email dan nomor handphone yang aktif.<sup>38</sup>

### 3. Pengguna Jasa atau Layanan ( *Customer Shopeefood* )

Pengguna jasa atau layanan *Shopeefood* adalah individu atau konsumen yang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh *Shopeefood*. Untuk konsumen dapat menggunakan layanan *Shopeefood*, konsumen dapat mengunduh aplikasinya dan mengisi data pribadi. akan mengirim dan memproses informasi tersebut untuk memberikan akses ke aplikasi dan memungkinkan pengguna menggunakan layanan *Shopeefood*.

#### 1.7.3.3 Layanan Aplikasi Shopeefood

*Shopeefood* menyediakan 2 (dua) jenis layanan yang memenuhi kebutuhan *customer Shopeefood*. Berikut 2 (dua) jenis layanan di *Shopeefood*:

##### a. Layanan SPX EXPRESS

Layanan ini merupakan layanan pengiriman barang dan kurir yang ditawarkan oleh *Shopeefood*. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk mengirim paket atau barang dengan bantuan *driver Shopeefood* ke alamat tujuan yang di inginkan. SPX Express ini

---

<sup>38</sup> Shopee, “Persyaratan menjadi *driver* shopeefood”, *shopee.co.id. (online)*, dalam <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-pendaftaran-driver-shopee-food/>, diakses pada 28 Februari 2025.

umumnya digunakan untuk mengirim barang dalam kota dengan cepat dan efisien, seperti dokumen, makanan, atau barang belanjaan.

b. Layanan *SHOPEEFOOD*

Layanan ini merupakan layanan pengantaran makanan yang disediakan oleh *Shopeefood*. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk memesan makanan dari restoran atau warung makan melalui aplikasi *Shopeefood*, kemudian *driver* mengambil pesanan tersebut ke restoran atau warung makan tersebut, dan mengantarkannya ke alamat tujuan yang telah diatur oleh *customer*.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Shopee, “Jenis Layanan Shopeefood”, *shopee.co.id. (online)*, dalam <https://help.shopee.co.id/porta/4/category/484-ShopeeFood/660-ShopeeFood-Driver?page=1>, diakses pada 28 Februari 2025.