# UPAYA SHOPEE FOOD CENTER MALANG DALAM MENYELESAIKAN KASUS KONSUMEN TIDAK MEMILIKI IKTIKAD BAIK TERHADAP MITRA PENGEMUDI SHOPEE FOOD

**( Study Kasus Pada Mitra Pengemudi Shopee Food dan Shopee Food Center Malang )**

## SKRIPSI


Oleh :

YOKA ILHAM PURNAMA

NIM 200202110004



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**



**2025**

# UPAYA SHOPEE FOOD CENTER MALANG DALAM MENYELESAIKAN KASUS KONSUMEN TIDAK MEMILIKI IKTIKAD BAIK TERHADAP MITRA PENGEMUDI SHOPEE FOOD

**( Study Kasus Pada Mitra Pengemudi Shopee Food dan Shopee Food Center Malang )**

## SKRIPSI


Oleh :

YOKA ILHAM PURNAMA

NIM 200202110004



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**


**2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**"UPAYA SHOPEE FOOD CENTER MALANG DALAM MENYELESAIKAN KASUS KONSUMEN TIDAK MELIKI IKTIKAD BAIK TERHADAP MITRA PENGEMUDI SHOPEE FOOD"**

**( Study Kasus Pada Mitra Pengemudi ShopeeFood dan Shopee Food Center Malang )**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lian baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai persyaratan mendapatkan presikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 5 Maret 2025

Penulis,

Yoka Ilham Purnama
200202110004

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Setelah membaca dan mengoreksi proposal saudara Yoka Ilham Purnama, NIM 200202110004, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**UPAYA SHOPEE FOOD CENTER MALANG DALAM MENYELESAIKAN KASUS KONSUMEN TIDAK MELIKI IKTIKAD BAIK TERHADAP MITRA PENGEMUDI SHOPEE FOOD" ( Study Kasus Pada Mitra Pengemudi ShopeeFood dan Shopee Food Center Malang )**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji

Malang, 5 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP 197408192000031002

Dosen Pembimbing,

Kurniasih Bahagiati, M.H
NIP 198710192019032011

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
**FAKULTAS SYARIAH**
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533

## BUKTI KONSULTASI

Nama : Yoka Ilham Purnama

NIM : 200202110004

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing : Kurniasih Bahagiati, M.H.

Judul Skripsi : Upaya Shopee Food Center Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Baik Pada Mitra Pengemudi Shopee Food ( studi kasus pada Mitra Pengemudi Shopee Food Dan Shopee Center Malang )

| No. | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | Paraf |
|---|---|---|---|
| 1. | Rabu, 6 Oktober 2024 | Konsultasi Judul | |
| 2. | Kamis, 14 Oktober 2024 | Konsultasi Outline Penelitian | |
| 3. | Jum'at, 21 Oktober 2024 | Membuat outline bab 1-3 | |
| 4. | Sabtu, 6 Oktober 2024 | Revisi proposal skripsi | |
| 5. | Senin, 20 Oktober 2024 | ACC Bab I-III (Sempro) | |
| 6. | Rabu, 28 Oktober 2024 | Membuat outline bab IV | |
| 7. | Senin, 1 November 2024 | Revisi bab IV poin a, b dan c. | |
| 8. | Jum'at, 5 November 2024 | Revisi bab IV poin a, b dan c, abstrak, dan kesimpulan. | |
| 9. | Rabu, 10November 2024 | Revisi Bab IV | |
| 10. | Selasa, 19 November 2024 | ACC naskah skripsi. | |

Malang, 05 Maret 2025
Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002

## HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Yoka Ilham Purnama NIM 200202110004, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**UPAYA SHOPEE FOOD CENTER MALANG DALAM MENYELESAIKAN KASUS KONSUMEN TIDAK MELIKI IKTIKAD BAIK TERHADAP MITRA PENGEMUDI SHOPEE FOOD"( Study Kasus Pada Mitra Pengemudi ShopeeFood dan Shopee Food Center Malang )**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai ,

dengan penguji :

1. Su'ud Fuadi, S.HI., M.EI.
   NIP : 198308042023211019
   ( _____ )
   Ketua Penguji

2. Ramadhita, M.HI.
   NIP : 198909022015031004
   ( _____ )
   Penguji Utama

3. Kurniasih Bahagiati, M.H
   NIP : 198710192019032011
   ( _____ )
   Sekretaris

Malang, 5 Maret 2025
Dekan Fakultas Syariah

Prof. Dr. Sudirman, M.A.
NIP. 197708222005011003

## HALAMAN MOTTO

***“Dengan iktikad baik, setiap transaksi menjadi jalan menuju kepercayaan dan keberkahan.”***

***“Mulailah setiap transaksi dengan hati yang jujur, maka keberkahan akan mengikuti."***

***"Transaksi yang dilakukan dengan iktikad baik adalah investasi jangka panjang dalam kepercayaan dan integritas.”***

## PEDOMAN TRANSLITERAS

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak terhindarikan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

### A. KONSONAN

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut :

| Arab | Indonesia | Arab | Indonesia |
|---|---|---|---|
| ا | ʼ | ط | ṭ |
| ب | B | ظ | ẓ |
| ت | T | ع | ‘ |
| ث | Th | غ | Gh |
| ج | J | ف | F |
| ح | ḥ | ق | Q |
| خ | Kh | ك | K |
| د | D | ل | L |
| ذ | Dh | م | M |
| ر | R | ن | N |
| ز | Z | و | W |
| س | S | ه | H |
| ش | Sh | ء | ’ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ص | ṣ | ي | Y |
| ض | ḍ | | |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## B. VOKAL

Vokal bahasa Arab,seperti vokal bahasa Indonesia,terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|---|---|---|
| اَ | Fatḥah | A | A |
| اِ | Kasrah | I | I |
| اُ | Ḍammah | U | U |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|---|---|---|
| ي◌َا | Fatḥah dan ya | Ai | A dan I |
| و◌َا | Fatḥah dan wau | Au | A dan U |

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

## C. MADDAH

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|---|---|---|---|
| ا ـَ ي ـَ | Fatḥah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| ـِي | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| ـُو | Ḍammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيْلَ : *qīla*

يَمُوْتُ : *yamūtu*

## D. TA MARBŪṬAH

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah, kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata

yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الأَطْفَال : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِيْنَةُ الْفَاضِلَة : *al-madīnah al-fāḍīlah*

الْحِكْمَة : *al-ḥikmah*

## E. SYADDAH (*TASYDĪD*)

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ـّ ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh :

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَق : *al-ḥaqq*

الْحَج : *al-ḥajj*

نُعِّمَ : *nu"ima*

عَدُوٌ : *'aduwwu*

Jika huruf ى ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharkat kasrah (ـِـ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī). Contoh :

عَلِيٌ : *'Alī (*bukan *'Aliyy* atau *'Aly)*

عَرَبِيٌ : '*Arabī (*bukan *'Arabiyy* atau *'Araby)*

## F. KATA SANDANG

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf

qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya :

الَّشَمْس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الَّزَلْزَلَة : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الَفَلْسَفَة : *al-falsafah*

اِلبِلَادُ : *al-bilādu*

## G. HAMZAH

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya :

تَأْمُرُوْنَ : *ta’murūna*

اَلنَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

## H. PENULISAN KATA ARAB YANG LAZIM DIGUNAKAN DALAM BAHASA INDONESIA

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur’ān*), sunnah, hadis, khusus

dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh :

*Fī ẓilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

*Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab*

## I. LAFẒ AL-JALĀLAH (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh :

دِيْنُ اللهِ : *dīnullāh*

Adapun ta marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ : *hum fi raḥmatillāh*

## J. HURUF KAPITAL

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul

referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh :

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fīh al-Qur'ān*

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiż min al-Ḍalāl

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul : **UPAYA SHOPEE FOOD CENTER MALANG DALAM MENYELESAIKAN KASUS KONSUMEN TIDAK MELIKI IKTIKAD BAIK TERHADAP MITRA PENGEMUDI SHOPEE FOOD"( STUDY KASUS PADA MITRA PENGEMUDI SHOPEEFOOD DAN SHOPEE FOOD CENTER MALANG )**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan terbaik bagi umat dalam menjalani kehidupan sesuai dengan syariat. Semoga dengan meneladani beliau, kita termasuk dalam golongan orang-orang beriman yang berhak mendapatkan syafaatnya di hari kiamat. Aamiin.

Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu, bimbingan, arahan, serta bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dr. Suwandi, MH selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih

penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.

5. Kurniasih Bahagiati, M.H., selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dewan Penguji, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun serta memberikan pengarahan dalam menyempurnakan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.
7. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran kepada kami semua. Dengan niat yang ikhlas semoga amal mereka semua menjadi bagian dari ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT.
8. Segenap staff Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
9. Kepada Instansi Penelitian Shopee Food Center Malang, terimakasih telah bersedia menerima penulis untuk penelitian guna menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Ayah yang menjadi inspirasi sekaligus penyemangat tahan banting, yang selalu memberikan dukungan yang terbaik demi masa depan anaknya. Tiada yang bisa kubalas semua pengorbanan ayah hanya dengan selembar kertas dengan untaian kata persembahan dan semangat kerja keras dalam menyelesaikan studi ini
11. Kepada pahlawan tanda jasa untuk Ibu tercinta, orang hebat yang selalu menjadi motivator saya sebagai sandaran terkuat yang pernah ada di dunia ini. Terimakasih atas semua dukungan dan nasehat yang selalu engkau berikan selama ini, terimakasih sudah selalu ada serta menemani proses pendewasaan penulis hingga sampai dititik ini, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati mendidik penulis menjadi anak yang berbakti kepada orang tua. Terimakasih telah menjadikan rumah terbaik bagi penulis.
12. Adikku, Fauzul Muadzin, terimakasih atas dukungan semangat dan doa dalam menempuh studi selama ini, menyadarkan penulis harus menjadikan contoh yang baik demi masa depan. Terimakasih telah menemani dalam susah maupun senang selama ini.

13. Untuk teman-teman Driver Ojek Online, GOJEK, GRAB dan SHOPEE FOOD yang penulis banggakan, terimakasih telah membersamai, membantu dan memberikan pengalaman selama dilapangan.
14. Dan untuk teman-teman HES Angkatan 2020 terimaksih sudah menjadi bagian dari proses semasa perkuliahan, semoga kalian semua tidak lupa akan teman seperjuangan.
15. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada pemilik NPM 2212010064 yang telah memberikan dukungan, semangat, dan pengertian selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan waktunya yang selalu menemani di tengah kesibukan dan tekanan tugas akhir ini.
16. Last but not least, terimakasih kepada diri sendiri, Yoka Ilham Purnama. Terimakasih sudah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah menepikan ego dan mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan. Terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan penyelesaian hasil sebaik dan semaksimal mungkin, ini menjadi hal yang patut di apresiasi dan dibanggakan untuk diri sendiri. Apapun kurang lebihmu, mari merayakan untuk diri sendiri, Yoka Ilham Purnama.

Malang, 5 Maret 2025

Penulis,

Yoka Ilham Purnama

200202110004

## DAFTAR ISI

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI** ..... **ii**

**HALAMAN PERSETUJUAN** ..... **iii**

**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **iv**

**HALAMAN MOTTO** ..... **vi**

**PEDOMAN TRANSLITERAS** ..... **vii**

**KATA PENGANTAR** ..... **xiv**

**DAFTAR TABEL** ..... **xix**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **xx**

**ABSTRACT** ..... **xxii**

**الملخص** ..... **xxiii**

**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**

**A. Latar Belakang** ..... **1**

**B. Rumusan Masalah** ..... **5**

**C. Tujuan Penelitian** ..... **5**

**D. Manfaat Penelitian** ..... **6**

**1. Manfaat Teoritis** ..... **6**

**2. Manfaat Praktis** ..... **6**

**E. Definisi operasional** ..... **6**

**F. Sistematika Penulisan** ..... **9**

**BAB II TINJUAN PUSTAKA** ..... **12**

**A. Penelitian Terdahulu** ..... **12**

**B. Kajian Teori** ..... **19**

**1. Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian** ..... **19**

**2. Iktikad baik dalam transaksi elektronik ..... 23**

**3. Hak dan kewajiban konsumen ..... 25**

**4. Hak dan kewajiban pelaku usaha ..... 28**

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 34**

**A. Jenis penelitian ..... 34**

**B. Pendekatan penelitian ..... 34**

**1. Lokasi Penelitian ..... 35**

**2. Jenis Dan Sumber Data ..... 35**

**C. Metode pengumpulan data ..... 38**

**D. Metode pengolahan data ..... 39**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 72**

**A. Gambaran Umum Shopee Food Kota Malang ..... 72**

**B. Bentuk Iktikad Tidak Baik Konsumen terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood ..... 73**

**C. Upaya Shopee Food Center Malang dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Beriktikad Baik ..... 89**

**BAB V PENUTUP ..... 95**

**A. Kesimpulan ..... 95**

**B. Saran ..... 101**

**DAFTAR PUSTAKA ..... 103**

**LAMPIRAN ..... 105**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 112**

## DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu ..... 19
Table 2. Implikasi terhadap driver berdasarkan teori dan undng - undang..... 74
Table 3. Hasil Wawancara ..... 81
Table 4. Hak Yang Tercederai..... 89

# DAFTAR GAMBAR

Figure 1. Dokumentasi Tim Shopee Food ..... 105
Figure 2. Pelaksanaan Wawancara ..... 105
Figure 3. Lokasi kantor Shopee center Malang ..... 106
Figure 4. Contoh Kasus ..... 107
Figure 5. Surat Pra Penelitian dan Surat Balasan Pra penelitian ..... 108
Figure 6. Surat Keterangan Wawancara ..... 109
Figure 7. Daftar Nama Responden ..... 110
Figure 8. Daftar Wawancara Narasumber ..... 111

**Yoka Ilham Purnama, 200202110004**. 2025. **Upaya Shopee Food Center Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Baik Terhadap Mitra Pengemudi Shopee Food ( Study Kasus Pada Mitra Pengemudi Shopee Food dan Shopee Food Center Malang )** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Dosen Pembimbing: Kurniasih Bahagiati, M.H.

**Kata Kunci**: **Shopee Food, Konsumen, Iktikad baik, Shopee Food Center Malang.**

Transaksi di platform ShopeeFood, praktik nyata di lapangan seringkali menunjukkan bahwa Mitra Pengemudi ShopeeFood masih menghadapi sejumlah tindakan yang mencerminkan iktikad tidak baik dari konsumen. Hal ini menimbulkan tantangan yang signifikan bagi para pengemudi dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari. Beberapa perlakuan kurang baik yang dialami Mitra Pengemudi Shopee Food Kota Malang

Tujuan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implikasi iktikad tidak baik konsumen terhadap hak-hak Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang. Serta bagaimana Upaya Shopee Food Center Malang dalam menyelesaikan konsumen yang tidak memiliki iktikad baik terhadap mitra driver ShopeeFood.

jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti akan langsung ke lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan, Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh UndangUndang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas UndangUndang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Adanya peran Shopee Food Center Malang sebagai jembatan antara pengemudi dan pihak pusat, diharapkan setiap keluhan dan permasalahan dapat ditangani dengan lebih efisien dan adil, sehingga mitra pengemudi merasa didukung dan terlindungi. Hal ini juga membantu menjaga kepercayaan mitra pengemudi terhadap platform ShopeeFood, yang menjadi sumber penghasilan utama mereka. Dukungan yang diberikan oleh Shopee Food Center Malang tidak hanya bermanfaat bagi pengemudi secara individu, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya ekosistem yang lebih sehat dan transparan antara pengemudi, konsumen, dan platform ShopeeFood itu sendiri.

# ABSTRACT

**Yoka Ilham Purnama**, 200202110004. 2025. **Shopee Food Center Malang's Efforts to Resolve Cases of Consumers Not Having Good Faith towards Shopee Food Driver Partners** (Case Study of Shopee Food Driver Partners and Shopee Food Center Malang) Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, University Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: Kurniasih Bahagiati, M.H.

**Keywords:** Shopee Food, Consumers, Goodwill, Shopee Food Center Malang

Transactions on the ShopeeFood platform, real practices in the field often show that ShopeeFood Driver Partners still face a number of actions that reflect bad faith from consumers. This poses a significant challenge for drivers in carrying out their daily duties. Some of the bad treatments experienced by Shopee Food Driver Partners in Malang City

The purpose of this study is How are the implications of bad faith from consumers on the rights of ShopeeFood Driver Partners in Malang City. And how are Shopee Food Center Malang's efforts in resolving consumers who do not have good faith towards ShopeeFood driver partners.

The type of research that will be used in this study is empirical legal research, because in carrying out this research, researchers will go directly to the field to conduct interviews with informants. This study uses a sociological legal approach, namely referring to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions as amended by Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions as amended by Law Number 1 of 2024 concerning the second Amendment to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions.

The role of Shopee Food Center Malang as a bridge between drivers and the central party, it is hoped that every complaint and problem can be handled more efficiently and fairly, so that driver partners feel supported and protected. This also helps maintain driver partners' trust in the ShopeeFood platform, which is their main source of income. The support provided by Shopee Food Center Malang is not only beneficial for drivers individually, but also contributes to the creation of a healthier and more transparent ecosystem between drivers, consumers, and the ShopeeFood platform itself.

# الملخص

**جهود مركز شوبي للأغذية في مالانج في حل قضايا عدم .٢٤٠٤ .يوكا إلهام بورناما، ٢٠٠٠٢٢٤٠٤٠٠٤ دراسة حالة حول شركاء سائقي الأغذية )حسن نية المستهلكين تجاه شركاء سائقي الأغذية في شوبي**

**برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة (في شوبي ومركز شوبي للأغذية في مالانج .ح.كورنياسيه بهاجياتي، م**

**:جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف**

---

شوبي للأغذية، المستهلكون، حسن النية، مركز شوبي للأغذية في مالانج :**لكلمات المفتاحية**

لمعاملات على منصةصفي فوذ، والممارسات الحقيقية في الميدان غالبًا ما تظهر أن شركاء سائقيصفي فوذ لا وهذا يشكل تحديًا كبيرًا للسائقين .يزالون يواجهون عددًا من الإجراءات التي تعكس سوء النية من المستهلكين بعض المعاملات السيئة التي يتعرض لها شركاء سائقي صوفي فوذ في مدينة مالانج .في أداء واجباتهم اليومية الغرض من هذه الدراسة هو كيف هي آثار سوء النية من المستهلكين على حقوق شركاء سائقي صوفي فوذ في مدينة مالانج. وكيف هي جهود مركز صفي فود في مالانج في حل المستهلكين الذين ليس لديهم حسن نية تجاه .شركاء سائقي صوفي فود

نوع البحث الذي سيتم استخدامه في هذه الدراسة هو البحث القانوني التجريبي، لأنه في إجراء هذا البحث، سيذهب الباحثون مباشرة إلى الميدان لإجراء مقابلات مع المخبرين. تستخدم هذه الدراسة نهجًا قانونيًا اجتماعيًا، وبالتحديد الرجوع إلى القانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٨ بشأن المعلومات والمعاملات الإلكترونية المعدل بالقانون رقم ١١ لسنة ٢١٠٨ بشأن تعديلات القانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٨ بشأن المعلومات والمعاملات الإلكترونية المعدل بالقانون رقم ١ لسنة ٢٨٠٨ بشأن التعديل الثاني للقانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٨ بشأن المعلومات .والمعاملات الإلكترونية

دور مركز شوبي للأغذية مالانج كجسر بين السائقين والطرف المركزي، ومن المأمول أن يتم التعامل مع كل شكوى ومشكلة بكفاءة وعدالة أكبر، حتى يشعر شركاء السائقين بالدعم والحماية. وهذا يساعد أيضًا في الحفاظ إن الدعم الذي يقدمه مركز .على ثقة شركاء السائقين في منصة شوبي للأغذية، وهي مصدر دخلهم الرئيسي شوبي للأغذية مالانج ليس مفيدًا للسائقين بشكل فردي فحسب، بل يساهم أيضًا في إنشاء نظام بيئي أكثر صحة وشفافية بين السائقين والمستهلكين ومنصة شوبي للأغذية نفسه

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Setiap aspek kehidupan manusia selalu mengalami dampak dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, mulai dari awal penciptaannya hingga terus berkembang seiring waktu. Berbagai inovasi baru terus diciptakan untuk mendukung mobilitas manusia, seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan beragamnya aktivitas yang dijalankan. Belanja onlineyang memungkinkan konsumen untuk berbelanja dari berbagai lokasi, telah menjadi tren umum di masyarakat modern karena kepraktisan dan kecepatan prosesnya. Selain itu, aktivitas jual beli secara daring ini menawarkan fleksibilitas tinggi bagi kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli, dalam menjalankan transaksi. E-commerce[1], yang biasanya disebut sebagai transaksi bisnis secara tidak langsung, memungkinkan kedua belah pihak untuk melakukan transaksi atau kegiatan bisnis.

Fitur aplikasi berbasis internet, seperti Shopee dan Shopee Food, semakin diminati karena manfaatnya bagi semua pihak, termasuk perusahaan, mitra driver, dan konsumen. Transaksi yang dulunya memerlukan pertemuan langsung kini dapat dilakukan melalui telepon, menghemat waktu dan tenaga. Shopee Food, salah satu layanan e-commerce yang dikelola PT Shopee International Indonesia, membantu

[1] Martin Kutz, *Introduction To E-Commerce Combining Business And Information Technology* (Newyork: Bookbeen, 2016).

konsumen memesan makanan dengan mudah, terutama di tengah pandemi. Selain memudahkan konsumen, Shopee Food juga membuka lapangan pekerjaan bagi driver dan memberikan kesempatan bagi merchant untuk menjual produknya tanpa perlu toko fisik. Shopee, sebagai perusahaan, juga meraih keuntungan besar dari meningkatnya pengguna aplikasi ini.

Pola hubungan tersebut merupakan simbiosis mutualisme yang saling menguntungkan, namun kenyataannya di lapangan berbeda. Mahatma Gandhi menyatakan bahwa organisasi harus fokus pada konsumen, memperhatikan preferensi mereka, dan memperlakukan konsumen sebagai bagian dari bisnis, bukan orang luar. Pelanggan memberi peluang bagi bisnis untuk melayani mereka[2]. Tetapi konsumen tidak melakukan kewajibannya untuk beriktikad baik dalam melakukan transaksi. Perjanjian antara konsumen dan Pengemudi ShopeeFood adalah perjanjian timbal balik yang membebankan prestasi dan kewajiban pokok pada kedua belah pihak[3]. Terdapat dua bentuk perjanjian antara konsumen dan Pengemudi ShopeeFood pertama, perjanjian jual beli makanan dan minuman, kedua, perjanjian tambahan untuk jasa pengantaran melalui driver yang disediakan oleh platform.

Terhadap perjanjian tersebut, selayaknya dilaksanakan dengan iktikad baik. Iktikad baik dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan salah satu asas

[2] Sapna Dadwal et al., "Gandhian CRM- Mahatma Gandhi ' s Philosoph y On Managing Relationship With Customers," *Journal of Positive School Psychology* 6, no. 6 (2022): 2968–2975.
[3] Mariam Darus Badrulzaman, *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016).

di dalam melaksanakan perjanjian. Dalam pasal 1338 disebutkan bahwa “persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.[4] Selain itu, kewajiban iktikad baik juga di atur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) , Iktikad Baik disebutkan 4 (empat) kali, kemudian dalam undang-undang versi perubahan pertama, Iktikad Baik tidak disebutkan sama sekali, kemudian dalam undang-undang versi perubahan yang kedua, Iktikad Baik disebutkan 2 (dua) kali. Pada undang-undang versi asli, Iktikad Baik disebutkan dalam Pasal 3 bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

Iktikad baik juga disebutkan dalam Pasal 17 ayat (2) yang menyatakan bahwa Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat

[4] Lihat Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

(1) wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung. Selain itu, Iktikad Baik juga disebutkan dalam Pasal 23 ayat (2) yang menyatakan bahwa Pemilikan dan penggunaan Nama Domain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada iktikad baik, tidak melanggar prinsip persaingan usaha secara sehat, dan tidak melanggar hak Orang lain.

Kemudian, terakhir Iktikad Baik dalam undang-undang versi asli disebutkan dalam penjelasan yang menyatakan bahwa "Asas iktikad baik" berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.

Dalam undang-undang perubahan kedua, Iktikad Baik disebutkan dalam Pasal 17 ayat (2) yang menyatakan bahwa Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/ atau pertukaran Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung. Kemudian disebutkan juga dalam Pasal 18A yang menyatakan bahwa Kontrak Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami, serta menjunjung prinsip iktikad baik dan transparan.

Memperhatikan pemuatan Iktikad Baik di atas, dapat diketemukan bahwa dalam transaksi elektronik, Iktikad Baik berposisi sebagai posisi aslinya yaitu asas hukum dalam perjanjian, kemudian yang kedua sebagai kewajiban yang harus

dijunjung tinggi oleh pengguna teknologi informasi dan transaksi elektronik termasuk di dalamnya adalah konsumen dan pelaku usaha yang melakukan transaksi elektronik (e-commerce) dalam Lokapasar Shopee. Walaupun telah terdapat berbagai aturan dan ketentuan yang mengatur kewajiban iktikad baik dalam transaksi di platform ShopeeFood, praktik nyata di lapangan seringkali menunjukkan bahwa Mitra Pengemudi ShopeeFood masih menghadapi sejumlah tindakan yang mencerminkan iktikad tidak baik dari konsumen. Hal ini menimbulkan tantangan yang signifikan bagi para pengemudi dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implikasi iktikad tidak baik konsumen terhadap hak-hak Mitra pengemudi ShopeeFood di Kota Malang?
2. Bagaimana upaya perusahaan Shopee dalam menyelesaikan konsumen yang tidak memiliki iktikad baik dalam layanan ShopeeFood di Kota Malang?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui mplikasi iktikad tidak baik konsumen terhadap hak-hak Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang.
2. Mengetahui upaya Shopee Food Center Malang dalam menyelesaikan konsumen yang tidak memiliki iktikad baik terhadap mitra driver

ShopeeFood

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun secara praksis, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu memahami bagaimana hukum perlindungan konsumen di terapkan dalam platfom digital serta dapat mengevaluasi efektifitas kebijakan dan prosedur ShopeeFood dalam menangani kasus iktikad tidak baik dari konsumen

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi panduan praktis bagi shopee dan perusahaan lain dalam menagani kasus serupa serta dengan menerapkan temuan penelitian, shopee dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen dengan cara yang lebih adil dan transparan dalam menangani kasus serupa.

## E. Definisi operasional

Berdasarkan judul penelitian yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu :

1. **Upaya**

Secara yuridis, istilah upaya merujuk pada tindakan atau langkah hukum yang dilakukan secara sadar, sah, dan terencana dalam rangka memperoleh,

mempertahankan, atau memperjuangkan hak serta kepentingan hukum yang dimiliki oleh seseorang atau badan hukum. Konsep ini tidak selalu didefinisikan secara eksplisit dalam peraturan perundang-undangan, namun maknanya dapat diturunkan dari berbagai ketentuan normatif yang menjamin hak atas perlindungan dan akses terhadap hukum.

Salah satu dasar konstitusional terkait hak atas upaya hukum terdapat dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa *"Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum."* [5]

2. **Shopee Food Center Malang**

Shopee Food Center Malang merupakan kantor layanan resmi yang dikelola oleh ShopeeFood dan berlokasi di Kota Malang, Jawa Timur. Keberadaan pusat layanan ini ditujukan untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada mitra pengemudi (driver), mitra usaha (merchant), serta pengguna layanan ShopeeFood di wilayah Malang Raya.

Fungsi utama dari Shopee Food Center Malang mencakup proses pendaftaran mitra secara langsung, pengambilan atribut resmi bagi mitra pengemudi yang telah diterima, serta pelayanan konsultasi dan penyelesaian permasalahan terkait akun, sistem, maupun aspek operasional lainnya. Layanan

[5] Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

ini diberikan dalam rangka mendukung efisiensi operasional dan peningkatan kualitas layanan ShopeeFood secara keseluruhan.

**3. Iktikad Tidak Baik**

adalah perbuatan penipuan (fraud), rangkaian menyesatkan (misleading) orang lain, serta tingkah laku yang mengabaikan kewajiban hukum untuk mendapat keuntungan. Dalam perspektif hukum, iktikad tidak baik merujuk pada sikap atau kehendak subjek hukum yang bertindak tidak jujur, tidak terbuka, atau dengan sengaja menyalahgunakan hak dan ketentuan hukum untuk memperoleh keuntungan pribadi yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Prinsip iktikad baik merupakan asas fundamental dalam pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak, khususnya dalam perikatan atau hubungan kontraktual. Hal ini tercermin secara normatif dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.[6]

**4. Kasus konsumen**

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, kasus konsumen merujuk pada sengketa atau konflik hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang timbul sebagai akibat dari adanya dugaan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Umumnya, kasus ini muncul karena barang dan/atau jasa yang

[6] Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian, iklan, atau standar yang semestinya, sehingga menimbulkan kerugian pada pihak konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), 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*"[7]. Sementara itu, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan barang dan/atau jasa yang aman, sesuai standar, dan tidak menyesatkan konsumen.

## F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULIAN

Menjelaskan gambaran umum tentang latar belakang permasalahan yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai penelitian terdahulu dan kajian teori yang membahas tentang tinjauan serta perlindungan hukum bagi mitra driver Shopee Food

BAB III : METODE PENELITIAN

[7] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 2

Memuat tentang metode penelitian yang digunakan. Di dalamnya terdapat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, dan metode pengumpulan data beserta metode analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Memuat jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Bab ini akan memberikan jawaban terkait tinjauan hukum terhadap menyelesaikan kasus konsumen tidak memiliki iktikad baik dalam layanan ShopeeFood di Kota Malang yang terdiri dari beberapa subbab yaitu: (a) Bentuk-bentuk iktikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang, (b) Implikasi iktikad tidak baik konsumen terhadap hak-hak Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang, dan (c) Upaya perusahaan Shopee dalam menyelesaikan konsumen yang tidak memiliki iktikad baik dalam layanan Shopee Food di Kota Malang.

BAB V : PENUTUP

Penutup yang berisi kesimpulan dan saran peneliti yang diperoleh dari hasil penelitian.

# BAB II
# TINJUAN PUSTAKA

## A. Penelitian Terdahulu

Topik penelitian ini bukanlah hal yang baru, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang bersinggungan dengannya, di antaranya yaitu:

1. Penelitian dari Celine Catleya Cheysa [8] dengan judul "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Ojek Online Pasca Berlakunnya Undang-Undang Cipta Kerja". Adapun hasil penelitian adalah Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum pengemudi ojek online ( GOJEK ) pasca diberlakukannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Meskipun hubungan pengemudi dengan perusahaan dianggap kemitraan setara, praktiknya menunjukkan ketimpangan. Perjanjian kemitraan sering dibuat sepihak oleh perusahaan, lebih mengutamakan hak perusahaan daripada kewajibannya terhadap pengemudi. Selain itu, belum ada regulasi khusus yang mengatur perlindungan hukum pengemudi, terutama terkait keselamatan.
2. Penelitian oleh M. Farid Al - Amin, dengan judul " M. Farid Al-Amin, 2023 "Perlindungan Hukum Driver Dalam Jual Beli Melalui Shopeefood Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif ( Studi Pada Driver Shopeefood Bandar Lampung )". Adapun hasil penelitian ini adalah PT. Shopee Indonesia

[8] Roby Dadhan Marganti Ritonga, "Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 01 (2020): 71–88.

memberikan perlindungan hukum berupa kompensasi biaya ganti rugi kepada driver ShopeeFood yang mengalami pembatalan sepihak atau order fiktif dari konsumen, tetapi kompensasi ini tidak berlaku bagi driver yang mengalami kendala layanan di luar kesepakatan dengan alasan dianggap tidak terlalu merugikan. Dari perspektif hukum Islam, pemenuhan upah ( ujrah ) yang diterima oleh driver dinilai belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan, karena hak mereka belum sepenuhnya dipenuhi. Dalam perspektif hukum positif, ketidaksesuaian kompensasi yang diterima driver juga bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 pasal 6 ayat (1), yang mengharuskan perlindungan atas hak konsumen, termasuk kompensasi yang adil sesuai jasa yang diberikan[9].

3. Hanifah Sartika Putri dan Amalia Diamantina "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat". Adapun hasil penelitian ini adalah Perlindungan hukum bagi pengemudi ojek online di Indonesia masih terbatas, karena belum ada perundang-undangan atau regulasi khusus yang mengatur tentang hak dan kewajiban pengemudi ojek online. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana perlindungan hukum diberikan kepada pengemudi ojek online, khususnya dalam menghadapi risiko-risiko yang muncul selama bekerja.

[9] Mohammad Farid Al Amin, *perlindungan hukum driver dalam jual beli melalui shopeefood perspektif hukum islam dan hukum positif (Studi Pada Driver Shopeefood Bandar Lampung)*, *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. VIII (Lampung, 2023).

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 yang berfokus pada keselamatan pengguna sepeda motor untuk kepentingan masyarakat, termasuk ojek online, namun aturan ini lebih menekankan pada aspek keselamatan penumpang tanpa memberikan perlindungan yang menyeluruh bagi pengemudi sebagai pekerja[10].

4. A. Fira Aulia Rahmat dengan judul "Perlindungan Hukum Pengemudi Shopee Food Terhadap Pesanan Fiktif Di Kota Makassar". Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa hubungan antara pengemudi Shopee Food dan PT. Shopee Indonesia didasarkan pada perjanjian kerja sama berbentuk kemitraan. Dalam situasi di mana terjadi kerugian akibat pembatalan pesanan oleh konsumen di mana konsumen telah menerima haknya tetapi tidak memenuhi kewajibannya kepada pengemudi, sehingga menyebabkan kerugian finansial PT. Shopee Indonesia memberikan perlindungan hukum melalui mekanisme kompensasi. Proses kompensasi ini dilakukan setelah pengemudi mengajukan laporan dan permohonan ganti rugi, dengan estimasi waktu pencairan sekitar 3-7 hari. [11].
5. Satria Trilaksana Akbar dengan judul " Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan

[10] Hanifah Sartika Putri dan Amalia Diamantina, "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392–403.
[11] A Fira Aulia Rahmat, *Perlindungan Hukum Pengemudi Shopee Food Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar* (Makkasar, 2022).

”. Adapun hasil penelitian ini menganalisis transaksi dalam aplikasi Shopee dengan mempertimbangkan prinsip itikad baik serta ketentuan hukum perikatan yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi para pihak. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa masih terdapat banyak pelanggaran terhadap prinsip itikad baik dan aturan perikatan, yang seharusnya memastikan keadilan serta kepastian hukum dalam aktivitas jual beli di aplikasi Shopee. Contoh pelanggaran tersebut meliputi kasus wanprestasi, di mana salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya, serta pembobolan rekening ShopeePay, yang merugikan konsumen dan menunjukkan perlunya pengawasan serta mekanisme perlindungan yang lebih kuat dari pihak platform untuk menjaga kepercayaan pengguna[12].

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas, belum ditemukan iktikad baik tidak baik yang dilakukan oleh konsumen konsumen dan bagi pelaku usaha di mana iktikad baik tersebut merupakan kewajiban keduanya. Berdasarkan hal ini, maka penelitian dengan judul yang telah disebutkan di atas, terbuka lebar untuk dilakukan.

| No | Nama peneliti dan Judul Penelitian | Bentuk Penelitian | Persaman | Perbedaan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Celine Catleya Cheysa, 2024 “Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Ojek Online Pasca Berlakunnya | JURNAL | Fokus objek dari penelitian adalah Sama sama membahas ojek online | Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum pengemudi ojek online ( GOJEK ) pasca diberlakukannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Meskipun |

[12] S T Akbar dan N Mutimatun, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik dan Hukum Perikatan* (Surakarta, 2020), http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/87878.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Undang-Undang Cipta Kerja"[13] | | | hubungan pengemudi dengan perusahaan dianggap kemitraan setara, praktiknya menunjukkan ketimpangan. Perjanjian kemitraan sering dibuat sepihak oleh perusahaan, lebih mengutamakan hak perusahaan daripada kewajibannya terhadap pengemudi. Selain itu, belum ada regulasi khusus yang mengatur perlindungan hukum pengemudi, terutama terkait keselamatan. |
| 2 | M. Farid Al-Amin, 2023 "Perlindungan Hukum Driver Dalam Jual Beli Melalui Shopeefood Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada Driver Shopeefood Bandar Lampung) | SKRIPSI | Penelitian ini berfikus pada PT shoppe indonesia yang memberikan konpesasasi kepada driver | Penelitian ini membahas tentang Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT.Shopee Indonesia adalah kompensasi kepada driver shopeefood yang mengalami masalah pembatalan sepihak atau order fiktif berupa biaya ganti rugi atas pesanan yang dipesan oleh konsumen, Sedangkan yang diteliti oleh peneliti membahas upaya yang dilakukan oleh Shopee Center yang merupakan cabang dari PT. Shopee Indonesia Terkait permasalah Iktikad tidak baik yang di lakukan oleh konsumen |

[13] Celine Catleya Cheysa dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Ojek Online Pasca Berlakunnya Undang-Undang Cipta Kerja," *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities* 17 (2024).

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | secara menyeluruh |
| 3 | Hanifah Sartika Putri DKK, 2019 "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat" | JURNAL | Penelitian ini sama sama meneliti mengenai bagaimana kepastian serta perlindungan hukum pagi pelaku pekerja driver online yang menggunakan transaksi elektronik. | Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 yang berfokus pada keselamatan pengguna sepeda motor untuk kepentingan masyarakat, termasuk ojek online, namun aturan ini lebih menekankan pada aspek keselamatan penumpang tanpa memberikan perlindungan yang menyeluruh bagi pengemudi sebagai pekerja |
| | Stevani Joune E, DKK, 2024. "Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Transportasi Ojek Online Akibat Pembatalan Secara Sepihak Oleh Konsumen" | JURNAL | Penelitian ini sama sama menggunakan jenis penelitian yang sama yang mana penelitian hukum empiris, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti akan langsung ke lapangan untuk melakukan wawancara dengan informan | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan tentang perbuatan melawan hukum akibat adanya pembatalan peanjian secara sepihak dan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengemudi transportasi ojek online akibat pembatalan secara sepihak oleh konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Pembatalan perjanjian secara sepihak oleh konsumen dapat mengakibatkan adanya kerugian atau perbuatan melawan hukum. Jika pembatalan perjanjian dilakukan secara sepihak |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | tanpa dasar yang sah, pihak yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan atas dasar perbuatan melawan hukum. Istilah dari perbuatan melawan hukum sebenarnya bukan merupakan satu-satunya yang dapat diambil sebagai terjemahan *Onrechtmatige daad* |
| 4 | A. FIRA AULIA RAHMAT, 2022 ”Perlindungan Hukum Pengemudi Shopee Food Terhadap Pesanan Fiktif Di Kota Makassar” | SKRIPSI | Objek penelitian pada penelitian sama sama mengacu kepada platform Online shop Shopee yakni fitur “Shopee food” | Penelitian ini mengungkapkan bahwa hubungan antara pengemudi Shopee Food dan PT. Shopee Indonesia didasarkan pada perjanjian kemitraan. Dalam situasi di mana terjadi kerugian akibat pembatalan pesanan makanan oleh konsumen—di mana konsumen telah memperoleh haknya namun tidak memenuhi kewajibannya kepada pengemudi, sehingga menimbulkan kerugian finansial bagi pengemudi—PT. |
| 5 | SATRIA TRILAKSANA AKBAR, 2020. ”Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan” | SKRIPSI | Pada penelitian ini sama bertujuan untuk mengimplikasikan iktikad tidak baik konsumen terhadap hak-hak Mitra Pengemudi ShopeeFood .serta bagaimana Upaya | penelitian ini menganalisis transaksi dalam aplikasi Shopee berdasarkan asas itikad baik dan hukum perikatan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi para pihak. Hasil penelitian menunjukkan masih |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Shopee Food Center Malang dalam menyelesaikan konsumen yang tidak memiliki iktikad baik terhadap mitra driver ShopeeFood | banyak kasus yang melanggar prinsip itikad baik dan ketentuan perikatan, yang seharusnya menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam jual beli di aplikasi Shopee. |

*Table 1. Penelitian Terdahulu*

## B. Kajian Teori

Terdapat beberapa landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

### 1. Iktikad Baik Dalam Hukum Perjanjian

#### i. Pengertian Iktikad Baik

Iktikad baik dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan salah satu asas di dalam melaksanakan perjanjian. Iktikad baik (*good faith*) merupakan prinsip yang fundamental dalam setiap perikatan kontraktual. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1338 ayat (3) ditegaskan bahwa "semua perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik"[14] Dalam konteks hukum perdata, iktikad baik memiliki arti bahwa para pihak dalam kontrak wajib melaksanakan isi perjanjian dengan tidak merugikan pihak lain dan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai

[14] Kitab undang – undang hukum perdata pasal 1338

kejujuran, etika, serta tanggung jawab sosial[15]. Asas ini memiliki peranan penting karena mencerminkan iktikad dari para pihak untuk saling mempercayai dan bertindak dengan iktikad yang tidak menyimpang dari norma kewajaran. Dalam hukum perjanjian modern, iktikad baik telah berkembang tidak hanya sebagai asas pelengkap, tetapi menjadi instrumen penyeimbang dan koreksi terhadap pelaksanaan kontrak yang berpotensi merugikan secara sepihak.

Menurut Ridwan Khairandy, iktikad baik (good faith) dalam pelaksanaan kontrak merupakan konsep hukum (rechtsfiguur) yang berasal dari hukum Romawi dan kemudian diadopsi oleh sistem hukum Civil Law. Hubungan antara aturan dan asas hukum seringkali menjadi kompleks. Beberapa pandangan mengusulkan pemisahan yang gradual, dengan mencari perbedaannya dalam karakteristik asas hukum yang lebih abstrak dari pada aturan hukum.[16]

Iktikad baik dalam fase pra-kontrak juga dikenal sebagai iktikad baik subjektif, sementara dalam fase pelaksanaan kontrak, disebut sebagai iktikad baik objektif.

1. Iktikad baik dalam arti objektif, bahwa suatu perjanjian yang dibuat haruslah dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan yang berarti bahwa perjanjian itu harus dilaksanakan

---

[15] Subekty Hukum Perjanjian, hlm 54

[16] Khairandy, R. *Asas-Itikad Baik dan Kepatutan dalam Hukum Perjanjian*,hlm. 128.

sedemikian rupa sehingga tidak merugikan salah satu pihak.

2. Iktikad baik dalam arti subjektif, yaitu pengertian iktikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang. Di dalam hukum benda iktikad baik ini biasa diartikan dengan kejujuran.

**ii. Indikator Iktikad Tidak Baik Dalam Perjanjian**

Standar atau tolak ukur iktikad baik pelaksanaan kontrak adalah standar objektif. Dalam hukum kontrak, pengertian bertindak sesuai dengan iktikad baik mengacu kepada ketaatan akan reasonable commercial standard of fair dealing, yang menurut Legislator Belanda disebut bertindak sesuai dengan beberapa alasan yang masuk akal. Iktikad baik telah menjadi asas yang sangat penting dalam hukum. Asas ini telah diterima dalam berbagai sistem hukum. Asas ini memiliki fungsi yang sangat penting dalam hukum kontrak. Di dalam doktrin dan yurisprudensi di Belanda, asas iktikad dalam perkembangannya memiliki beberapa fungsi sebagaimana dijelaskan.

Terdapat dua aspek yang dapat digunakan sebagai standar untuk menilai apakah suatu perjanjian memenuhi asas iktikad baik, yaitu aspek subjektif dan objektif. Aspek subjektif mencakup situasi di mana semua pihak dengan jujur memberikan informasi yang akurat tentang identitas mereka, seperti menghasilkan dokumen yang memverifikasi identitas mereka, seperti anggaran dasar bagi badan hukum seperti PT.

Aspek objektif berfokus pada pelaksanaan perjanjian yang harus sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian tersebut. Kepatutan dilihat dari sejauh mana pelaksanaan perjanjian sesuai dengan isi perjanjian. Keadilan, di sisi lain, dievaluasi berdasarkan apakah pelaksanaan perjanjian mengakibatkan salah satu pihak mengalami kerugian atau tidak sesuai dengan isi perjanjian. Jika salah satu pihak dirugikan, maka pelaksanaan tersebut dianggap tidak adil dan melanggar isi perjanjian.

Penerapan asas iktikad baik dalam perjanjian sewa-menyewa dinilai dari tahap sebelum dan setelah kesepakatan tercapai. Bahkan sebelum terjadi kesepakatan, pihak PT di Indonesia telah mengedepankan asas iktikad baik.

Standar atau ukuran untuk menilai iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak bersifat objektif. Dalam hukum kontrak, tindakan yang mencerminkan iktikad baik merujuk pada kepatuhan terhadap standar komersial yang wajar dalam menjalankan perjanjian secara adil. Konsep ini, menurut Legislator Belanda, dikenal sebagai *redelijkheid en billijkheid* (reasonableness and equity)[17]. Ini adalah standar objektif yang sebenarnya. Jika salah satu pihak tidak diperbolehkan bertindak secara tidak masuk akal dan tidak pantas, maka tidak dapat dijadikan pembelaan yang baik dengan hanya menyatakan bahwa ia secara jujur meyakini tindakannya sebagai sesuatu yang wajar dan adil.

Dalam penelitian ini, asas iktikad baik menjadi penting karena berkaitan

[17] Khairandy, "Makna, Tolok Ukur dan Sikap Pengadilan di Indonesia terhadap Iktikad Baik dalam Pelaksanaan Kontrak."

langsung dengan hubungan hukum antara pengguna layanan ShopeeFood dan mitra pengemudi. Transaksi yang dilakukan melalui aplikasi digital tetap tunduk pada asas-asas hukum kontrak. Ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak tanpa alasan jelas, atau memberikan informasi tidak benar, maka hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap asas iktikad baik. Hal ini menimbulkan kerugian bagi pengemudi yang telah melaksanakan tugasnya secara profesional.

**2. Iktikad baik dalam transaksi elektronik**

Kontrak elektronik merupakan kesepakatan antara para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Sistem elektronik sendiri terdiri dari rangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi untuk menyiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau mendistribusikan informasi elektronik.

Transaksi elektronik di atur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 dan UU No. 1 Tahun 2024, menegaskan pentingnya iktikad baik dalam aktivitas transaksi digital. Pasal 3 UU ITE menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi harus didasarkan pada prinsip iktikad baik, kehati-hatian, manfaat, serta kepastian hukum.

Pasal 17 ayat (2) menambahkan bahwa setiap pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib bertindak jujur, transparan, dan tidak merugikan pihak lain. Regulasi ini menunjukkan bahwa kejujuran dan etika bukan hanya aspek moral, tetapi juga

merupakan kewajiban hukum dalam dunia digital[18]

Kontrak yang terjalin antara konsumen dan pengemudi Shopee Food dalam ekosistem Lokapasar Shopee harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku. Salah satu prinsip utama yang harus dipatuhi adalah asas iktikad baik, yang mengharuskan setiap pihak untuk bertindak jujur dan tidak merugikan satu sama lain dalam menjalankan perjanjian. Dalam konteks transaksi elektronik di Indonesia, regulasi yang menjadi dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dengan memperhatikan pemuatan asas Iktikad Baik di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam transaksi elektronik, Iktikad Baik berperan dalam dua aspek utama. Pertama, tetap berfungsi sebagai asas hukum dalam perjanjian sebagaimana peran aslinya. Kedua, menjadi kewajiban yang harus dijunjung tinggi oleh seluruh pengguna teknologi informasi dan transaksi elektronik, termasuk konsumen serta pelaku usaha yang melakukan transaksi melalui platform e-commerce seperti Lokapasar Shopee.

Setelah dilakukan analisis lebih mendalam, baik sebagai kewajiban maupun sebagai prinsip, tidak terdapat sanksi hukum bagi pihak-pihak yang melanggar Iktikad Baik ini. Banyak ditemukan praktik tidak jujur dalam transaksi digital, seperti pembatalan pesanan sepihak, pemesanan fiktif, hingga manipulasi alamat. Perilaku ini tidak hanya melanggar iktikad baik, tetapi juga menciptakan asimetri kekuasaan antara konsumen dan pelaku usaha atau mitra jasa.

[18] Undang – undang No.11 2008 tentang transaksi elektronik

### 3. Hak dan kewajiban konsumen

Konsumen adalah secara definitif yuridis dalam hukum perlindungan 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.[19]

Dari pengertian konsumen akhir yang telah didiskusikan di atas, terdapat beberapa unsur yang melekat pada definisi konsumen tersebut, yaitu[20]

a. Setiap orang atau Badan hukum
b. Pemakai
c. Barang dan / jasa
d. Yang tersedia dalam masyarakat
e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain
f. Barang dan/ jasa itu tidak dapat diperdagangkan

Konsumen harus dilindungi tidak terlepas dari kedudukannya yang lemah. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.[21] Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi kepada konsumen[22]

---

[19] Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[20] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm. 5-10
[21] Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen; Kajian Teoretis Dan Perkembangan Pemikiran* (Bandung: Nusa Media, 2006), hlm. 2

[22] Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan, hal ini disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak- konsumen sangat riskan untuk dilanggar.[23] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merilis beberapa hal yang merupakan hak dari konsumen, yaitu sebagai berikut :[24]

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasatersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminanbarang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yangdigunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian,

[23] Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusamedia, 2010), hlm. 1
[24]Lihat Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen yang dipublikasikan dalam hukum perlindungan konsumen di atas, lebih luas cakupannya daripada hak-hak konsumen yang diakui didunia internasional, hal ini menjadi bukti bahwa negara hukum Indonesia memiliki keseriusan dalam mengangkat harkat dan martabat konsumen di samping memiliki hak, konsumen juga memiliki beberapa kewajiban, yaitu:[25]

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian ataupemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secarapatut

[25] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 47. Zulham, *Hukum Perlidungan Konsumen* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013).

**4. Hak dan kewajiban pelaku usaha**

Pelaku usaha menurut hukum perlindungan konsumen 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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Termasuk pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.[26]

Di samping konsumen memiliki hak dan kewajiban, pelaku usaha yang merupakan mitra dari konsumen dalam melakukan transaksi juga memiliki hak dan kewajiban. Hak-hak dari pelaku usaha adalah[27]

a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian

[26] Lihat Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Penjelasannya

[27] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 43.

hukum sengketa konsumen;

d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban, yaitu: [28]

a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikandan pemeliharaan;
c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkanberdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencobabarang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau

[28] Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 71.

garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/ataujasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan

# BAB III
# METODOLOGI PENELITIAN

Untuk memperoleh jawaban yang bisa dipertanggung jawabkan secara ilmiah atas pertanyaan penelitian yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, maka diperlukan suatu metode penelitian yang akan digunakan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

## A. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris, yaitu penelitian yang mengamati bagaimana hukum berfungsi dalam masyarakat. Hukum tidak hanya dipahami sebagai norma tertulis, tetapi juga sebagai perilaku nyata dari subjek hukum dalam kehidupan sosial. Penelitian hukum empiris menekankan pada realitas empiris hukum di masyarakat, terutama melalui pendekatan sosiologis. Pendekatan ini sesuai dengan pendapat Soerjono Soekanto bahwa hukum empiris mengkaji hukum sebagai gejala sosial yang dapat diamati dalam praktik [29]

## B. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan yang mengkaji hukum dari sisi normatif serta dari sisi implementasi sosialnya.[30] Pendekatan ini tidak hanya melihat norma hukum sebagai sesuatu yang tertulis dalam peraturan

---

[29] Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*. Hlm.10

[30]Abdulkadir Muhammad *Hukum dan Penelitian Hukum*.hlm.102

perundang-undangan, tetapi juga bagaimana norma tersebut dijalankan dalam praktik masyarakat, termasuk peran para pelaku hukum seperti Shopee, konsumen, dan mitra pengemudi.

**1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Malang, khususnya di Shopee Food Center Malang dan wilayah operasional mitra pengemudi Shopee Food. Lokasi ini dipilih secara sengaja karena menjadi tempat interaksi langsung antara mitra pengemudi dengan pihak manajemen Shopee serta konsumen, dan merupakan area yang aktif dalam layanan ShopeeFood.

**2. Jenis Dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu sebagai berikut:

**a. Data primer**

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam penelitian, yaitu mitra pengemudi ShopeeFood dan staf Shopee Food Center Malang.

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan terkait.[31]

Jumlah responden yang merasa dirugikan: Sebanyak 34 dari 50 orang (68%) responden merasa dirugikan oleh perilaku konsumen yang tidak memiliki itikad baik, seperti pemesanan palsu atau pembatalan pesanan secara mendadak. Responden lainnya (32%) menyatakan bahwa mereka jarang mengalami hal serupa atau hanya sedikit dirugikan oleh perilaku konsumen tersebut.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu oleh peneliti. Dalam konteks ini, informan dipilih secara sengaja karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan relevansi tinggi terhadap topik penelitian, yaitu konsumen yang tidak beriktikad baik terhadap mitra pengemudi ShopeeFood.

Kriteria informan purposif yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Mitra pengemudi aktif ShopeeFood di wilayah Kota Malang.

[31] M. Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 193-194

2. Pernah mengalami tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik,
3. Bersedia memberikan keterangan secara terbuka dan objektif.
4. Telah memiliki pengalaman kerja minimal Satu Tahun sebagai mitra pengemudi.

Dari total 50 mitra pengemudi yang disurvei secara umum, sebanyak 34 orang menyatakan pernah mengalami perlakuan konsumen yang merugikan. Dari jumlah tersebut, peneliti memilih 10 informan utama secara purposif untuk diwawancarai secara mendalam. Pemilihan ini mempertimbangkan jenis kerugian yang dialami (waktu, materi, psikologis, dan reputasi), sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan mendalam.

**b. Data sekunder**

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap berbagai sumber yang relevan, seperti:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1338 ayat (3) tentang asas iktikad baik.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 5 huruf b.
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), serta perubahan-perubahannya.

4. Literatur ilmiah dari buku dan jurnal yang relevan dengan teori asas iktikad baik, teori penyelesaian sengketa non-litigasi, dan sistem perlindungan konsumen.

## C. Metode pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dinakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dan semi-terstruktur, dengan pedoman pertanyaan terbuka untuk menggali pengalaman dan pandangan informan mengenai kasus yang dialami. Wawancara dapat menanyakan secara langsung terkait fakta-fakta yang ada baik dari pendapat maupun opini responden.

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat langsung kondisi lapangan, termasuk interaksi antara mitra pengemudi dan konsumen, serta situasi operasional Shopee Food Center Malang. Observasi ini mendukung data wawancara dengan memberikan konteks visual dan perilaku.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengkajian informasi menegnai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum, namun boleh diketahui oleh pihak tertentu.[32] Dokumentasi diperoleh tangkapan layar aplikasi, bukti chat, SOP layanan, serta

[32] Abdu kadir Muhammad, *hukum dan penelitian hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya bakti, 2004).

peraturan dan kebijakan yang berlaku di perusahaan terkait penanganan konsumen bermasalah.

## D. Metode pengolahan data

Setelah data yang dibutuhkan digali dan dikumpulkan, langkah berikutnya adalah mengolah data menggunakan metode-metode berikut:

a. Pemeriksaan data *(editing)*

Pemeriksaan atau koreksi data yang telah dikumpulkan. Pengeditan ini dilakukan karena kemungkinan data yang diterima tidak sesuai atau tidak memenuhi syarat.[33] Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses editing terhadap hasil data observasi, wawancara, dan dokumen terkait iktikad tidak baik dari konsumen dan penyelesaian kasus oleh Shopee Center Malang.

b. Klasifikasi *(Clasifying)*

Proses pengelompokan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan atau observsi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.

c. Verifikasi *(verifying)*

Proses memeriksa data dan informasi yang telah dikumpulkan agar

[33] Nisma Iriani dkk, METODOLOGI PENELITIAN (RIZMEDIA PUSTAKA INDONESIA, 2022).

validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian. Kemudian data dikonfirmasi ulang atau divalidasi.[34]

d. Analisis *(analising)*

Proses pengolahan data untuk tujuan menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Di mana data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen dibahas secara mendalam sehingga tergambar antara hubungan yang satu dengan yang lainnya, dengan demikian maka dapat diketahui

e. Kesimpulan *(Concluding)*

Selanjutnya adalah kesimpulan, yaitu adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti.

[34] Hengki Wijaya Helaluddin, Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 102.

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Gambaran Umum Shopee Food Kota Malang

ShopeeFood merupakan salah satu layanan berbasis aplikasi digital yang menyediakan jasa pemesanan dan pengantaran makanan secara daring. Layanan ini dijalankan oleh PT Shopee International Indonesia dan telah tersebar di berbagai kota besar di Indonesia, termasuk Kota Malang. ShopeeFood memanfaatkan sistem kemitraan dengan pengemudi ojek online sebagai mitra pengantaran makanan dari merchant ke konsumen.

Di Kota Malang, ShopeeFood dijalankan melalui Shopee Food Center Malang yang menjadi pusat koordinasi, layanan informasi, dan penanganan permasalahan operasional, termasuk laporan dari mitra pengemudi. Unit ini juga memiliki peran strategis dalam mengelola hubungan antara mitra dan sistem, terutama ketika terjadi ketidaksesuaian pelayanan atau pelanggaran oleh pengguna aplikasi.

Dalam praktiknya, mitra pengemudi menjadi aktor utama yang menjembatani layanan daring dengan aktivitas fisik di lapangan. Posisi ini seringkali rentan terhadap kerugian akibat tindakan sepihak dari konsumen, baik yang disengaja maupun tidak. Hal ini menyebabkan kebutuhan akan perlindungan hukum dan sistem penyelesaian sengketa yang cepat dan adil menjadi sangat penting bagi para mitra.

## B. Bentuk Iktikad Tidak Baik Konsumen terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood

Dalam hukum perdata, iktikad baik merupakan asas penting dalam pelaksanaan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, yang mewajibkan kedua belah pihak melaksanakan perjanjian secara jujur dan adil. Dalam konteks transaksi elektronik**,** UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Pasal 17 ayat 2) juga menegaskan pentingnya iktikad baik dalam setiap transaksi digital.

Berdasarkan teori perlindungan hukum dari Satjipto Rahardjo, perlindungan tidak hanya diberikan setelah terjadi sengketa, tetapi juga mencakup pencegahan atas potensi kerugian. Dalam hal ini, mitra pengemudi berhak memperoleh perlakuan adil dan tidak dirugikan oleh konsumen yang menyalahgunakan sistem.

Namun, praktik di lapangan menunjukkan banyak mitra mengalami tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik, seperti pembatalan sepihak setelah makanan dibeli, tidak merespons saat dihubungi, dan pemberian rating rendah tanpa alasan. Tindakan ini berdampak pada kerugian materi (uang, bensin, waktu) dan non-materi (psikologis, reputasi sistem).

Berikut tabel implikasi iktikat tidak baik terhada driver Shopee Food berdasarkan teori dan Undang – Undang :

| **Teori Hukum / Dasar Normatif** | **Implikasi terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood** |
|---|---|
| Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik oleh para pihak. | Konsumen melakukan pembatalan sepihak setelah pesanan dibeli, sehingga mitra mengalami kerugian materiil tanpa adanya penggantian biaya. |
| Pasal 17 ayat (2) UU ITE Setiap transaksi elektronik wajib dilaksanakan dengan itikad baik dan tidak merugikan. | Konsumen memberikan informasi yang tidak akurat atau tidak merespons saat dihubungi, yang menyebabkan kerugian waktu dan bahan bakar bagi mitra. |
| Teori Iktikad Baik (Subekti) Perjanjian harus dijalankan secara jujur dan tidak merugikan pihak lain. | Mitra telah memberikan pelayanan sesuai standar (tepat waktu dan sopan), namun tetap menerima penilaian buruk (rating rendah) secara sepihak. |
| Teori Perlindungan Hukum (Satjipto Rahardjo) Hukum harus berfungsi melindungi pihak yang rentan secara aktif. | Ketika mitra dirugikan akibat perilaku konsumen yang tidak beriktikad baik, tidak selalu terdapat mekanisme perlindungan atau kompensasi konkret. |
| Teori Simbiosis Mutualisme dalam Relasi Ekonomi Digital Konsumen dan penyedia jasa saling membutuhkan secara seimbang. | Dalam praktiknya, relasi antara konsumen dan mitra tidak seimbang, di mana konsumen lebih dominan dan mitra tidak memiliki ruang klarifikasi yang cukup. |

*Table 2. Implikasi terhadap driver berdasarkan teori dan undng - undang*

Berikut adalah daftar pertanyaan dan ringkasan hasil wawancara terhadap 10 orang driver Shopee Food dari komunitas Ojek online "MOZAD" yang dipilih secara purposif dari total 34 responden yang merasa dirugikan.

Berikut pertanyaan wawancara terhadap responden :

1. Apakah anda pernah mengalami perlakuan iktikad tidak baik dari konsumen, dan seberapa sering ?
2. Perlakuan tidak baik yang bagaimana yang pernah anda hadapi..?
3. Apakah anda merasa dirugikan atas perlakuan konsumen terhadap driver Shopee Food..? jika iya, kerugian berupa apa..?
4. Apa yang anda lakukan ketika terjadi perlakuan iktikad tidak baik dari konsumen.. ?

Berikut hasil wawancara terhadap sepuluh responden yang dipilih secara purposive :

Hasil wawancara dengan responden 1

*"saya pernah mengalami perlakuan tidak menyenangkan, dan menurut saya kejadian itu sangat sering terjadi tapi tidak tahu teman teman yang lain sama apa tidak, iya dalam satu minggu ini saya dua kali dapat titik antar yang tidak sesuai, entah itu disengaja ataupun tidak itu sangat membuang – buang waktu,*

*yang harusnya sudah ada orderan lagi ini masih sibuk mencari alamat sesuai kemauan pembeli, iya mau tidak mau saya harus nurut dengan pembeli"*

Hasil wawacara dengan responden 2

*"jangankan saya teman – teman semua pasti pernah mengalami, kalau saya hitung yaa sering, makananya salah mas, padahal itu yang masak bukan saya tapi yang kena imbasnya saya, saya di beri bintang satu sama costumer, rating saya jadi turun, setelah saya hubungi lewat WA ternyata makanan yang dipesen tidak sesuai, kalau penilaian dari konsumen udah gabisa dibantah jadi yaa iklas saja nanti pasti diganti"*

Hasil wawacara dengan responden 3

*"pernah sekali, akhir – akhir ini sering mas orderan fiktif apalagi banyak driver baru jadi sangat marak orderan fiktif, kalo saya tidak papa mas, saya bisa claim kan ganti rugi tapi yaa tetap saya rugi bensin karena pesnan bohonng ituu, iya itu tadi saya claimkan orderan fiktif nanti uang akan dikembalikan dalam satu hari kerja"*

Hasil wawacara dengan responden 4

*"pernah mas, lumayan sering, waktu hujan saya dapat orderan tacibay di sutami, saya hubungi masih bisa respon, begitu saya antar dan sampai di lokasi customer tidak bisa dihubungi, sudah saya chat telfon lewat aplikasi dan saya WA tetap tidak ada respon, ditakutkan nanti kalau saya taruh pintu orderanya hilang dan saya yang harus ganti rudi, saya nunggu lama mas, ada kalau hampir*

*satu jam, setelah itu mas ternyata lagi main game dan diam saja saya hubungi, saya kasihkan dan saya pergi mas, iya yang saya lakukan hanya sabar"*

Hasil wawacara dengan responden 5

*"Sering banget, mas. Bahkan bisa dibilang sangat sering. Jadi kadang itu ada oreran terus bilang 'mas tolong belikan yang ini ya, nanti saya kasih tip. Nah, saya pikir enggak masalah, karena masih dalam rute saya. Tapi pas saya sudah belikan, tiba-tiba dibatalkan. Alasannya macam-macam, Saya udah keluarin uang, tapi ya akhirnya saya tanggung sendiri."*

Hasil wawacara dengan responden 6

*"Kalau dimaki itu udah sering, mas. Kadang saya ambil dua orderan sekaligus dari sistem, namanya double order. Jadi saya antar satu dulu, lalu baru yang kedua. Tapi yang kedua ini biasanya marah-marah, katanya saya lama. Padahal itu sistem dari aplikasi, saya nggak bisa pilih urutan sendiri."*

Hasil wawacara dengan responden 7

*"Cukup sring mas, kadang saya udah cepat, enggak telat, ngomong juga sopan. Tapi tetap aja tiba-tiba dapet bintang satu. Padahal enggak ada masalah di lapangan, Bintang satu itu berpengaruh banget, mas. Kalau kita dapet terus, sistem ngira kita jelek. Nanti kita susah dapat order, performa juga turun. Tapi kita enggak tahu salahnya di mana, karena konsumen enggak wajib kasih alasan."*

Hasil wawacara dengan responden 8

*"Sering banget mas, apalagi kalau daerahnya susah sinyal atau nama jalannya enggak sesuai aplikasi. Saya udah sampai lokasi, coba chat, telpon, WA, tapi enggak diangkat. Kadang mereka aktifin fitur pengantaran, tapi orangnya susah dihubungi, Rugi waktu, rugi bensin, dan yang paling nyesek itu ya enggak ada solusi. Kita udah kerja sesuai sistem, tapi kalau konsumen diam aja, kita juga bingung mau lapor gimana."*

Hasil wawacara dengan responden 9

*"Pernah beberapa kali saya antar pesanan, konsumen bilang lagi di dalam rumah atau sedang keluar, terus minta saya taruh di depan pintu. Tapi pas saya udah taruh, beberapa jam kemudian mereka bilang pesanannya enggak ada. Dibilang hilang. Saya jadi harus tanggung jawab, Saya enggak tahu siapa yang ambil, mungkin tetangganya atau orang lewat. Tapi konsumen ngadu ke Shopee dan saya yang disalahin. Padahal udah ada bukti chat mereka sendiri minta ditaruh di pintu"*

Hasil wawacara dengan responden 10

*"Sering sih mas, terutama kalau malam. Saya dapat orderan, saya datangi alamatnya, tapi kosong. Pas saya telepon enggak aktif, chat juga enggak dibalas. Ternyata alamatnya asal, kayak dibuat-buat aja. Kalau sekali dua kali sih masih bisa diterima, tapi kalau keseringan, ya capek sendiri. Saya jadi enggak semangat dan mulai pilih-pilih untuk ambil orderan. Takut zonk lagi, Saya sih sekarang kalau dapat orderan yang kelihatan janggal, langsung skip.*

*Mending nunggu yang jelas-jelas aja daripada habis bensin dan waktu. Saya enggak tahu Shopee benar-benar tindak atau enggak"*

| No | Responden | Frekuensi Kerugian | Bentuk Kerugian | Contoh Kasus | Tanggapan Driver |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | R1 | Sangat sering | Waktu, biaya bensin | Alamat konsumen tidak sesuai | "Sudah dua kali dalam seminggu begini, capek sia-sia." |
| 2 | R2 | Sering | Emosional, reputasi | Makanan salah / tidak sesuai | "Rating saya jadi turun, padahal bukan salah saya." |
| 3 | R3 | Sangat sering | Waktu, uang | Pemesanan fiktif dengan alamat palsu | "Saya jadi rugi bensin, itu bohong pesannya." |
| 4 | R4 | Cukup sering | Waktu | Konsumen tidak merespons saat ditelepon | "Kadang mereka diam saja, jadi saya tunggu lama |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | dan ada yang keriduran.” |
| 5 | R5 | Sangat sering | Biaya bensin, biaya pesanan | Pembatalan pesanan diluar aplikasi / titipan | “Saya sudah beli pesanan, malah dibatalkan.” |
| 6 | R6 | Sering | Psikologis | Konsumen marah-marah padahal driver tepat waktu | “Sering dimaki, padahal saya sesuai rute doble order.” |
| 7 | R7 | Cukup sering | Reputasi | Nilai bintang rendah tanpa alasan jelas | “Bintang 1, padahal saya sopan dan cepat.” |
| 8 | R8 | Sangat sering | Waktu dan bahan bakar | Konsumen tidak merespon untuk konfirmasi alamat | “Rugi waktu dan bensin terus.” |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9 | R9 | Cukup sering | Material dan psikologis | Barang diambil orang lain karena konsumen titip ke tetangga | "Saya jadi harus tanggung jawab." |
| 10 | R10 | Sering | Moral dan motivasi kerja | Pesanan palsu dengan nama fiktif | "Saya jadi tidak semangat dan pilih – pilih untuk ambil orderan." |

*Table 3. Hasil Wawancara*

Dari wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa bentuk kerugian yang dialami para driver adalah :

1. Kerugian material : biaya bensin, pesanan yang dibatalkan mendadak.
2. Kerugian waktu : menunggu konsumen yang tidak merespons.
3. Kerugian psikologis : dimarahi, kehilangan motivasi, stres.
4. Kerugian reputasi : rating rendah tanpa alasan logis.

Beberapa bentuk tindakan yang paling dominan adalah:

a) Orderan fiktif / Fake order

Konsumen yang menggunakan identitas atau alamat yang salah saat pemesanan sering menyebabkan masalah bagi mitra pengemudi. Pengemudi kesulitan menemukan lokasi tujuan, yang mengakibatkan kerugian waktu dan bahan bakar. Beberapa pengemudi bahkan melaporkan kejadian serupa terjadi berulang kali dalam seminggu. Hal ini mengganggu efisiensi kerja pengemudi dan dapat berdampak pada pengalaman pelanggan, sehingga penting untuk mencari solusi agar masalah ini tidak terus berlanjut.

b) Pembatalan sepihak oleh konsumen

Konsumen yang membatalkan pesanan setelah mitra pengemudi membeli makanan menimbulkan masalah bagi driver shopee food. Dalam sistem ini, pembayaran dilakukan terlebih dahulu oleh pengemudi. Ketika pesanan dibatalkan sepihak oleh konsumen, biaya yang dikeluarkan oleh pengemudi tidak dapat diganti, sehingga merugikan mereka. Hal ini melanggar prinsip keadilan kontraktual, karena pengemudi tidak mendapatkan kompensasi atas biaya yang sudah dikeluarkan.

c) Konsumen tidak responsive

Banyak mitra pengemudi mengeluhkan bahwa konsumen sering kali tidak memberikan tanggapan saat dihubungi, baik melalui chat maupun telepon. Hal

ini membuat pengemudi kesulitan dalam menyelesaikan pemesanan dengan lancar. Bahkan, tidak jarang konsumen tidak dapat ditemukan di lokasi yang tertera, meskipun pengemudi sudah tiba. Kondisi ini sangat merugikan pengemudi, karena waktu dan tenaga yang mereka habiskan menjadi sia-sia, dan berpotensi mengganggu pemesanan lainnya.

d) Pemberian Ulasan Negatif secara Subjektif

Beberapa mitra pengemudi mengeluhkan bahwa konsumen memberikan penilaian buruk (bintang satu) tanpa alasan yang jelas atau spesifik. Penilaian negatif ini berdampak langsung pada performa mitra dalam sistem ShopeeFood, karena dapat mengurangi prioritas pengambilan order yang mereka terima, serta mengurangi peluang mereka untuk mendapatkan bonus insentif. Hal ini tentu merugikan pengemudi, terutama jika penilaian tersebut tidak mencerminkan kinerja mereka yang sebenarnya.

e) Memanipulasi jarak pengantaran

Kasus lain yang juga sering ditemui adalah ketika konsumen memberikan instruksi yang menyimpang dari sistem aplikasi, seperti meminta pengantaran ke titik lokasi atau penerima yang berbeda dengan jarak yang cukup jauh tanpa pemberitahuan sebelumnya. Instruksi yang tidak sesuai dengan data yang ada di aplikasi ini meningkatkan risiko bagi mitra pengemudi dalam proses pengantaran, karena mereka harus mengubah rute atau mencari lokasi yang

tidak sesuai. Selain itu, hal ini juga berpotensi menimbulkan konflik jika terjadi kesalahan dalam proses serah terima, yang tentunya merugikan baik pengemudi maupun konsumen.

Kejadian-kejadian tersebut menggambarkan Secara normatif, prinsip iktikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata dan Pasal 17 ayat (2) UU ITE menjadi dasar hukum dalam setiap transaksi, termasuk layanan digital seperti ShopeeFood. Namun, berdasarkan temuan lapangan, konsumen kerap melakukan tindakan yang tidak mencerminkan iktikad baik, seperti pembatalan sepihak, pemberian informasi tidak akurat, hingga penilaian buruk tanpa dasar.

Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan relasi hukum antara konsumen dan mitra pengemudi. Berdasarkan teori perlindungan hukum dari Satjipto Rahardjo, pihak yang rentan seperti mitra seharusnya mendapatkan jaminan perlindungan terhadap potensi kerugian. Namun dalam praktiknya, mitra sering kali menanggung kerugian materiil dan non-materiil tanpa ada kepastian pemulihan atau mekanisme keberatan yang memadai.

Dalam aplikasi Shopee Food Driver terdapat beberapa hak bahwa setiap driver Shopee Food memiliki Hak untuk mendapat pendapat dari menyelesaikan trip pengantaran dan bonus dari poin yang didapatkan. berikut hak – hak mitra driver shopee food

1) Hak mendpatkan pendapatan dan bonus

Pendapatan dan bonus adalah aspek utama yang menjadi motivasi driver untuk menyelesaikan trip, Tarif Dasar Per Trip Setiap kali driver menyelesaikan pesanan mereka mendapatkan tarif dasar, setiap daerah memiliki tarif dasar yang berbeda. Bonus insentif, Shopee Food menerapkan sistem poin sebagai insentif tambahan. Setiap pesanan yang selesai memberikan 100 poin, Poin yang terkumpul bisa ditukar dengan bonus harian sesuai wilayah masing – masing. Melihat hasil

2) Fasilitas dan dukungan

ShopeeFood memberikan fasilitas untuk mendukung produktivitas dan kenyamanan driver, seperti Pelatihan Profesional Pelatihan diberikan untuk memahami cara kerja aplikasi, cara melayani pelanggan dengan baik, dan tips keselamatan berkendara. Dukungan Teknis, ShopeeFood memiliki pusat bantuan driver, yang dapat diakses untuk menyelesaikan kendala teknis atau pertanyaan terkait operasional. Layanan ini tersedia melalui kantor cabang atau aplikasi driver.

Dalam undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ( UUPK ) penyedia jasa memiliki sejumlah hak yang diatur secara jelas dalam pasal-pasal terkait. Berikut adalah hak-hak utama penyedia jasa berdasarkan UUPK[35]

[35] Lihat Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a. Hak untuk perlindungan hukum

Penyedia jasa memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti pelanggaran kontrak atau kerugian yang disebabkan oleh konsumen. Hal ini tercantum dalam Pasal 7(e) yang menyebutkan bahwa pelaku usaha berhak untuk membela diri jika konsumen melakukan klaim yang tidak berdasar.

b. Hak untuk menerima pembayaran yang sah

Sesuai dengan Pasal 7(d), penyedia jasa memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan konsumen. Ini mencakup ketentuan tentang tarif, biaya tambahan, atau kompensasi lainnya yang telah disepakati sebelumnya.

c. Hak untuk menyediakan syarat dan ketentuan

Penyedia jasa memiliki hak untuk menetapkan syarat dan ketentuan penggunaan layanan selama tidak melanggar ketentuan hukum atau prinsip keadilan. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 8, yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menyampaikan informasi atau perjanjian kepada konsumen, asalkan tidak bersifat menyesatkan.

d. Hak atas perlindungan reputasi usaha

Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f, penyedia jasa memiliki hak untuk menjaga reputasi usaha dari tindakan yang merugikan, seperti

pencemaran nama bv aik atau tuduhan yang tidak berdasar. Konsumen yang melakukan pencemaran nama baik terhadap pelaku usaha dapat dikenai sanksi sesuai hukum yang berlaku.

e. Hak atas kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa

Penyedia jasa memiliki hak untuk menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur oleh Pasal 45 UUPK. Sengketa antara konsumen dan penyedia jasa dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

f. Hak untuk mengembangkan usaha

Sebagai bagian dari kebebasan berusaha yang dilindungi oleh hukum, penyedia jasa berhak mengembangkan bisnisnya sesuai dengan aturan hukum dan standar yang berlaku di Indonesia, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 UUPK Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa sebagian besar driver / pengemudi Shopee Food yang mendapat perlakuan iktikat tidak baik dari konsumen.

Berikut tabel Hak – Hak yang tercederai oleh iktikad tidak baik dari konsumen :

| No. | Kasus | Hak yang tercederai |
|---|---|---|
| 1 | Memanipulasi Titik pengantaran | - Hak untuk Menerima Pembayaran yang Sah ( UUPK )<br>- Hak atas Kepastian Hukum dalam Penyelesaian Sengketa ( UUPK )<br>- Hak mendpatkan pendapatan dan bonus ( Shopee Food Driver ) |
| 2 | Laporan pesanan tidak sesuai | - Hak atas Kepastian Hukum dalam Penyelesaian Sengketa ( UUPK )<br>- Hak untuk Menerima Pembayaran yang Sah ( UUPK )<br>- Hak mendpatkan pendapatan dan bonus ( Shopee Food Driver )<br>- Hak mendapat fasilitas dan dukungan ( Shopee Food Driver ) |
| 3 | Meminta perlakuan khusus dan ancaman | - Hak Perlindungan Hukum ( UUPK )<br>- Hak mempertahankan syarat dan ketentuan ( UUPK )<br>- Hak mendapat fasilitas dan dukungan ( Shopee Food Driver ) |
| 4 | Customer tidak respoinsif | - Hak Perlindungan Hukum ( UUPK )<br>- Hak mempertahankan syarat dan ketentuan ( UUPK ) |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Hak atas Perlindungan Reputasi Usaha ( UUPK )<br>- Hak mendapat fasilitas dan dukungan ( Shopee Food Driver ) |
| 5 | Orderan fiktif | - Hak Perlindungan Hukum ( UUPK )<br>- Hak untuk Menerima Pembayaran yang Sah ( UUPK )<br>- Hak mendpatkan pendapatan dan bonus ( Shopee Food Driver )<br>- Hak mendapat fasilitas dan dukungan ( Shopee Food Driver ) |

*Table 4. Hak Yang Tercederai*

## C. Upaya Shopee Food Center Malang dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Beriktikad Baik

Shopee Food Center Malang memiliki peran strategis sebagai perpanjangan tangan dari sistem Shopee dalam menangani persoalan yang muncul antara mitra pengemudi dan konsumen. Bentuk-bentuk upaya yang dilakukan bersifat administratif dan komunikatif, sejalan dengan prinsip penyelesaian sengketa non-litigasi sebagaimana dijelaskan oleh Soerjono Soekanto, yaitu penyelesaian masalah di luar pengadilan melalui jalur musyawarah, mediasi, dan pendekatan preventif yang efisien dan berkeadilan.

Dalam perspektif perlindungan konsumen, Shopee sebagai pelaku usaha

memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pihak mitra sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf c UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu memberikan perlakuan dan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

Dari hasil wawancara Shopee Food Center malang memiliki upaya dalam menyelesaikan permasalahan yang di hadapi oleh mitra driver Shopee Food. Berikut hasil wawancara kepada Bapak. Yogi selaku admin Shopee Food Center Malang:

*"Ya, dari kami tidak mengetahui permasalahan di lapangan apabila dari teman-teman tidak memberikan laporan mengenai permasalahan yang dialaminya." "Ketika mendapati laporan dari teman-teman mengenai perlakuan yang kurang menyenangkan yang diterima ketika mengantarkan pesanan, dari kami akan memberi masukan dan tips bagaimana menyikapi persoalan tersebut, baik melalui komunitas maupun langsung"*

*"Kita menggunakan komunitas sebagai perantara untuk menyampaikan masukan dan tips ke teman-teman driver, mengingat bahwa kita adalah penyedia jasa dan harus tetap memaksimalkan pelayanan kepada konsumen" "Iya, kami berkomunikasi secara langsung maupun melalui komunitas-komunitas yang ada." "Tidak semua bisa kita selesaikan di sini, melihat dari bobot permasalahan. Sekiranya memerlukan bantuan dari kantor pusat, kami hanya memberikan fasilitas perantara komunikasi maupun meneruskan laporan ke kantor pusat."*

*"Laporan dari driver yang membutuhkan penanganan lebih lanjut kami teruskan ke kantor pusat Shopee" "Alhamdulillah sejauh ini belum ada kendala yang serius dalam melayani laporan dari teman-teman driver" Saya berpesan kepada teman-teman di lapangan untuk selalu menjaga nama baik sesama penyedia jasa, untuk selalu bersabar, saling menghargai pengguna jalan, dan tetap melayani konsumen sesuai SOP yang ada. Semangat terus, semoga hal baik yang kita lakukan terhadap konsumen maupun sesama driver memberikan kebaikan"*

*"Upaya yang kami lakukan utamanya adalah memberikan saran, masukan, dan tips kepada mitra driver mengenai bagaimana menyikapi permasalahan di lapangan, baik secara langsung maupun melalui komunitas. Mengingat posisi kami bukan pihak yang bisa langsung mengambil tindakan, kami berfungsi sebagai perantara komunikasi, termasuk jika laporan tersebut perlu diteruskan ke kantor pusat. Kami juga menekankan pentingnya pelayanan yang maksimal kepada konsumen karena hubungan ini bersifat simbiosis mutualisme, di mana baik mitra maupun konsumen saling membutuhkan. Selain itu, jika konsumen terbukti melakukan pelanggaran setelah laporan diverifikasi, maka dapat diberikan sanksi administratif seperti peringatan, pembatasan akun, hingga penonaktifan akun. Untuk mitra driver yang mengalami kerugian akibat tindakan konsumen, dalam kondisi tertentu ShopeeFood juga memberikan kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila terjadi kesalahan dalam penerapan sanksi terhadap mitra, sanksi*

*tersebut dapat dicabut melalui klarifikasi atau bukti tambahan, termasuk melalui pernyataan konsumen terkait."*

Shopee Food Center Malang sebagai unit layanan regional menjalankan sejumlah mekanisme untuk menangani laporan dan pengaduan dari mitra pengemudi. Upaya ini dilaksanakan dengan pendekatan administratif dan berbasis sistem internal platform. Bentuk-bentuk penanganan tersebut meliputi:

1. Penerimaan dan Verifikasi Laporan

   Laporan diterima melalui fitur bantuan di aplikasi atau disampaikan langsung ke kantor Shopee Food Center Malang. Proses verifikasi dilakukan dengan meninjau bukti transaksi, rekam jejak komunikasi dalam aplikasi, waktu pengantaran, dan data lokasi GPS. Langkah ini dilakukan untuk memastikan laporan valid sebelum ditindaklanjuti.

2. Sanksi terhadap Konsumen yang Melanggar

   Konsumen yang terbukti melakukan tindakan tidak beriktikad baik akan dikenakan sanksi sesuai tingkat pelanggaran. Sanksi ini berupa teguran, pembekuan akun sementara, atau pemblokiran permanen jika terbukti melakukan pelanggaran berat seperti pemesanan fiktif berulang kali.

3. Pemberian Kompensasi terhadap Mitra

Dalam beberapa kasus, Shopee memberikan kompensasi kepada mitra berupa penggantian biaya makanan yang tidak diterima konsumen, pemberian bonus insentif, atau penyesuaian performa sistem. Meskipun belum bersifat menyeluruh, kompensasi ini menjadi bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap mitra yang dirugikan.

4. Edukasi dan Pelatihan Mitra

Shopee Food Center juga aktif memberikan edukasi tentang hak dan kewajiban mitra, prosedur pelaporan, serta cara menghindari potensi konflik. Pelatihan ini dilakukan secara online maupun langsung melalui kunjungan ke titik komunitas driver.

5. Pencabutan Sanksi terhadap Mitra akibat Laporan yang Tidak Valid

Jika seorang mitra terkena sanksi berdasarkan laporan konsumen yang kemudian terbukti tidak benar, Shopee dapat mencabut sanksi tersebut. Pencabutan ini dapat dilakukan melalui klarifikasi langsung dari konsumen dalam bentuk pernyataan tertulis atau laporan melalui sistem, sehingga hak mitra dapat dipulihkan.

Upaya-upaya tersebut merupakan bentuk penerapan asas iktikad baik dan perlindungan hukum dalam transaksi daring. Shopee juga menerapkan pendekatan penyelesaian sengketa secara non-litigatif, sebagaimana dijelaskan oleh Soerjono

Soekanto, yaitu penyelesaian di luar pengadilan yang mengutamakan efisiensi, musyawarah, dan pemulihan secara sosial.

Dari sudut pandang hukum, perilaku konsumen yang tidak menunjukkan iktikad baik melanggar prinsip dasar kontrak elektronik. Sesuai Pasal 1338 KUH Perdata, perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam transaksi elektronik, asas ini dikuatkan melalui Pasal 17 ayat (2) UU ITE dan Pasal 5 huruf b UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan konsumen bertanggung jawab dan jujur dalam bertransaksi.

Shopee sebagai pihak penyelenggara layanan digital memiliki tanggung jawab untuk menciptakan ekosistem yang adil dan berimbang. Melalui sistem verifikasi laporan, pemberian kompensasi, serta mekanisme pencabutan sanksi yang transparan, perusahaan telah menjalankan sebagian tanggung jawab tersebut

# BAB V
# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Upaya Shopee Food Center Malang dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen yang Tidak Memiliki Iktikad Baik terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood, serta merujuk pada asas iktikad baik dalam hukum kontrak, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

### 1. Implikasi Iktikad Tidak Baik Konsumen terhadap Hak-Hak Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kota Malang

Dalam setiap hubungan hukum yang terjalin melalui transaksi antara konsumen dan Mitra Pengemudi ShopeeFood, prinsip iktikad baik merupakan asas fundamental yang harus dijunjung tinggi sejak tahap perundingan, pelaksanaan, hingga penyelesaian transaksi. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menegaskan bahwa *"semua perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik."*

Iktikad baik dalam konteks hukum perikatan terbagi menjadi dua dimensi, yakni:

a. Iktikad Baik Subjektif, yang mengacu pada kejujuran niat atau motivasi internal para pihak dalam melaksanakan kewajibannya, tanpa adanya kehendak untuk menipu atau merugikan pihak lain.

b. Iktikad Baik Objektif, yang berkaitan dengan perilaku nyata para pihak dalam memenuhi kewajiban perjanjian sesuai dengan standar kepatutan, keadilan, dan norma umum yang berlaku dalam masyarakat.

Berdasarkan teori hukum kontrak, indikator iktikad tidak baik dalam suatu hubungan perikatan meliputi:

a. Penyalahgunaan hak untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah atau dengan merugikan pihak lain.
b. Pelaksanaan kewajiban secara formal tanpa memperhatikan tujuan perjanjian yang sesungguhnya.
c. Tindakan yang bertentangan dengan norma kejujuran dan kepatutan umum dalam masyarakat.
d. Pelanggaran prinsip keadilan kontraktual, yakni tindakan yang menyebabkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antar pihak.
e. Eksploitasi keadaan atau situasi lemah dari pihak lain untuk memperoleh keuntungan sepihak.

Dalam praktiknya di Kota Malang, ditemukan berbagai bentuk perilaku konsumen yang tidak mencerminkan iktikad baik dalam transaksi ShopeeFood, antara lain pembatalan sepihak setelah pesanan dikonfirmasi, pemberian alamat pengantaran yang tidak valid, ketidakresponsifan terhadap komunikasi dari mitra pengemudi, pemberian

rating negatif tanpa dasar yang objektif, serta pembuatan pesanan fiktif dengan tujuan mempermainkan atau merugikan pengemudi.

Tindakan-tindakan tersebut jelas melanggar standar kepatutan dan keadilan yang diharapkan dalam setiap hubungan kontraktual, serta melanggar asas iktikad baik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Lebih jauh lagi, dalam konteks transaksi elektronik, perilaku demikian juga melanggar ketentuan Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur bahwa *"para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung."*

Dampak dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood adalah sebagai berikut:

a. material, berupa kerugian finansial akibat pembelian barang pesanan yang dibatalkan sepihak.
b. Kerugian waktu, yaitu waktu kerja yang terbuang sia-sia karena transaksi fiktif atau alamat tidak valid.
c. Kerugian Kerugian reputasi, yang ditunjukkan melalui penurunan peringkat atau rating pengemudi di platform, sehingga berpengaruh terhadap peluang mendapatkan pesanan di masa mendatang.

d. Kerugian emosional dan psikologis, termasuk stres, demotivasi, serta ketidakpuasan kerja yang timbul akibat perlakuan tidak adil dari konsumen.

Secara lebih luas, pelanggaran asas iktikad baik ini berpotensi menimbulkan:

a. Disrupsi dalam sistem transaksi daring, yang dapat menyebabkan ketidakpercayaan antara penyedia layanan dan konsumen.
b. Menurunnya kualitas ekosistem layanan digital, yang pada akhirnya dapat mengancam keberlangsungan platform itu sendiri.
c. Melemahnya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha kecil, dalam hal ini Mitra Pengemudi ShopeeFood, yang menjadi salah satu pihak yang lebih rentan dalam transaksi daring.

Mengingat pentingnya iktikad baik dalam mendukung kelangsungan transaksi yang adil dan terpercaya, pelanggaran terhadap prinsip ini perlu mendapat perhatian serius, baik dari pihak perusahaan penyelenggara platform, pembuat kebijakan, maupun penegak hukum, untuk menjamin terciptanya hubungan hukum yang berimbang dan berkeadilan antara seluruh pelaku transaksi elektronik.

**2. Upaya Shopee Food Center Malang dalam Menyelesaikan Konsumen yang Tidak Memiliki Iktikad Baik terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood**

Dalam rangka menanggulangi tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik, serta untuk melindungi hak-hak Mitra Pengemudi ShopeeFood, Shopee Food Center

Malang telah mengambil berbagai upaya strategis dan sistematis. Upaya tersebut tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kasus individual, melainkan juga diarahkan untuk membangun ekosistem layanan transportasi daring yang adil, transparan, dan berkelanjutan.

Langkah-langkah yang ditempuh Shopee Food Center Malang meliputi:

a. Mekanisme Pelaporan dan Pengaduan

   Shopee Food Center Malang menyediakan fasilitas pelaporan yang dapat diakses secara langsung oleh mitra pengemudi yang merasa dirugikan akibat tindakan tidak beriktikad baik dari konsumen. Pelaporan ini dilengkapi dengan prosedur pengumpulan bukti elektronik yang sah, seperti rekaman percakapan dalam aplikasi, bukti pembelian, serta bukti pengantaran.

b. Proses Investigasi Berbasis Bukti Digital

   Setelah menerima laporan, pihak Shopee melakukan investigasi internal dengan memeriksa data transaksi, lokasi pengantaran, serta pola perilaku akun konsumen yang dilaporkan. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa tindakan penyelesaian bersifat objektif dan didukung oleh fakta hukum.

c. Kompensasi terhadap Kerugian Mitra

Dalam kasus-kasus tertentu, Shopee memberikan kompensasi berupa penggantian biaya operasional kepada mitra pengemudi yang dapat membuktikan bahwa mereka mengalami kerugian akibat iktikad tidak baik konsumen. Langkah ini merupakan bentuk perlindungan terhadap hak mitra sesuai dengan prinsip restitusi dalam hukum perikatan.

d. Penerapan Sanksi terhadap Konsumen

Konsumen yang terbukti melanggar prinsip iktikad baik akan dikenakan sanksi administratif, yang dapat berupa peringatan tertulis, pembatasan fitur layanan, penangguhan akun untuk jangka waktu tertentu, hingga pemblokiran permanen akun pengguna.

e. Peningkatan Sistem Deteksi Fraud

Shopee mengembangkan teknologi berbasis algoritma untuk mendeteksi anomali perilaku konsumen yang mengindikasikan adanya transaksi palsu, pemesanan fiktif, atau penyalahgunaan layanan. Dengan teknologi ini, pencegahan dapat dilakukan sebelum terjadi kerugian yang lebih luas.

f. Program Edukasi dan Sosialisasi

Shopee Food Center Malang secara rutin melakukan edukasi kepada konsumen dan mitra pengemudi melalui media aplikasi mengenai pentingnya menjaga

iktikad baik, serta konsekuensi hukum dari tindakan curang dalam transaksi elektronik.

Upaya-upaya tersebut mencerminkan pelaksanaan prinsip iktikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang menyatakan bahwa setiap penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik harus didasarkan pada asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, dan iktikad baik.

Selain itu, dari perspektif perlindungan konsumen, Shopee Food Center Malang juga melaksanakan ketentuan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk beriktikad baik dan bertanggung jawab terhadap produk dan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.

Dengan demikian, Shopee Food Center Malang telah menunjukkan komitmennya tidak hanya dalam penyelesaian sengketa individual, tetapi juga dalam membangun sistem layanan yang berpihak pada keadilan, transparansi, dan perlindungan hak-hak seluruh pelaku transaksi.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Shopee Food Center Malang,

   disarankan untuk terus meningkatkan sistem pengawasan terhadap perilaku konsumen secara lebih proaktif, antara lain dengan memperluas penggunaan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence) untuk mendeteksi potensi iktikad tidak baik sejak awal transaksi, serta mempercepat proses penyelesaian pengaduan guna menjaga kepercayaan mitra pengemudi.

2. Bagi Mitra Pengemudi ShopeeFood, diharapkan untuk memahami hak-hak dan kewajiban mereka dalam transaksi elektronik, serta berani menggunakan mekanisme pelaporan yang tersedia apabila mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik, demi melindungi kepentingan hukum mereka sendiri.
3. Bagi Konsumen, penting untuk selalu menjunjung tinggi prinsip iktikad baik dalam setiap transaksi, memahami bahwa pelaksanaan hak konsumen harus tetap memperhatikan kepatutan, keadilan, dan tanggung jawab sosial terhadap penyedia layanan, sesuai dengan norma hukum dan etika transaksi elektronik.
4. Bagi Pemerintah atau Regulator, disarankan untuk memperkuat pengawasan terhadap penyelenggara platform digital serta memperjelas regulasi mengenai tanggung jawab pengguna dalam transaksi daring, guna memberikan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi pelaku usaha kecil, termasuk mitra pengemudi layanan transportasi daring.

## DAFTAR PUSTAKA


Akbar, S T, dan N Mutimatun. *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik dan Hukum Perikatan*. Surakarta, 2020. http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/87878.

Amin, Mohammad Farid Al. *PERLINDUNGAN HUKUM DRIVER DALAM JUAL BELI MELALUI SHOPEEFOOD PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (Studi Pada Driver Shopeefood Bandar Lampung)*. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. VIII. Lampung, 2023.

Badrulzaman, Mariam Darus. *Hukum Perikatan Dalam KUH Perdata Buku Ketiga*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016.

Cheysa, Celine Catleya, dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. "Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Ojek Online Pasca Berlakunnya Undang-Undang Cipta Kerja." *Proceedings Series on Social Sciences & Humanities* 17 (2024).

Dadwal, Sapna, Prof D C Agarwal, Deepti Tanwar, dan Anuradha Sahu. "Gandhian CRM- Mahatma Gandhi ' s Philosoph y On Managing Relationship With Customers." *Journal of Positive School Psychology* 6, no. 6 (2022): 2968–2975.

Khairandy, Ridwan. *Iktikad Baik Dalam Kontrak Di Berbagai Sistem Hukum*. Yogyakiarta: FH UII, 2017.

———. *Kebebasan Berkontrak Dan Pacta Sunt Servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus Diambil Pengadilan*. Yogyakarta: FH UII, 2013.

———. *Kebebasan Berkontrak Dan Pacta Sunt Servanda Versus Iktikad Baik: Sikap Yang Harus Diambil Pengadilan*. Yogyakarta: FH UII, 2017.

———. "Makna, Tolok Ukur dan Sikap Pengadilan di Indonesia terhadap Iktikad Baik dalam Pelaksanaan Kontrak." *Hukum* 16 (2009): 51–71.

Kutz, Martin. *Introduction To E-Commerce Combining Business And Information Technology*. Newyork: Bookbeen, 2016.

Muhammad, Abdu kadir. *hukum dan penelitian hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya bakti, 2004.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT cotra Abadi, 2004.

Najih, Mokhammad, Syukron, dan Abdul Latief. *Pengantar Hukum Indonesia*. Malang: Setara Press, 2012.

Nasution, Dian Mandayani Amanda. "Tinjauan Hukum Terhadap Layanan Transaksi Dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online." *RESAM Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2018): 17–30.

Putri, Hanifah Sartika, dan Amalia Diamantina. "Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 3 (2019): 392–403.

Raco, Jozef. *metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: Budaya Bangsa, 2018.

Rahmat, A Fira Aulia. *Perlindungan Hukum Pengemudi Shopee Food Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar*. Makkasar, 2022.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI PRESS, 1986.

Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, n.d.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian

1. Berfoto bersama tim Shopee Food Center dan para driver Shopee Food.

*Figure 1. Dokumentasi Tim Shopee Food*

2. Dokumentasi foto kegiatan saat pelaksanaan wawancara dengan driver Shopee food.

*Figure 2. Pelaksanaan Wawancara*

3. Dokumentasi alamat Shopee Food center Malang

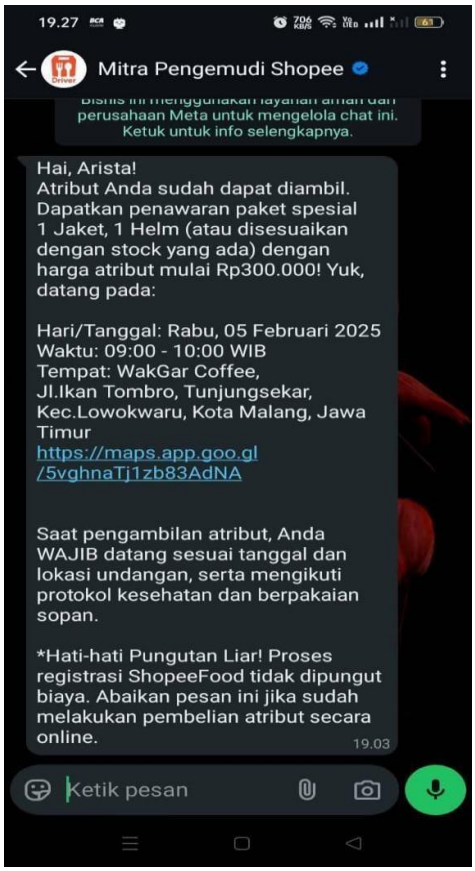



*Figure 3. Lokasi kantor Shopee center Malang*

4. Dokumentasi Kasus

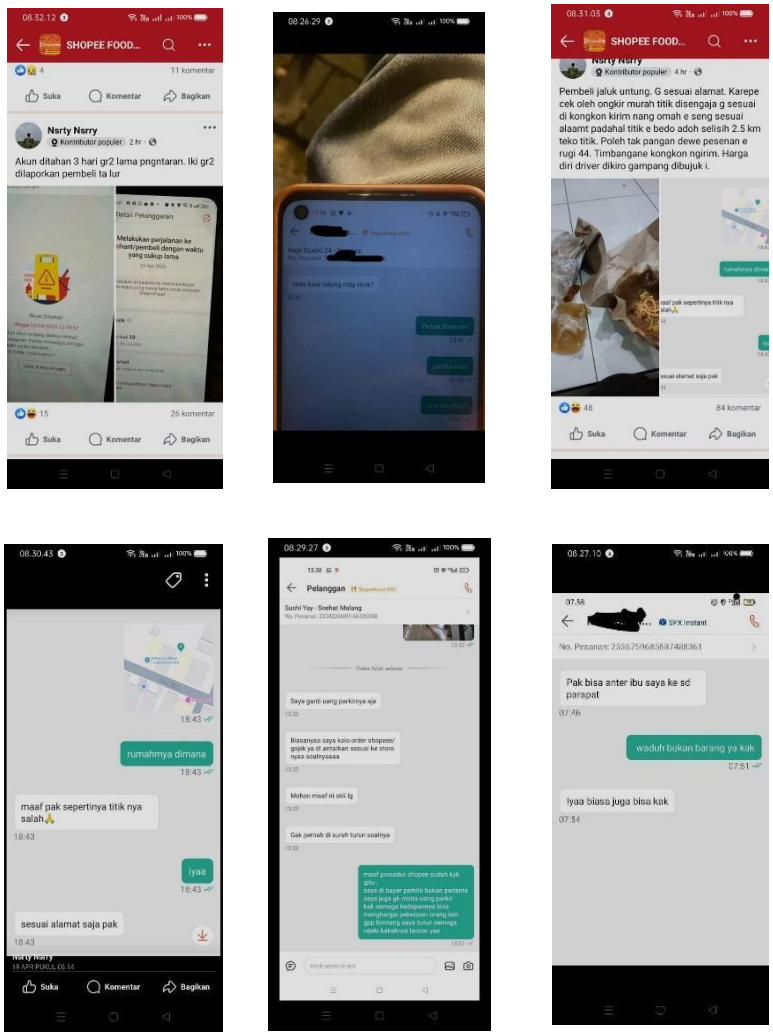
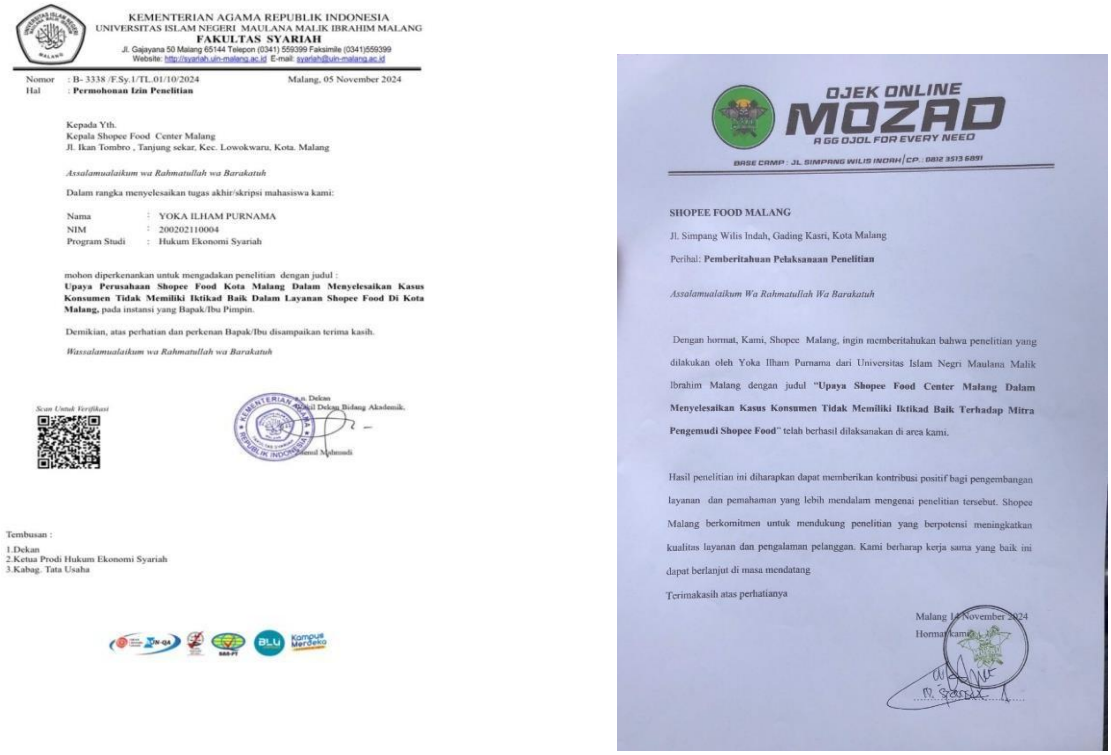



*Figure 4. Contoh Kasus*

## Lampiran 2 : Surat Pra Penelitian

Surat Pra Penelitian dan Surat Balasan Pra Penelitian dari Shopee Food Malang



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399
Website: http://syariah.uin-malang.ac.id E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : B- 3338 /F.Sy.1/TL.01/10/2024 Malang, 05 November 2024
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Shopee Food Center Malang
Jl. Ikan Tombro , Tanjung sekar, Kec. Lowokwaru, Kota. Malang

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : YOKA ILHAM PURNAMA
NIM : 200202110004
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :
**Upaya Perusahaan Shopee Food Kota Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Baik Dalam Layanan Shopee Food Di Kota Malang,** pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

*Scan Untuk Verifikasi*

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Ahmad Mahmudi

Tembusan :
1.Dekan
2.Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
3.Kabag. Tata Usaha

OJEK ONLINE
MOZAD
A GG OJOL FOR EVERY NEED
BASE CAMP : JL. SIMPANG WILIS INDAH | CP. : 0812 3513 6891

**SHOPEE FOOD MALANG**
Jl. Simpang Wilis Indah, Gading Kasri, Kota Malang
Perihal: **Pemberitahuan Pelaksanaan Penelitian**

*Assalamualaikum Wa Rahmatullah Wa Barakatuh*

Dengan hormat, Kami, Shopee Malang, ingin memberitahukan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Yoka Ilham Purnama dari Universitas Islam Negri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul "**Upaya Shopee Food Center Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Baik Terhadap Mitra Pengemudi Shopee Food**" telah berhasil dilaksanakan di area kami.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan layanan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penelitian tersebut. Shopee Malang berkomitmen untuk mendukung penelitian yang berpotensi meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan. Kami berharap kerja sama yang baik ini dapat berlanjut di masa mendatang.

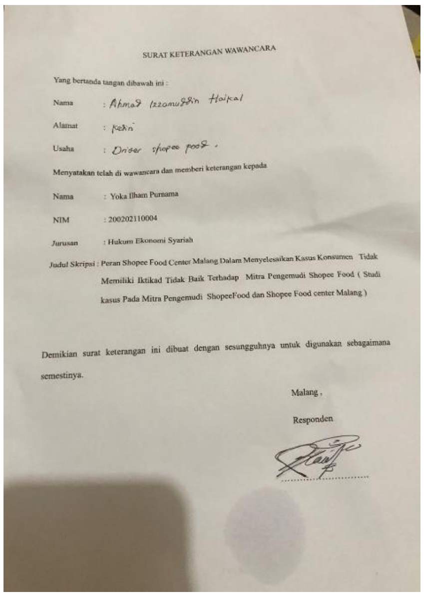
Terimakasih atas perhatianya

Malang 11 November 2024
Hormat kami,

*Figure 5. Surat Pra Penelitian dan Surat Balasan Pra penelitian*

## Lampiran 3 : Surat Keterangan Wawancara

1). Surat Keterangan Wawancara



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Izzamuddin Haikal

Alamat : Kediri

Usaha : Driver shopee food .

Menyatakan telah di wawancara dan memberi keterangan kepada

Nama : Yoka Ilham Purnama

NIM : 200202110004

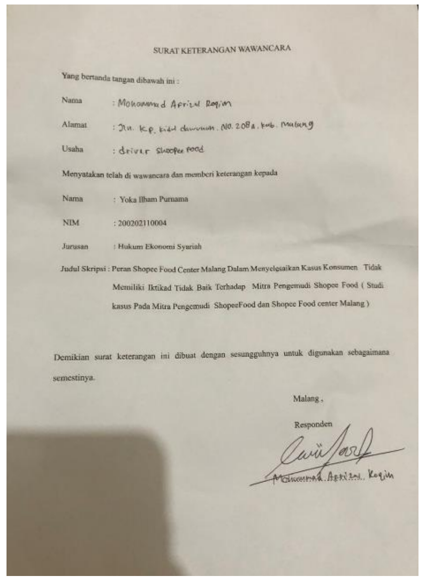
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Peran Shopee Food Center Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Tidak Baik Terhadap Mitra Pengemudi Shopee Food ( Studi kasus Pada Mitra Pengemudi ShopeeFood dan Shopee Food center Malang )

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Malang ,

Responden



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Afrizal Roqim

Alamat : Jln. Kp. kidul dawuhan. No. 208a. kab. Malang

Usaha : driver Shopee Food

Menyatakan telah di wawancara dan memberi keterangan kepada

Nama : Yoka Ilham Purnama

NIM : 200202110004

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

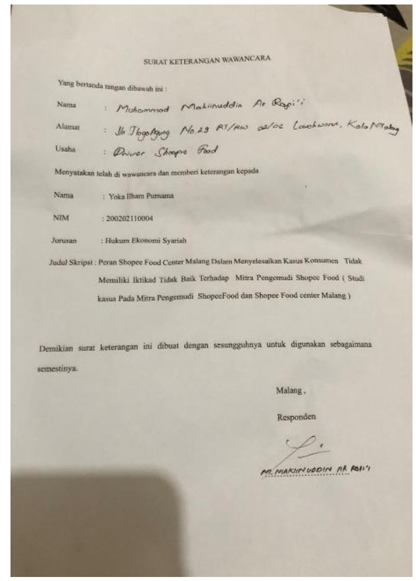
Judul Skripsi : Peran Shopee Food Center Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Tidak Baik Terhadap Mitra Pengemudi Shopee Food ( Studi kasus Pada Mitra Pengemudi ShopeeFood dan Shopee Food center Malang )

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Malang ,

Responden

Mohammad Afrizal Roqim



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Makinuddin Ar Rofi'i

Alamat : Jln Tlogo Agung No. 23 RT/RW 02/06 Lowokwaru, Kota Malang

Usaha : Driver Shope Food

Menyatakan telah di wawancara dan memberi keterangan kepada

Nama : Yoka Ilham Purnama

NIM : 200202110004

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Peran Shopee Food Center Malang Dalam Menyelesaikan Kasus Konsumen Tidak Memiliki Iktikad Tidak Baik Terhadap Mitra Pengemudi Shopee Food ( Studi kasus Pada Mitra Pengemudi ShopeeFood dan Shopee Food center Malang )

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Malang ,

Responden

M. MAKIINUDDIN AR ROFI'I

*Figure 6. Surat Keterangan Wawancara*

## 2). Daftar Nama Responden

Berikut adalah daftar 50 responden driver Shopee Food di Kota Malang, di mana 34 di antaranya mengalami kerugian akibat iktikad tidak baik dari konsumen.

| No. | Nama Responden | Alamat Lengkap |
|---|---|---|
| | | |
| 1 | Agus Prasetyo | Jl. Kawi No. 17, RT 02/RW 01, Kel. Bareng, Kec. Klojen |
| 2 | Dedi Santoso | Jl. Semeru No. 22, RT 03/RW 04, Kel. Gading Kasri, Kec. Klojen |
| 3 | Rina Kurniawati | Jl. Soekarno Hatta Gg. 4 No. 5, RT 05/RW 02, Kel. Jatimulyo, Kec. Lowokwaru |
| 4 | Budi Haryanto | Jl. Tlogomas No. 9A, RT 01/RW 05, Kel. Tlogomas, Kec. Lowokwaru |
| 5 | Siti Rohmah | Jl. Ijen No. 45, RT 06/RW 03, Kel. Oro-oro Dowo, Kec. Klojen |
| 6 | Wahyu Andika | Jl. MT Haryono No. 14, RT 02/RW 06, Kel. Dinoyo, Kec. Lowokwaru |
| 7 | Riko Saputra | Jl. Veteran Gg. 2 No. 11, RT 04/RW 02, Kel. Ketawanggede, Kec. Lowokwaru |
| 8 | Fajar Nugroho | Jl. Sumbersari No. 88, RT 03/RW 01, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru |
| 9 | Indah Lestari | Jl. Ciliwung No. 12, RT 05/RW 05, Kel. Purwantoro, Kec. Blimbing |
| 10 | Toni Mahendra | Jl. Sulfat No. 7, RT 02/RW 03, Kel. Purwodadi, Kec. Blimbing |
| 11 | Eka Rahmadani | Jl. Bendungan Sutami No. 32, RT 01/RW 04, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru |
| 12 | Yusuf Maulana | Jl. Kalpataru No. 20A, RT 06/RW 01, Kel. Jatimulyo, Kec. Lowokwaru |
| 13 | Fitri Handayani | Jl. Soekarno Hatta Gg. 10 No. 3, RT 04/RW 02, Kel. Jatimulyo, Kec. Lowokwaru |
| 14 | Rendy Saputro | Jl. Taman Ijen No. 10, RT 02/RW 05, Kel. Oro-Oro Dowo, Kec. Klojen |
| 15 | Nur Cholis | Jl. LA Sucipto No. 99, RT 03/RW 01, Kel. Blimbing, Kec. Blimbing |
| 16 | Sri Wahyuni | Jl. Tirto Utomo No. 12, RT 01/RW 02, Kel. Landungsari, Kec. Dau |
| 17 | Dian Prasetya | Jl. Letjen Sutoyo No. 5, RT 04/RW 06, Kel. Lowokwaru, Kec. Lowokwaru |
| 18 | Ahmad Faisal | Jl. Bunga Kumis Kucing No. 7, RT 02/RW 02, Kel. Tulusrejo, Kec. Lowokwaru |
| 19 | Lina Marlina | Jl. Kasin No. 8A, RT 03/RW 04, Kel. Kauman, Kec. Klojen |
| 20 | Hendra Kurniawan | Jl. Langsep No. 17, RT 05/RW 03, Kel. Pisangcandi, Kec. Sukun |
| 21 | Ratna Dewi | Jl. Rajekwesi No. 23, RT 01/RW 02, Kel. Ciptomulyo, Kec. Sukun |
| 22 | Ilham Rizki | Jl. Teluk Etna No. 14, RT 02/RW 05, Kel. Arjosari, Kec. Blimbing |
| 23 | Yuli Setiawan | Jl. Bandung No. 4, RT 03/RW 06, Kel. Penanggungan, Kec. Klojen |
| 24 | Nina Lestari | Jl. Tenaga Barat No. 6, RT 01/RW 01, Kel. Tunggulwulung, Kec. Lowokwaru |
| 25 | Slamet Riyadi | Jl. Srikaya No. 11, RT 02/RW 03, Kel. Bumiayu, Kec. Kedungkandang |
| 26 | Anisa Putri | Jl. Simpang Wilis Indah No. 10, RT 05/RW 02, Kel. Gading Kasri, Kec. Klojen |
| 27 | Andri Maulana | Jl. Muharto Gg. 7 No. 5, RT 04/RW 01, Kel. Kotalama, Kec. Kedungkandang |
| 28 | Citra Rahmawati | Jl. Tumenggung Suryo No. 20, RT 03/RW 05, Kel. Purwantoro, Kec. Blimbing |
| 29 | Yoga Saputra | Jl. Klayatan No. 13, RT 06/RW 02, Kel. Bandungrejosari, Kec. Sukun |
| 30 | Mira Kartika | Jl. Zainul Arifin No. 30, RT 01/RW 04, Kel. Sukoharjo, Kec. Klojen |
| 31 | Bayu Dwi Prasetyo | Jl. Danau Toba No. 9, RT 02/RW 06, Kel. Sawojajar, Kec. Kedungkandang |
| 32 | Rosi Handayani | Jl. Candi Trowulan No. 3, RT 05/RW 01, Kel. Mojolangu, Kec. Lowokwaru |
| 33 | Ali Syahbana | Jl. Mayjen Panjaitan No. 12, RT 03/RW 04, Kel. Kasin, Kec. Klojen |
| 34 | Dewi Anggraini | Jl. Raya Tlogowaru No. 6, RT 04/RW 03, Kel. Tlogowaru, Kec. Kedungkandang |
| 35 | Izamudi haikal | Jl. Mertojoyo No. 35, RT 01/RW 04, Kel. Merjosari , Kec. Lowokwaru |
| 36 | Muhamad Himam | Jl. Mertojoyo No. 35, RT 01/RW 04, Kel. Merjosari , Kec. Lowokwaru |
| 37 | Endrik Firmansyah | Jl. Klayatan No. 13, RT 06/RW 02, Kel. Bandungrejosari, Kec. Sukun |
| 38 | welle | Jl. Klayatan No. 13, RT 06/RW 02, Kel. Bandungrejosari, Kec. Sukun |
| 39 | Ahmad Zidan | Jl. Bendungan Sutami No. 32, RT 01/RW 04, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru |
| 40 | M. David | Jl. Ijen No. 45, RT 06/RW 03, Kel. Oro-oro Dowo, Kec. Klojen |
| 41 | Yogi Saputra | Jl. Bendungan Sutami No. 32, RT 01/RW 04, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru |
| 42 | Alif Rohmansyah | Jl. Bunga Kumis Kucing No. 7, RT 02/RW 02, Kel. Tulusrejo, Kec. Lowokwaru |
| 43 | M. Sidiq | Jl. Kasin No. 8A, RT 03/RW 04, Kel. Kauman, Kec. Klojen |
| 44 | Danang Agustin | Jl. Soekarno Hatta Gg. 4 No. 5, RT 05/RW 02, Kel. Jatimulyo, Kec. Lowokwaru |
| 45 | Raya Saputra | Jl. Muharto Gg. 7 No. 5, RT 04/RW 01, Kel. Kotalama, Kec. Kedungkandang |
| 46 | Doni | Jl. Veteran Gg. 2 No. 11, RT 04/RW 02, Kel. Ketawanggede, Kec. Lowokwaru |
| 47 | Anwar | Jl. Bendungan Sutami No. 32, RT 01/RW 04, Kel. Sumbersari, Kec. Lowokwaru |
| 48 | Taufiqurohman | Jl. Klayatan No. 13, RT 06/RW 02, Kel. Bandungrejosari, Kec. Sukun |
| 49 | M. Aza | Jl. Langsep No. 17, RT 05/RW 03, Kel. Pisangcandi, Kec. Sukun |
| 50 | Imam Fatoni | Jl. Tirto Utomo No. 12, RT 01/RW 02, Kel. Landungsari, Kec. Dau |

*Figure 7. Daftar Nama Responden*

## 3). Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Identitas Responden

1. Nama lengkap:
2. Alamat lengkap:
3. Lama menjadi driver Shopee Food:
4. Rata-rata jumlah order per hari:

B. Pengalaman Kerugian

5. Pernahkah Anda mengalami kerugian saat mengantarkan pesanan? Jika ya, berapa kali?
6. Bisa dijelaskan salah satu contoh pengalaman tersebut secara rinci?
7. Apakah kerugian tersebut terjadi karena tindakan konsumen? .
8. Menurut Anda, apakah konsumen tersebut bertindak dengan iktikad baik? Mengapa?
9. Apakah konsumen memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai pesanan?
10. Apakah konsumen pernah:
    - a. Membatalkan pesanan secara sepihak setelah dibayar di restoran?
    - b. Memberikan alamat palsu?
    - c. Tidak dapat dihubungi saat pesanan dikirim?
    - d. Mengaku belum menerima pesanan padahal sudah?
    - e. Mengajukan refund tanpa alasan logis?
11. Berapa kerugian yang ditanggung Anda dalam kasus tersebut? (Rupiah/per kejadian)

C. Tanggapan terhadap Platform dan Perlindungan Hukum

12. Apakah Anda pernah melaporkan kasus ini ke pihak Shopee Food?
13. Bagaimana respons dari pihak Shopee Food terhadap laporan Anda?
14. Apakah menurut Anda Shopee Food memberikan perlindungan yang adil terhadap driver?
15. Apakah Anda mengetahui bahwa dalam hukum perdata, pihak yang terikat perjanjian wajib bertindak dengan iktikad baik?
16. Menurut Anda, apakah tindakan konsumen tersebut melanggar prinsip iktikad baik?
17. Apakah Anda merasa perlu ada regulasi atau perlindungan hukum tambahan untuk driver online?

D. Saran dan Harapan

18. Apa harapan Anda terhadap konsumen terkait perilaku saat menggunakan layanan Shopee Food?
19. Apa harapan Anda terhadap pihak Shopee Food dalam menangani kejadian seperti ini?
20. Apakah Anda memiliki saran agar kejadian serupa tidak terulang?

*Figure 8. Daftar Wawancara Narasumber*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

| | |
|---|---|
| Nama | Yoka Ilham Purnama |
| Jenis Kelamin | Laki – Laki |
| Tempat / Tanggal Lahir | Kediri / 14 September 2001 |
| Agama | Islam |
| Perguruan Tinggi | Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang |
| Jurusan | Hukum Ekonomi Syariah |
| Alamat di Malang | Jl. Telaga Warna No. 85, Tlogomas, Kec. Lowokwaru Kota Malang, Jawa Timur, 65144 |
| Alamat Rumah | Rt. 037 Rw. 009 Dusun. Pohgunung Desa. Margaurip, |

| | |
|---|---|
| | Kec. Ngancar, Kab. Kediri, Jawa Timur, 64291 |
| Nomor Handphone | 0878-5160-4893 |
| Email | yokapurnama@gmail.com |

**B. Riwayat Pendidikan Formal**

| | |
|---|---|
| TK Dharma Wanita Manggis Ngancar | Tahun 2006 - 2008 |
| MI Plus Darul Hikmah | Tahun 2008 - 2014 |
| MTsN 4 Kediri | Tahun 2014 - 2017 |
| MAN 1 Kota Kediri | Tahun 2017 - 2020 |
| Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang | Tahun 2020 - 2025 |