



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>

Received: 1 November 2023, Revised: 3 November 2023, Publish: 10 November 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Jasa *ShopeeFood* Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen

Dini Widyasari<sup>1</sup>, Hardian Iskandar<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

Email: [diniwidya\\_200901@umg.ac.id](mailto:diniwidya_200901@umg.ac.id)

<sup>2</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

Email: [Hardianiskan@umg.ac.id](mailto:Hardianiskan@umg.ac.id)

Corresponding Author: [diniwidya\\_200901@umg.ac.id](mailto:diniwidya_200901@umg.ac.id)

**Abstract:** *ShopeeFood's online food delivery feature makes it easier for consumers not to have to leave the house when they want to buy food. However, online transactions carried out using the ShopeeFood feature also have risks compared to direct transactions, where of course consumers can directly see the condition and quality of the product they want to purchase or can object or complaint directly. The main problem in this writing is the mismatch in orders received by ShopeeFood consumers. Of course, consumers feel disadvantaged by this happening. So consumers need legal certainty regarding responsibility for these losses in terms of the Consumer Protection Law. The research method used is normative legal research carried out using secondary data as legal material in the form of primary legal material. So the results of the research and discussion in this scientific journal will be able to answer the problems that occur, namely ShopeeFood provides a policy that consumers can submit requests for refunds or product replacements to Merchant or business actors through the platform provided by ShopeeFood. According to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, if business actors do not carry out their obligations which are consumer rights, then consumers can sue the Merchant or business actor.*

**Keyword:** *ShopeeFood, Nonconformity, Consumer Protection Law*

**Abstrak:** Fitur pesan antar makanan secara online *ShopeeFood* memudahkan konsumen agar tidak perlu keluar rumah ketika ingin membeli makanan. Namun dalam transaksi online yang dilakukan di fitur *ShopeeFood* ini juga memiliki resiko dibandingkan dengan transaksi secara langsung yang tentunya konsumen melihat secara langsung kualitas serta kondisi produk yang akan dibeli atau dapat melakukan keberatan ataupun komplain secara langsung. Yang menjadi pokok permasalahan pada penulisan ini yaitu ketidaksesuaian pesanan yang diterima oleh konsumen *ShopeeFood*. Tentunya konsumen merasa dirugikan atas terjadinya hal tersebut. Maka konsumen perlu adanya kepastian hukum bagaimanakah pertanggungjawaban atas kerugian tersebut dengan ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian normatif yang dilakukan dengan data sekunder

sebagai bahan hukum yang berupa bahan hukum primer. Sehingga hasil dari penelitian dan pembahasan jurnal ilmiah ini akan dapat menjawab permasalahan yang terjadi yaitu *ShopeeFood* memberikan kebijakan bahwa konsumen dapat mengajukan permohonan pengembalian dana atau penggantian produk kepada *Pelaku usaha* melalui platform yang telah disediakan *ShopeeFood*. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, jika pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya yang merupakan hak konsumen, maka pelaku usaha dapat dituntut oleh konsumen.

**Kata Kunci:** ShopeeFood, Ketidaksesuaian, Undang- undang Perlindungan Konsumen

## PENDAHULUAN

Di perkembangan globalisasi ini memberikan banyak aspek dalam kehidupan bermasyarakat<sup>1</sup>. Internet dapat membopong perekonomian dunia masuk kedalam fase baru yang lebih maju. Dengan makin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi serta semakin banyaknya perdagangan elektronik yang digunakan sebagai media transaksi<sup>2</sup> Perkembangan teknologi saat ini juga menyebabkan majunya peningkatan volume produksi barang yang dibutuhkan.<sup>3</sup> Dipengaruhi oleh aspek teknologi informasi dan komunikasi yang banyak memberikan kemudahan bagi kehidupan bermasyarakat tentunya bagi Perusahaan yang memanfaatkan sebagai peluang bisnis jual beli online atau biasa disebut *E-Commerce*. Saat ini berbagai macam kebutuhan dapat dipenuhi dengan adanya aplikasi *online* yang tersedia di *smartphone*.<sup>4</sup> *E-Commerce* di Indonesia berkembang dengan pesat dikarenakan masyarakat berantusias dalam penggunaan *Smartphone* guna mengakses segala kebutuhan sehari-hari termasuk dalam kebutuhan pangan. Namun, dalam *e-commerce* juga memerlukan perlindungan hukum guna menghindari pihak-pihak tidak bertanggungjawab<sup>5</sup>.

Satu diantara *E-Commerce* yang telah berkembang pesat saat ini adalah *Shopee*. *Shopee* terus melakukan inovasi [guna meningkatkan kepuasan konsumennya](#)<sup>6</sup>. [Salah satunya dengan diluncurkannya fitur layanan terbaru yaitu ShopeeFood](#). *ShopeeFood* merupakan fitur pesan antar makanan secara online. Konsumen dapat melakukan pemesanan makanan kapan saja dan dimana saja di aplikasi *Shopee* pada berbagai *Pelaku usaha* yang tersedia. Dengan adanya fitur pesan antar makanan secara online yang ada di *ShopeeFood*, memudahkan konsumen agar tidak perlu keluar rumah ketika ingin membeli makanan. Disamping keuntungan dalam penggunaannya, adapula kerugiannya<sup>7</sup>. Konsumen yang merasa dirugikan pada saat melakukan transaksi pesan antar makanan online ini. Maka Perlu dicermati pula sebelum penggunaan fitur yang ada di *ShopeeFood*, sudah terdapat Syarat & ketentuan yang

<sup>1</sup> Alifia Jasmine, Prita Amalia, and Helitha Novianty Muchtar, "Tanggung Jawab Platform Marketplace Terhadap Penjualan Ponsel (Mobile Phone) Ilegal Berdasarkan Hukum Nasional," *Masalah-Masalah Hukum* 51, no. 4 hlm. 378–389.

<sup>2</sup> Richardus Eko Indrajit, "E-Commerce: Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya," Jakarta: PT. Elex Media Komputindo (2001). hlm. 33

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022). hlm. 3-4

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

<sup>5</sup> Sutan Remy Sjahdeini, "Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-Commerce," in *Makalah Dalam Seminar Tentang Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan* Yang Diselenggarakan Oleh Bank Mandiri Pada Hari Kamis, vol. 18, 2001.

<sup>6</sup> Widyaningtyas Sistaningrum, "Manajemen Penjualan Produk," Yogyakarta: kanisius (2002). hlm. 1

<sup>7</sup> Trinas Dewi Hariyana, "Eksistensi Asas Iktikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery," *Uniska Law Review* 2, no. 2 (2021): hlm. 95–118.

berlaku bagi para penggunanya. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan tidak adanya perlindungan hukum yang seimbang menimbulkan konsumen berada pada posisi banyak dirugikan. Jadi, perlu adanya keseimbangan ataupun kepastian hukum antara konsumen dengan *Pelaku usaha* yang ada di fitur *ShopeeFood*. Adanya asas kepastian hukum, untuk menjamin konsumen maupun pelaku usaha mematuhi hukum serta memiliki keadilan dalam penyelenggara perlindungan konsumen, dan negara menjamin kepastian hukum.<sup>8</sup> Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk menjamin perlindungan konsumen. Sebuah contoh kasus yang merugikan konsumen dan sering terjadi dalam penggunaan Aplikasi *ShopeeFood* ini yaitu ketidak sesuaian pesanan yang diterima oleh konsumen. Produk yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Tentunya konsumen merasa dirugikan atas terjadinya hal tersebut. Maka konsumen perlu adanya kepastian hukum bagaimanakah pertanggungjawaban atas kerugian tersebut<sup>9</sup>.

Berdasarkan penguraian latar belakang diatas, fenomena atau masalah yang terjadi terkait ketidaksesuaian produk makanan yang dipesan oleh konsumen pada aplikasi *ShopeeFood*. Sehingga perlu dipahami bentuk pelayanan pengguna *ShopeeFood* dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *ShopeeFood* yang mengalami salah kirim produk makanan.

## METODE

Dalam penulisan jurnal ilmiah ini, metode penelitian Hukum Normatif dengan menggunakan studi kasus normatif yang berupa produk perilaku hukum dengan mengkaji Undang-undang digunakan oleh penulis. Dengan mengkonsepkannya sebagai norma atau aturan hukum yang berlaku dan menjadi acuan bagi setiap orang dalam bermasyarakat.<sup>10</sup> Peter Mahmud Marzuki juga berpendapat bahwa penelitian hukum sebagai proses menggali ketentuan, asas- asas, dan doktrin- doktrin hukum untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapi.<sup>11</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Bentuk Layanan Pengguna *ShopeeFood*

*ShopeeFood* adalah salahsatu fitur pada aplikasi *Shopee* yang menyediakan layanan pesan antar makanan dan minuman secara *online*. Jadi konsumen dapat melakukan pesan makanan kapan saja dan dimana saja di aplikasi *ShopeeFood* pada berbagai *Pelaku usaha* yang tersedia. Dengan adanya fitur pesan antar makanan secara online yang ada di *ShopeeFood*, memudahkan konsumen agar tidak perlu keluar rumah ketika ingin membeli makanan. *ShopeeFood* telah bekerjasama dengan berbagai macam para pelaku usaha kuliner. Mekanisme kerja *ShopeeFood* sama dengan metode membeli barang secara online. Dalam hal ini, terdapat pihak konsumen, Pelaku usaha, dan *driver*. Konsumen *ShopeeFood* memiliki keuntungan yaitu pemesanan dapat dilakukan secara mudah; pilihan menu makanan dan minuman beragam; dan konsumen tidak perlu keluar rumah untuk membeli makanan. Didalam ketentuan layanan konsumen *ShopeeFood*, terdapat tata cara melakukan pemesanan di *ShopeeFood*, cara mengklaim dan menggunakan *voucher ShopeeFood*, cara mengajukan pengembalian dana pada pesanan *ShopeeFood*, serta terdapat beberapa ketentuan lainnya apabila terjadi kendala pada konsumen *ShopeeFood*. Keuntungan yang didapat Pelaku usaha

<sup>8</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Sinar Grafika, 2022). hlm. 96

<sup>9</sup> Ilham Abbas, Salle Salle, and Hardianto Djanggih, "Corporate Responsibility Towards Employees' Welfare: Case Study Pt Semeru Ratu Jaya Makassar," *Yuridika* 34, no. 1 (2019): hlm. 37–53.

<sup>10</sup> Abdulkadir Muhammad, "Hukum Dan Penelitian Hukum" (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004). hlm. 52

<sup>11</sup> Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian Hukum," Jakarta: Kencana Prenada Media 55 (2005). hlm. 29

yang merupakan para pedagang makanan dan minuman yang bergabung menjadi mitra *ShopeeFood* yaitu sebagai sarana omzet penjualan; perluasan bisnis makanan jauh lebih mudah dan cepat dikenal banyak Masyarakat. Terdapat pula ketentuan bagi pelaku usaha yang ada di dalam layanan dan ketentuan bagian Pelaku usaha, seperti : tata cara mendaftar menjadi Pelaku usaha di *ShopeeFood*, mekanisme pengiriman penyelesaian transaksi *ShopeeFood*, cara menambah/ mengubah menu/ konten *ShopeeFood*, serta terdapat beberapa ketentuan lainnya. Mitra pengemudi atau *driver ShopeeFood* memiliki keuntungan yaitu: sebagai salahsatu ladang penghasilan tambahan dengan memanfaatkan system bagi hasil dan system kerja kondisional dan fleksibel karena bebas jam kerja tanpa batas waktu. Ketiga pihak ini saling berhubungan dalam satu jalur order. Didalam ketentuan dan layanan *ShopeeFood Driver*, menjelaskan tata cara mengisi saldo mitra pengemudi *Shopee*, cara menerima pesanan, cara menghubungi *Cs ShopeeFood*, cara mengubah biaya total makanan/ pesanan, serta ketentuan lainnya. *ShopeeFood* memberikan layanan pesan antar makanan secara online dengan berbagi macam *discount* atau potongan harga, hal ini dilakukan guna menarik minat konsumen pengguna *ShopeeFood*.

Dalam fitur *ShopeeFood*, memiliki kebijakan yang salah satunya adalah upaya bilamana konsumen merasa dirugikan atas penggunaan *ShopeeFood* dalam melakukan transaksi pesan antar makanan. Sebagaimana contoh kasus dalam penelitian ini yaitu ketidaksesuaian produk yang dipesan dengan yang diantar. Pihak *ShopeeFood* telah menyatakan di dalam ketentuan layanan bahwa pihak *ShopeeFood* tidak bertanggung jawab atas terjadinya hal tersebut. Karena, tanggungjawab telah dilipahkan terhadap konsumen serta Pelaku usaha.

Namun, sebagaimana ketentuan layanan *ShopeeFood* perjanjian yang dilakukan antara konsumen dan Pelaku usaha yang memuat klausul- klausul perjanjian bagi konsumen yakni pada saat membeli suatu produk, konsumen menyetujui bahwa sebelum melakukan transaksi, konsumen bertanggungjawab untuk memahami dan mengetahui mengenai deskripsi produk<sup>12</sup>. Kontrak yang disepakati oleh konsumen bersifat mengikat untuk pembelian produk. Dan apabila konsumen maupun *Pelaku usaha* menggunakan Aplikasi *ShopeeFood*, maka dianggap telah menyetujui ketentuan layanan yang berlaku. Sebagaimana yang tertera di dalam Bagian 12 (Ketentuan Layanan *ShopeeFood*): batasan tanggung jawab pada point :

12. 2 “Dengan menyetujui ketentuan pengguna ini, Anda setuju bahwa membebaskan kami dari tanggungjawab apapun yang timbul akibat penggunaan informasi dari pihak ketiga oleh Anda, atau penggunaan platform pihak ketiga oleh Anda, atau pengguna/konsumsi Produk dari Pelaku usaha oleh Anda”.

Pada kasus ketidaksesuaian pesanan, telah tertera di dalam ketentuan layanan Pelanggaran Kode etik *Pelaku usaha ShopeeFood* berisikan bahwa apabila pelanggan menerima makanan atau minuman yang berbeda dengan yang dipesan, maka pihak *Shopee* menganggap bahwa Pelaku usaha melanggar point pelanggaran yang telah disepakati dan dianggap telah melakukan transaksi yang mencurigakan.

Bagian 4 (Pengiriman) ketentuan layanan *ShopeeFood* berisikan bahwa *ShopeeFood* tidak bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul dari perbedaan harga yang tertera pada gerai *Pelaku usaha*, kondisi serta kualitas produk, durasi pengiriman, dan lain sebagainya termasuk tidak sesuainya antara Produk yang dipesan dengan Produk yang dikirimkan.

Bagian 6 Kebijakan Pengembalian Dana (Ketentuan Layanan *ShopeeFood*). *Pelaku usaha* tidak diperbolehkan mengembalikan dana secara langsung kepada konsumen melalui apapun, termasuk pemberian uang tunai kepada konsumen, melalui Mitra Pengemudi, dan/atau pemberian penggantian Produk baru. *Pelaku usaha* dan konsumen menyatakan dan menyetujui bahwa seluruh pengembalian dana terkait dengan setiap Pesanan (baik secara

---

<sup>12</sup> S Sudaryatmo, *Hukum & Advokasi Konsumen* (Citra Aditya Bakti, 1999). hlm. 38

keseluruhan maupun sebagian), akan dilakukan melalui Platform Shopee. Dalam pengembalian dana akan diajukan konsumen melalui platform yang telah disediakan. Selain klausul perjanjian bagi konsumen, terdapat pula klausul perjanjian bagi Pelaku usaha, yaitu tidak diperbolehkan menyediakan dan memasarkan produk terlarang sesuai dengan peraturan “Kategori Barang”, dalam pemberian foto dan kategori produk, harus dicantumkan secara jelas sesuai dengan keadaan dan kualitas produk yang dijual.

Berdasarkan uraian diatas, layanan *ShopeeFood* merupakan fitur pesan antar makanan secara *online* dari aplikasi *Shopee* yang menguntungkan tidak hanya bagi konsumen, tetapi juga bagi para pihak mitra *ShopeeFood* seperti Pelaku usaha dan *Driver* sebagai pengantar pesanan. Di dalam aplikasi *ShopeeFood* juga telah disebutkan dengan jelas mengenai kebijakan serta tanggungjawab bagi para pihak. apabila terjadi kendala bagi pengguna *ShopeeFood*. Mekanisme kerja *ShopeeFood* yaitu konsumen melakukan pemesanan dengan memilih ikon *ShopeeFood* pada; mencari/ memilih restoran makanan, dan minuman untuk dipesan; pilih *icon* (+) dari menu yang dipesan; *Checkout*; gunakan Voucher jika tersedia; pilih pembayaran yang akan digunakan: dan yang terakhir klik Pesan sekarang. Dimana konsumen, pelaku usaha, dan *driver* saling berhubungan satu sama lain dalam satu jalur pemesanan.

### **Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jasa *ShopeeFood* Ditinjau Dari Undang- undang Perlindungan Konsumen**

Yang dimaksud dengan perlindungan hukum merupakan Segala upaya yang secara sadar di lakukan oleh setiap orang, pemerintah, atau organisasi swasta yang bertujuan menjamin pengamanan, mengendalikan dan pemenuhan kesejahteraan hidup yang dimiliki oleh subjek hukum terhadap penyalahgunaan atau lebih umum peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari kejahatan lainnya. Perlindungan Hukum merupakan suatu tindakan atau upaya melindungi masyarakat terhadap tindakan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan ketentuan Undang-undang, dapat dikatakan bahwa hal tersebut merupakan perlindungan yang diberikan oleh Undang- undang mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh setiap manusia sebagai subjek hukum dalam berinteraksi dengan sesama manusia dan lingkungannya.<sup>13</sup> Perlindungan hukum dapat dikatakan bahwa bilamana mencakup unsur- unsur yaitu adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warga-warganya, adanya jaminan kepastian hukum, mengenai hak- hak warganegara, dan adanya sanksi hukuman terhadap pelanggarnya.<sup>14</sup> Perlindungan hukum pada konsumen dapat dilakukan saat sebelum transaksi dan/ atau saatsetelah terjadinya transaksi<sup>15</sup>.

Konsumen adalah semua pengguna produk baik barang ataupun jasa guna memenuhi kebutuhan pokoknya tetapi bukan untuk diperdagangkan kembali.<sup>16</sup> Dalam Pasal 1 angka 1 Undang- undang No. 8 Tahun 1999 terdapat pengertian dari perlindungan konsumen yaitu segala upaya guna menjamin kepastian hukum. Istilah dari konsumen yaitu berasal dari Belanda *Konsument*, Menurut para ahli disepakati bahwa istilah konsumen merupakan tiap pengguna barang atau jasa untuk keperluan dirinya dan tidak untuk diperjualkan atau memperdagangkan Kembali. Istilah lain yang berdempetan dengan konsumen yaitu pembeli (*koper*) istilah ini juga dijumpai pada kitab Undang- undang Hukum Perdata<sup>17</sup>. Transaksi

<sup>13</sup> Christine S T Kansil and Christine S T Kansil, “*Pengantar Ilmu Hukum*” (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 102

<sup>14</sup> Dinni Harina Simanjuntak, “*Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Franchise Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1997*” (Skripsi, USU Press, Medan, 2011). hlm. 3

<sup>15</sup> Johannes Gunawan, “*Hukum Perlindungan Konsumen*,” Universitas Katolik Parahyangan, Bandung (1999). hlm. 3

<sup>16</sup> Jurnal Preferensi Hukum and | Issn, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership Atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser*” 4, no. 2 (n.d.): 2746–5039.

<sup>17</sup> Shidarta, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*,” Jakarta: PT. Grasindo (2000). hlm. 2

konsumen yang dimana adalah proses peralihan kepemilikan atas suatu barang atau jasa dari pemasok barang atau penyelenggara jasa terhadap konsumen.<sup>18</sup> Pengguna terakhir barang dan jasa yang diberikan kepadanya oleh pengusaha,<sup>19</sup> Dimana pengusaha memiliki arti luas yang meliputi produsen, perantara konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan timbal balik<sup>20</sup>. Undang- undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menjamin hak dan kewajiban serta batasan konsumen dan pelaku usaha. Namun, pada kenyataannya tidak dapat dipungkiri masih banyak terjadi pelanggaran dan konsumen yang menjadi korban utama. Tentunya perbuatan pelaku usaha tersebut dianggap lalai.

Pada penggunaan fitur pesan antar makanan online yang ada di *ShopeeFood*, konsumen sering merasa dirugikan. Contohnya adalah pada saat konsumen memesan makanan di aplikasi *ShopeeFood*, namun konsumen menerima pesannya tidak sesuai atau berbeda dengan apa yang dipesan. Produk yang di terima tidak sesuai dengan jumlah atau kurang dari total yang dipesan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa ketidak sesuaian pproduk disebabkan dari Pelaku usaha. Dalam hal ini Pelaku usaha dianggap telah melanggar ketentuan layanan Pelanggaran Kode etik Pelaku usaha *ShopeeFood*. Pelaku usaha memiliki kewajiban salahsatunya yaitu memiliki itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, menyertakan informasi yang akurat, jelas dan benar sesuai diberikan mengenai kondisi dan garansi produk. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban memperlakukan konsumen secara akurat dan jujur.<sup>21</sup> Maka diperlukan adanya pertanggungjawaban serta kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat masalah tersebut. Apalagi, transaksi tersebut dilakukan dengan cara online sehingga Konsumen tidak bertemu langsung dengan Pelaku usaha. Pemerintah juga berperan dalam pengelolaan, pengawasan, serta pengendalian, sehingga terciptanya suatu sistem yang kondusif dan saling berhubungan satu dengan lain sehingga dapat mencapai tujuan kemakmuran masyarakat Bersama secara luas.<sup>22</sup> Pemerintah juga bertanggungjawab dalam hal pembinaan dan pengawasan, berdasarkan Pasal 29 ayat (1) Undang- undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan sebagai berikut : “ Pemerintah bertanggungjawab mendorong terselenggaranya perlindungan konsumen dengan terjaminnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilakukannya pemenuhan kewajiban konsumen dan pelaku usaha; Pembinaan pemerintah terhadap penyelenggara perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Menteri terkait; menteri sebagaimana dimaksud ayat (2) mengoordinasikan pelaksanaan perlindungan konsumen; pengembangan praktik perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud ayat (2) meliputi : menciptakan lingkungan usaha dan membina hubungan sehat antar pelaku usaha dan konsumen.<sup>23</sup>

Guna melindungi konsumen diperlukan adanya aturan hukum melalui pembentukan sistem perlindungan konsumen yang sah<sup>24</sup>. Oleh karenanya ditetapkanlah Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>25</sup> Kerugian konsumen yang ditimbulkan karena kelalaian sengaja maupun tidak dari Pelaku usaha tersebut akan menimbulkan wanprestasi, menurut Undang- undang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan pasal 19

<sup>18</sup> A Z Nasution, “*Konsumen Dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan,” Jakarta, (1995). hlm. 37.

<sup>19</sup> Mariam Darus Badruzaman, “*Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*,” Bandung: BPHN, Binacipta (1986). hlm. 57

<sup>20</sup> Artidjo Alkostar, “*Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan Di Indonesia (Telaah Kritis Terhadap Putusan Sengketa Konsumen)*,” Jurnal Hukum Ius Quia Iustum 26, no. 11 (2014). hlm. 1- 14

<sup>21</sup> Ryan Prastya et al., “Available Online” 1, no. 2 (2020): hlm. 33–36.

<sup>22</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022). hlm. 1

<sup>23</sup> Jurnal Preferensi Hukum and | Issn, “*Pemenuhan Hak Konsumen Terhadap Informasi Kandungan Obat: Penegakan Hukum Dan Pertanggungjawaban Produsen*” 4, no. 3 (2023): 299–309, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum>.

<sup>24</sup> Tami Rusli, “*Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*,” *Masalah-Masalah Hukum* 43, no. 2 (2014): hlm. 233–239.

<sup>25</sup> Abdul R Saliman and M M SH, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus Edisi IV* (Kencana, Jakarta) hlm. 190

menjelaskan bahwa tanggungjawab hukum dari suatu Pelaku usaha jika terjadi adanya suatu wanprestasi<sup>26</sup>. Wanprestasi merupakan tidak terpenuhinya suatu prestasi atau kewajiban yang sudah ditetapkan pada pihak-pihak yang ada di dalam suatu perjanjian.<sup>27</sup> Didalam Undang-undang ini telah mengatur tentang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Hak konsumen dalam layanan *ShopeeFood* adalah hak untuk mendapatkan informasi jelas dan tepat terkait produk dan harga; hak atas mendapat makanan yang aman dan berkualitas; hak untuk mendapat layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan; dan, hak untuk mengajukan *complaint* dan mendapatkan ganti rugi apabila ada kelalaian<sup>28</sup>. Berdasarkan Undang-undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila konsumen dirugikan atas produk/ barang atau jasa diterimanya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau diharapkan, konsumen akan mendapat kompensasi atau ganti rugi. Berkaitan dengan hak-hak konsumen di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengaturnya dalam Bab III. Bagian Pertama menyangkut Hak dan Kewajiban Konsumen. Dalam Pasal 7- pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur kewajiban Pelaku usaha, yaitu terkait memberi jaminan/ garansi dan memberi ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur dan memberikan solusi sesuai dengan ketentuan Pasal 45 secara jelas menyebutkan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat Pelaku usaha ke Lembaga yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan perselisihan sengketa antar konsumen dan Pelaku usaha. Konsumen juga berhak mengadakan permasalahan, sesuai Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen. Pengaduan terkait hak-hak konsumen yang telah dilanggar dapat diajukan melalui Lembaga yang berwenang. Bantuan data melalui (LPKSM) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau dapat menyelesaikan masalah melalui (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>29</sup> Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di pengadilan maupun diluar pengadilan tergantung pada pihak-pihak yang bersengketa. Dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat dua pilihan, yakni :

1. Melalui lembaga yang bertanggungjawab menyelesaikan perselisihan antar konsumen dan pelaku usaha, atau;
2. Melalui pengadilan pada lingkungan peradilan umum.<sup>30</sup>

Terdapat Upaya lain apabila tidak dicapainya kesepakatan dalam penyelesaian secara litigasi, yaitu dengan cara mengisi form *complaint* pesanan tidak lengkap/ tidak sesuai yang tersedia di platform *ShopeeFood* dengan jangka waktu 1x 24 jam. Konsumen dapat mengisi form tersebut dengan mencantumkan *username*; Alamat email; nomor telepon; nomor pesanan; kendala yang dialami; nama makanan/ minuman; menyertakan bukti foto pesanan dan foto makanan yang diterima; serta Struk pesanan.<sup>31</sup> Namun apabila pihak pelaku usaha tidak merespon form *complaint* tersebut, konsumen dapat langsung menghubungi layanan pengaduan melalui *Call Center* PT. *ShopeeFood* pada pusat bantuan di aplikasi *Shopee*. Jadi pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen harus dilaksanakan sebagaimana telah diatur dalam ketentuan bagian 4 Pengiriman dan bagian 6 Pengembalian Dana.

---

<sup>26</sup> I Wisudawan and Gusti Agung, "Bentuk Kepastian Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen," *GaneÇ Swara* 7, hlm. 1 (2013).

<sup>27</sup> I K O Setiawan and S Grafika, *Hukum Perikatan* (Bumi Aksara, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=MrwlEAAAQBAJ>. hlm 19

<sup>28</sup> Hanum Rahmianar Helmi, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia," *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): hlm. 77–89.

<sup>29</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Visimedia, 2008). hlm. 58

<sup>30</sup> Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, "Hukum Perlindungan Konsumen" (2008). hlm. 224

<sup>31</sup> "Pesanan *ShopeeFood* Tidak Lengkap\_ Tidak Sesuai" (n.d.).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan dengan tegas mengatur bahwa hak konsumen dan kewajiban serta tanggungjawab pelaku usaha mengenai ganti rugi akibat kerugian yang dialami konsumen harus dilakukan sebagaimana telah sesuai dengan pasal 19 ayat (1), (2), (3) dan (4). Hal ini adalah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen karena hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha diakui oleh Undang-Undang sehingga apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dimana merupakan hak konsumen, maka konsumen dapat menggugat entitas komersial.

Tujuan adanya perlindungan konsumen menurut pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah guna meningkatkan kesadaran, kemampuan serta kemandirian konsumen guna melindungi dirinya; memperkuat pemberdayaan konsumen dalam hal memilih, menentukan serta menuntut haknya; melahirkan perlindungan konsumen dengan menggunakan unsur kepastian hukum dan keterbukaan untuk memperoleh informasi; menimbulkan kesadaran para Pelaku usaha bahwa pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat menumbuhkan sikap jujur serta tanggungjawab dalam pengelolaan usaha<sup>32</sup>.

## KESIMPULAN

1. Layanan *ShopeeFood* merupakan salah satu fitur pada aplikasi *Shopee* yang menyediakan layanan pesan antar makanan dan minuman secara *online*. Sehingga konsumen dapat melakukan pesan makanan kapan saja dan dimana saja di aplikasi *ShopeeFood*. Dengan adanya fitur pesan antar makanan secara online yang ada di *ShopeeFood*, memudahkan konsumen agar tidak perlu keluar rumah ketika ingin membeli makanan. Dalam *ShopeeFood*, terdapat 3 pihak didalamnya yaitu sebagai konsumen, Pelaku usaha, serta *driver* yang mengantar pesanan.
2. Bentuk penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi masalah ketidaksesuaian makanan/ minuman yang dipesan dengan yang diantar yaitu dengan cara litigasi dan non litigasi. Penyelesaian yang dapat dilakukan dalam jalur non litigasi yaitu dengan mengisi form *complaint* yang telah disediakan *ShopeeFood* dengan jangka waktu 1x 24 jam setelah makanan/ minuman diantar. Namun apabila pihak pelaku usaha tidak merespon, konsumen dapat langsung menghubungi layanan pengaduan melalui *Call Center* PT. *ShopeeFood* pada pusat bantuan di aplikasi *Shopee*. Jika konsumen tidak puas, maka Penyelesaian dapat dilakukan secara litigasi. Menurut ketentuan Pasal 45 Undang-undang Perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat Pelaku usaha ke Lembaga yang bertugas yaitu melalui (LPKSM) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau dapat menyelesaikan masalah melalui (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berada dalam lingkungan peradilan umum.

## REFERENSI

- . “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PEMEGANG MEMBERSHIP ATAS WANPRESTASI PROMOTOR PENYELENGGARA KONSER” 4, no. 2 (n.d.)
- . *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.
- “Pesanan *ShopeeFood* Tidak Lengkap\_Tidak Sesuai” (n.d.).
- Abbas, Ilham, Salle Salle, and Hardianto Djanggih. “Corporate Responsibility Towards Employees’ Welfare: Case Study Pt Semeru Ratu Jaya Makassar.” *Yuridika* 34, no. 1 (2019)

---

<sup>32</sup> Janus Sidabalok, “*Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*,” Bandung: Citra Aditya Bakti (2006). hlm. 44



- Alkostar, Artidjo. "Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan Di Indonesia (Telaah Kritis Terhadap Putusan Sengketa Konsumen)." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 26, no. 11 (2014).
- Badruzaman, Mariam Darus. "Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)." *Bandung: BPHN, Binacipta* (1986).
- dalam Shidarta, A Z Nasution. "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia." *Jakarta: PT. Grasindo* (2000).
- Gunawan, Johanes. "Hukum Perlindungan Konsumen." *Universitas Katolik Parahyangan, Bandung* (1999).
- Hariyana, Trinas Dewi. "Eksistensi Asas Iktikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery." *Uniska Law Review* 2, no. 2 (2021)
- Helmi, Hanum Rahmaniari. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015)
- Indrajit, Richardus Eko. "E-Commerce: Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya." *Jakarta: PT. Elex Media Komputindo* (2001).
- Jasmine, Alifia, Prita Amalia, and Helitha Novianty Muchtar. "TANGGUNG JAWAB PLATFORM MARKETPLACE TERHADAP PENJUALAN PONSEL (MOBILE PHONE) ILEGAL BERDASARKAN HUKUM NASIONAL." *Masalah-Masalah Hukum* 51, no. 4 (n.d.)
- Kansil, Christine S T, and Christine S T Kansil. "Pengantar Ilmu Hukum." Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.
- Mahmud Marzuki, Peter. "Penelitian Hukum." *Jakarta: Kencana Prenada Media* 55 (2005).
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. "Hukum Perlindungan Konsumen" (2008).
- Muhammad, Abdulkadir. "Hukum Dan Penelitian Hukum." Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Nasution, A Z. "Konsumen Dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan." *Jakarta, Hal* 83 (1995).
- Prastya, Ryan, Mariata Putra, Ida Ayu, Putu Widiasti, Ni Made, and Puspasutari Ujianti. "Available Online" 1, no. 2 (2020)
- Preferensi Hukum, Jurnal, and | Issn. "PEMENUHAN HAK KONSUMEN TERHADAP INFORMASI KANDUNGAN OBAT: PENEGAKAN HUKUM DAN PERTANGGUNGJAWABAN PRODUSEN" 4, no. 3 (2023): <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum>.
- Rusli, Tami. "Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Masalah-Masalah Hukum* 43, no. 2 (2014)
- Saliman, Abdul R, and M M SH. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Edisi V*. Prenada Media, 2016.
- Setiawan, I K O, and S Grafika. *Hukum Perikatan*. Bumi Aksara, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=MrwIEAAAQBAJ>.
- Sidabalok, Janus. "Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Bandung: Citra Aditya Bakti* (2006).
- Simanjuntak, Dinni Harina. "Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Franchise Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1997." Skripsi, USU Press, Medan, 2011.
- Sistaningrum, Widyaningtyas. "Manajemen Penjualan Produk." *Yogyakarta: kanisius* (2002).
- Sjahdeini, Sutan Remy. "Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-Commerce." In *Makalah Dalam Seminar Tentang Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan Yang Diselenggarakan Oleh Bank Mandiri Pada Hari Kamis*. Vol. 18, 2001.

Sudaryatmo, S. *Hukum & Advokasi Konsumen*. Citra Aditya Bakti, 1999.

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia, 2008.

Wijaya, Andika. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Sinar Grafika, 2022.

Wisudawan, I, and Gusti Agung. "Bentuk Kepastian Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen." *GaneÇ Swara* 7, no. 1 (2013).