

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SHOPEE DALAM MELINDUNGI DRIVER SHOPEEFOOD TERHADAP ORDERAN FIKTIF DI KOTA SURABAYA

IMPLEMENTATION OF SHOPEE'S POLICY TO PROTECT SHOPEEFOOD DRIVERS FROM FAKE ORDERS IN SURABAYA

Muhammad Haidar Ali

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: haidaralig08@gmail.com

Waluyo

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: waluyoawal7@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum dan kepastian hukum yang diberikan oleh PT Shopee International Indonesia terhadap driver ShopeeFood dalam menghadapi permasalahan orderan fiktif pada layanan ShopeeFood. Latar belakang penulisan penelitian ini diangkat dari permasalahan orderan fiktif yang semakin hari semakin meningkat sehingga menimbulkan kerugian yang nyata bagi driver ShopeeFood. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan menerapkan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan studi kasus. Bahan hukum bersumber dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta bahan non-hukum. Metode pengumpulan data dilaksanakan dengan studi lapangan serta studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa PT Shopee Internasional Indonesia memberikan perlindungan hukum kepada driver shopeefood baik secara preventif maupun represif. Tetapi dalam pelaksanaannya masih belum efektif memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi driver shopeefood.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Driver Shopeefood, Orderan Fiktif.

Abstract

This study aims to examine how legal protection and legal certainty are provided by PT Shopee International Indonesia to ShopeeFood drivers in dealing with the issue of fictitious orders on the ShopeeFood service. The background for this research stems from the problem of fictitious orders, which are increasing day by day, causing tangible losses for ShopeeFood drivers. This study employs an empirical legal research method by applying a legislative approach, a conceptual approach, and a case study approach. Legal sources include primary legal sources, secondary legal sources, and non-legal sources. Data collection was conducted through field research and a literature review. The results of this study indicate that PT Shopee Internasional Indonesia provides legal protection to ShopeeFood drivers through both preventive and repressive measures. However, in practice, these measures have not yet been effective in providing legal protection and certainty for ShopeeFood drivers.

Keywords: Legal Protection, ShopeeFood Drivers, Fictitious Orders.

PENDAHULUAN

Internet telah bertransformasi menjadi infrastruktur bisnis yang berpengaruh besar terhadap berbagai dimensi kehidupan manusia, terutama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital yang mencakup perdagangan elektronik dan berbagai layanan berbasis daring. Inovasi teknologi tidak hanya menyempurnakan operasi bisnis perusahaan, tetapi juga membawa pengaruh besar pada berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor usaha. Maka, berbagai negara seperti Indonesia menerapkan sistem online guna meningkatkan mobilitas dan efisiensi aktivitas ekonomi serta bisnis.¹

Teknologi informasi dan komunikasi menyediakan beragam kemudahan bagi masyarakat secara umum, terutama bagi para perusahaan yang secara aktif memanfaatkan peluang bisnis jual beli secara daring atau e-commerce untuk memperluas jangkauan dan efisiensi operasional mereka. Perkembangan teknologi masa kini tidak lagi terbatas pada penyederhanaan proses transaksi jual beli daring semata, melainkan telah memperluas cakupannya ke ranah layanan pengiriman makanan yang mengalami pertumbuhan luar biasa cepat. Layanan pesan antar makanan berbasis online ini memberikan manfaat ganda yaitu menyediakan kemudahan serta kenyamanan maksimal bagi para konsumen, sekaligus membuka peluang bisnis baru bagi pelaku usaha kuliner guna memperbesar pangsa pasar tanpa terikat pada keberadaan lokasi fisik restoran.²

Peluang yang terbuka dari pesatnya kemajuan teknologi ini dimanfaatkan secara optimal oleh Shopee, yang telah menempatkan dirinya sebagai salah satu platform e-commerce dengan pertumbuhan paling signifikan di Indonesia. Sebagai platform perdagangan elektronik terkemuka, Shopee menghadirkan kemudahan dalam bertransaksi jual beli secara daring melalui aplikasi mobile dengan proses yang cepat dan praktis, sekaligus berperan sebagai jembatan yang menghubungkan para penjual dengan calon pembeli secara efisien. Tidak hanya fokus pada *e-commerce* yang menyediakan kemudahan transaksi jual beli online saja. Shopee meluncurkan layanan pengiriman makanan barunya bernama ShopeeFood. Layanan ShopeeFood merupakan platform khusus yang dirancang untuk pengantaran makanan, memungkinkan pengguna memesan berbagai macam makanan dan minuman dari berbagai restoran atau pelaku usaha kuliner lokal dengan mudah dan cepat.³

Layanan ShopeeFood tidak hanya menguntungkan pelaku usaha kuliner dengan memperluas jangkauan pasar, tetapi juga membantu menciptakan kesempatan kerja melalui program kemitraan dengan mitra pengemudi. Untuk menjadi driver atau mitra, calon pengemudi harus menyetujui perjanjian dengan perusahaan penyedia aplikasi ShopeeFood.⁴ Perjanjian tersebut dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik, khususnya kontrak yang disepakati dan disetujui oleh para pihak melalui media elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

1 Muhammad Zais M. Samiun dkk., *EKONOMI DIGITAL: TRANSFORMASI DAN INOVASI DI ERA TEKNOLOGI*, (Jambi), 2025, 242.

2 Isrania dkk., "Analisis Pertumbuhan Platform Bisnis Digital di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi* 11, no. 1 (2025): 210–20, <https://doi.org/10.53494/jira.v11i1.846>.

3 Putri Ayu Kusuma Wardani dkk., "Analisis Faktor-Faktor Keputusan Pembelian Makanan Dengan Menggunakan Jasa ShopeeFood," *Literasi : Jurnal Kajian Keislaman Multi-Perspektif* 2, no. 1 (2021): 163–92, <https://doi.org/10.22515/literasi.v2i1.4410>.

4 Anggito Bedug Nuswantoro dan Didi Pramono, "Peranan Shopee Food Dalam Pemasaran Dan Penjualan Produk UMKM Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang," *Bookchapter Studi Sosial Dan Politik Indonesia* 2 (Januari 2026): 16–55, <https://bookchapter.unnes.ac.id/index.php/sspi/article/view/634>.

Di Kota Surabaya, peminat yang ingin menjadi driver ShopeeFood sangat banyak. Fenomena ini memberikan dampak positif yang cukup berarti bagi masyarakat setempat, khususnya dalam menciptakan peluang kerja baru bagi mereka yang sebelumnya menghadapi keterbatasan dalam mengakses lapangan pekerjaan di sektor formal. Pekerjaan sebagai mitra pengemudi ShopeeFood menawarkan fleksibilitas waktu yang memungkinkan para driver untuk menyesuaikan jam kerja sesuai kebutuhan pribadi, sehingga sangat cocok bagi mahasiswa, pekerja paruh waktu, maupun mereka yang ingin menambah penghasilan tanpa harus terikat jam kerja tetap.⁵

Dalam layanan pengantaran makanan ShopeeFood, pembeli dapat menikmati kemudahan bertransaksi melalui berbagai metode pembayaran yang disediakan. Mulai dari menggunakan ShopeePay, kartu kredit atau debit, Shopee, dan metode pembayaran tunai di tempat atau COD (*Cash on Delivery*) yang sangat membantu pengguna yang ingin membayar langsung saat makanan diterima.⁶ Namun dalam pelaksanaannya, Para driver ShopeeFood kerap menghadapi berbagai kendala dalam menjalankan tugasnya, khususnya ketika pelanggan menggunakan sistem pembayaran COD. Sering kali terjadi pembatalan pesanan sepihak setelah driver sudah mengambil pesanan menggunakan uang pribadinya, fenomena ini disebut dengan Orderan Fiktif yang membuat driver menanggung kerugian waktu dan biaya tanpa adanya kompensasi yang memadai. Demi mengatasi Orderan Fiktif tersebut, ShopeeFood selaku pihak aplikator mengambil sikap dengan memberikan perlindungan secara represif kepada driver ketika menghadapi kasus orderan fiktif. ShopeeFood menyediakan mekanisme pengaduan dan klaim untuk membantu mitra pengemudi mengatasi kerugian akibat Orderan Fiktif. Driver dapat melaporkan order fiktif dengan mengisi formulir pelaporan untuk mengajukan klaim penggantian dana.

Perlindungan hukum yang diberikan Shopee kepada driver ShopeeFood pada pokoknya berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. Ketentuan tersebut secara spesifik tercantum dalam Pasal 16 ayat

(3) huruf a yang menegaskan bahwa setiap perusahaan aplikasi berkewajiban untuk menyediakan sarana pengaduan dan mekanisme penyelesaian permasalahan bagi para pengemudi yang bermitra dengan platform. Philipus M. Hadjon mengemukakan bahwa ada dua jenis utama perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum represif, yang berfokus pada penanganan dan penyelesaian konflik yang telah berkembang, dan perlindungan hukum preventif, yang berfokus pada pencegahan terjadinya masalah.⁷

Penelitian menggunakan metodologi penelitian yuridis empiris. Penelitian yang melihat hukum bukan hanya sebagai norma tertulis, tetapi sebagai perilaku aktual yang terwujud dan dapat diamati dalam praktik kehidupan sosial sehari-hari.⁸ Penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan studi kasus bertujuan untuk menyelidiki secara menyeluruh kerangka

5 Latiful Khoiro, "Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver ShopeeFood Kota Malang (Studi Pada Komunitas Driver Solidaritas Driver Malang)," Other, Universitas Islam Malang Institutional Repository, Universitas Islam Malang, 11 Juni 2025, <https://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/12343>.

6 Dita Putri Cahyaning Ayu dkk., "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISKON, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN SHOPEE PAY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE FOOD," *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis 4* (Agustus 2025): 852–60, <https://doi.org/10.29407/jy7e9113>.

7 Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya*, ... (Bina Ilmu, 1987).

8 Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Press, 2020), <https://online.fliphtml5.com/aludp/sszr/>.

hukum yang mendasari pengaturan perlindungan bagi pengemudi ShopeeFood dalam menangani masalah orderan fiktif. Penelitian yuridis empiris bertitik tolak tidak hanya pada bahan pustaka atau data sekunder semata, melainkan juga pada data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui kegiatan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden yang relevan, yang kemudian dikombinasikan dengan bahan hukum primer dan sekunder. Dengan kata lain, penelitian ini tidak hanya mengandalkan penelitian kepustakaan semata, melainkan juga melibatkan penelitian lapangan secara langsung. Penelitian lapangan tersebut dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data primer melalui wawancara mendalam dengan driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya serta penyebaran kuesioner kepada responden yang relevan, yang kemudian dikombinasikan dengan hasil penelusuran kepustakaan berupa karya-karya ilmiah dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan persoalan yang dikaji guna membangun analisis yang komprehensif dan berimbang.

PEMBAHASAN

1. Kebijakan Shopee Dalam Menangani Dan Melindungi Driver Shopeefood Dari Orderan Fiktif Di Kota Surabaya

ShopeeFood merupakan layanan pengantaran makanan berbasis aplikasi digital yang berada di bawah naungan PT Shopee International Indonesia. Secara operasional, ShopeeFood dijalankan melalui mekanisme platform yang mempertemukan tiga aktor utama, yaitu konsumen sebagai pengguna layanan, merchant sebagai penyedia produk kuliner, dan driver sebagai mitra pengantaran.⁹ Interaksi antar pihak tersebut sepenuhnya dimediasi oleh sistem aplikasi yang mengandalkan mekanisme pencocokan otomatis berbasis algoritma. Algoritma yang digunakan dalam platform tidak hanya berfungsi dalam distribusi pesanan, tetapi juga mengatur berbagai aspek operasional lainnya, seperti penetapan tarif layanan, skema insentif, prioritas pemberian order, serta evaluasi kinerja melalui sistem penilaian.

Shopee tidak mengikat driver dalam hubungan kerja formal sebagaimana diatur dalam ketenagakerjaan pada umumnya, melainkan dalam bentuk hubungan kemitraan.¹⁰ Landasan perjanjian kemitraan ini adalah kontrak antara Shopee sebagai platform dan pengemudi sebagai mitra independen yang memiliki kapasitas untuk menandatangani kontrak sesuai dengan Pasal 1320 KUHP. Selain itu, Shopee dan pengemudi bebas memilih ketentuan perjanjian sendiri berkat prinsip kebebasan kontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 KUHP. Hal ini berarti driver ShopeeFood bukan merupakan karyawan atau pekerja tetap Shopee, melainkan mitra independen yang terikat dalam suatu Perjanjian Kemitraan atau *Terms and Conditions* yang ditetapkan secara sepihak oleh Shopee melalui aplikasi.

Orderan fiktif adalah salah satu masalah yang kerap dihadapi oleh driver ShopeeFood dalam melaksanakan tugas pengantaran. Orderan fiktif dapat didefinisikan sebagai pesanan yang dibuat tanpa adanya itikad baik untuk menerima atau membayar pesanan tersebut, sehingga menyimpang dari tujuan penggunaan layanan secara sah.¹¹ Praktik

9 Nuswantoro dan Pramono, "Peranan Shopee Food Dalam Pemasaran Dan Penjualan Produk UMKM Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang."

10 Andi Desrianti Aswan dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Bermitra Dengan Layanan Shopee Food," *LEGAL DIALOGICA* 1, no. 1 (2025): 429–36, <https://jurnal.fh.umi.ac.id/index.php/legal/article/view/1396>.

11 "Apa Itu Order Fiktif di Ojek Online? Ini Penjelasan dan Pasalnya," kumparan, diakses 25 Juni 2026, <https://kumparan.com/berita-hari-ini/apa-itu-order-fiktif-di-ojek-online-ini-penjelasan-dan-pasalnya-224cRhONX->

ini sering kali terjadi pada transaksi yang menggunakan metode pembayaran tunai saat pengantaran (Cash on Delivery/COD), di mana driver terlebih dahulu menanggung biaya pembelian pesanan sebelum menerima pembayaran dari pelanggan, sehingga risiko kerugian menjadi sepenuhnya berada pada pihak driver apabila pesanan tidak diselesaikan oleh pelanggan.

Orderan fiktif memiliki beberapa bentuk utama yang dapat diidentifikasi berdasarkan pola kejadian di lapangan. Untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk tersebut, penulis melakukan wawancara serta penyebaran kuisioner terhadap driver-driver ShopeeFood yang beroperasi di Kota Surabaya. Hasil dari wawancara dan kuesioner yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh responden driver ShopeeFood yang menjadi subjek penelitian ini pernah mengalami setidaknya satu kali kejadian orderan fiktif selama menjalankan aktivitas kemitraan bersama ShopeeFood di Kota Surabaya. Adapun bentuk-bentuk orderan fiktif yang ditemukan dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori:

1. Orderan Fiktif dengan Modus Konsumen Tidak Dapat Dihubungi

Para driver mengonfirmasi bahwa mereka pernah mengalami situasi di mana konsumen tidak dapat dihubungi meskipun pengantaran pesanan telah dilakukan dengan baik.

Dalam beberapa kasus, nomor telepon yang tercatat tidak dapat dihubungi atau ternyata palsu. Berdasarkan data hasil kuesioner yang disebarkan, sebanyak 59 driver atau responden melaporkan pernah mengalami situasi di mana konsumen tidak dapat dihubungi sama sekali meskipun driver telah berupaya menghubungi melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Sementara itu, sebanyak 76 driver atau responden melaporkan menemukan nomor telepon konsumen yang terdaftar dalam aplikasi ternyata dalam kondisi tidak aktif, sehingga driver sama sekali tidak memiliki sarana untuk berkomunikasi dengan konsumen guna menyelesaikan transaksi yang sedang berjalan.

2. Orderan Fiktif dengan Modus Pencantuman Alamat Tidak Valid

Para driver sering kali menerima pesanan dengan alamat yang tidak jelas atau bahkan palsu, yang berkaitan dengan fenomena orderan fiktif. Masalah ini menjadi salah satu hal yang kerap dihadapi oleh driver ShopeeFood, mengingat alamat yang tercatat dalam aplikasi tidak selalu mencerminkan lokasi yang valid atau mudah dijangkau.

Berdasarkan data hasil kuesioner yang disebarkan, sebanyak 74 driver pernah mendapati alamat pengiriman yang tercantum dalam aplikasi tidak sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

3. Orderan Fiktif dengan Modus Penipuan Mengatasnamakan Shopee

Hasil wawancara juga menemukan bahwa beberapa driver mendapati Orderan Fiktif yang mengarah ke penipuan. Beberapa Driver ShopeeFood pernah mendapati modus penipuan setelah terjadinya orderan fiktif. Modus ini memanfaatkan kelemahan dalam sistem untuk membuat driver mengikuti instruksi yang seolah-olah sah, namun pada kenyataannya hanya merugikan mereka. Beberapa Driver ShopeeFood mengungkapkan bahwa setelah mengikuti instruksi tersebut, mereka tidak hanya gagal menerima kompensasi yang dijanjikan, tetapi juga berisiko kehilangan akses ke akun mereka atau bahkan mengalami kerugian lebih besar akibat penyalahgunaan data pribadi.

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah disebarkan, sebanyak 83 responden menyatakan pernah mendapati pesan penipuan yang mengatasnamakan Shopee dan dihubungi oleh pihak tidak dikenal setelah mengalami kejadian orderan fiktif.

Dalam menangani masalah orderan fiktif, Shopee sebagai penyedia platform telah menetapkan berbagai kebijakan untuk mengurangi risiko dan mengatasi masalah yang muncul dalam operasional layanannya. Kebijakan ini dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan protokol yang harus diikuti oleh driver ketika menghadapi situasi orderan bermasalah di lapangan. Kebijakan yang diterapkan oleh Shopee sejalan dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, Pasal 16 ayat (3) huruf a, perusahaan aplikasi harus menyediakan layanan pengaduan dan penyelesaian masalah bagi pengemudi. Shopee menyediakan prosedur yang jelas untuk melaporkan masalah tersebut melalui aplikasi, memberikan kesempatan kepada driver untuk mengajukan klaim penggantian dana atas kerugian yang mereka alami. Perlindungan yang diberikan kepada driver ShopeeFood dalam menghadapi orderan fiktif dapat dianalisis melalui dua jenis perlindungan utama, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif.

Perlindungan preventif bagi driver ShopeeFood mengacu pada tindakan yang diambil oleh Shopee untuk mencegah kerugian yang dialami oleh driver, terutama yang disebabkan oleh orderan fiktif. Di laman bantuan yang tersedia dalam aplikasi driver ShopeeFood, Shopee memberikan edukasi kepada driver sebagai mitra untuk waspada terhadap berbagai modus penipuan yang dapat terjadi melalui pesan chat di aplikasi Mitra Pengemudi, pesan mencurigakan, telepon, email, atau bahkan melalui transfer e-money seperti ShopeePay, OVO, dan GoPay. Pihak Shopee juga mengedukasi driver untuk tidak merespons pesan atau panggilan yang tidak jelas asal-usulnya dan selalu memverifikasi setiap informasi melalui saluran resmi yang telah disediakan oleh platform.¹²

Apabila driver mendapati pesanan yang terindikasi sebagai orderan fiktif. Driver dapat melakukan konsultasi dengan layanan pelanggan yang tersedia di aplikasi ShopeeFood atau melakukan pembatalan pesanan secara mandiri melalui fitur yang ada dalam aplikasi. Jika driver merasa ragu atau mendapati indikasi orderan fiktif, langkah pertama yang bisa diambil adalah menghubungi customer service untuk mendapatkan klarifikasi atau bantuan terkait masalah tersebut. Layanan pelanggan akan memberikan panduan atau konfirmasi apakah pesanan tersebut valid atau perlu dibatalkan. Namun, pembatalan pesanan secara mandiri atau Customer Service Shopee dapat berdampak pada performa Mitra Pengemudi.¹³

Perlindungan represif terhadap driver ShopeeFood merujuk pada serangkaian langkah yang diambil oleh Shopee untuk memberikan kompensasi atau pemulihan setelah driver mengalami kerugian akibat peristiwa yang tidak terduga, khususnya yang disebabkan oleh orderan fiktif. Langkah-langkah represif ini meliputi prosedur klaim yang memungkinkan driver untuk mengajukan penggantian dana atas kerugian yang

12 “[Mitra Pengemudi] Bagaimana cara menghindari modus penipuan transfer e-money (ShopeePay, OVO, GoPay) atau transfer uang? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 27 Juni 2026, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72027-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-menghindari-modus-penipuan-transfer-e-money-\(ShopeePay%2C-OVO%2C-GoPay\)-atau-transfer-uang?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72027-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-menghindari-modus-penipuan-transfer-e-money-(ShopeePay%2C-OVO%2C-GoPay)-atau-transfer-uang?previousPage=secondary%20category).

13 “[Mitra Pengemudi] Bagaimana cara membatalkan pesanan ShopeeFood melalui Aplikasi ShopeeFood Driver? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 27 Juni 2026, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72197-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-membatalkan-pesanan-ShopeeFood-melalui-aplikasi-Mitra-Pengemudi?previousPage=secondary%20category>.

ditimbulkan akibat pesanan yang tidak dapat diselesaikan, baik karena pelanggan tidak dapat dihubungi, alamat yang tidak ditemukan, ataupun situasi lain yang menyangkut orderan fiktif.

Driver dapat mengajukan klaim penggantian dana melalui formulir pelaporan order fiktif yang disediakan oleh platform. Formulir ini disediakan sebagai sarana untuk mengajukan klaim atas kejadian order fiktif yang terjadi pada layanan ShopeeFood. Dalam formulir tersebut, driver juga diminta untuk melengkapi data administratif seperti Email yang terdaftar di Aplikasi ShopeeFood Driver, Nomor Telepon yang terdaftar di Aplikasi ShopeeFood Driver, identitas tambahan (misalnya nomor SIM, KTP, atau identitas kendaraan), nomor pesanan, serta melampirkan bukti Driver Menghubungi Pembeli sebanyak 5 bukti.¹⁴

2. Implementasi Kebijakan Shopee Dalam Memberikan Kepastian Hukum Bagi Driver ShopeeFood Di Kota Surabaya.

Hubungan kemitraan Shopee dan driver ShopeeFood harus dipahami secara hukum sebagai konsep normatif dan praktik operasional dalam sistem platform digital. Pada dasarnya, kemitraan adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih yang didasarkan pada prinsip saling ketergantungan, kesetaraan, dan tujuan untuk memperoleh keuntungan bersama. Namun demikian, apabila dianalisis lebih lanjut, terdapat perbedaan yang signifikan antara konsep kemitraan secara normatif dengan praktik kemitraan dalam sistem ShopeeFood. Perjanjian kemitraan yang diterapkan oleh Shopee berbentuk kontrak standar yang disusun sepihak oleh platform, sehingga driver tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terkait isi perjanjian tersebut.¹⁵ Seluruh ketentuan, termasuk hak, kewajiban, serta mekanisme sanksi, ditentukan oleh Shopee, sehingga menempatkan driver dalam posisi menerima atau menolak tanpa alternatif lain. Kondisi ini menunjukkan bahwa asas kebebasan berkontrak secara substantif tidak sepenuhnya terpenuhi.

Dominasi platform dalam hubungan kemitraan semakin diperkuat melalui penerapan sistem pengelolaan berbasis algoritma. Dalam sistem ini, distribusi order, penilaian kinerja, pemberian insentif, serta penerapan sanksi dikendalikan oleh mekanisme digital yang tidak dapat diakses maupun dinegosiasikan oleh driver. Meskipun secara formal driver diposisikan sebagai mitra independen yang memiliki kebebasan dalam menentukan waktu kerja, dalam praktiknya kebebasan tersebut menjadi terbatas karena adanya ketergantungan terhadap sistem yang dikendalikan oleh platform. Perjanjian kemitraan yang diterapkan oleh Shopee berbentuk kontrak standar yang disusun sepihak oleh platform, sehingga driver tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terkait isi perjanjian tersebut. Seluruh ketentuan, termasuk hak, kewajiban, serta mekanisme sanksi, ditentukan oleh Shopee, sehingga menempatkan driver dalam posisi menerima atau menolak tanpa alternatif lain.

Dominasi platform dalam hubungan kemitraan semakin diperkuat melalui penerapan sistem pengelolaan berbasis algoritma. Dalam sistem ini, distribusi order, penilaian kinerja, pemberian insentif, serta penerapan sanksi dikendalikan oleh mekanisme

14 "[Mitra Pengemudi] Bagaimana cara melaporkan dan mengajukan penggantian dana untuk pesanan/order fiktif? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 27 Juni 2026, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72022-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-melaporkan-dan-mengajukan-penggantian-dana-untuk-pesanan%20order-fiktif?previousPage=search%20recommendation%20bar>.

15 Abdullah Rasyid Lubis, "Pengecualian tanggungjawab perusahaan Shopee pada perjanjian kemitraan antara Shopee dan Mitra Driver" (undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023), <http://etheses.uin-malang.ac.id/59226/>.

digital yang tidak dapat diakses maupun dinegosiasikan oleh driver.¹⁶ Meskipun secara formal driver diposisikan sebagai mitra independen yang memiliki kebebasan dalam menentukan waktu kerja, dalam praktiknya kebebasan tersebut menjadi terbatas karena adanya ketergantungan terhadap sistem yang dikendalikan oleh platform. Dalam hal pembatalan orderan, hasil wawancara menunjukkan apabila driver membatalkan suatu orderan, sistem platform secara otomatis akan menghentikan distribusi orderan kepada driver yang bersangkutan selama 30 menit, yang berarti driver kehilangan potensi penghasilan selama jangka waktu tersebut. Selain itu, setiap pembatalan orderan yang dilakukan akan berdampak langsung pada penurunan skor performa harian driver yang tercatat dalam sistem algoritma platform.

Kondisi tersebut terkonfirmasi secara lebih luas melalui data hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden driver ShopeeFood di Kota Surabaya. Secara rinci, sebanyak 69 responden menyatakan bahwa akun mereka pernah ditahan selama 30 menit akibat pembatalan orderan, Sebanyak 44 responden menyatakan pernah mendapatkan poin penalti yang dijatuhkan oleh sistem platform sebagai konsekuensi dari pembatalan orderan yang dilakukan. Sebanyak 63 responden menyatakan bahwa performa harian mereka mengalami penurunan yang berdampak pada berkurangnya prioritas penerimaan orderan berikutnya, dan sebanyak 38 responden menyatakan tidak dapat mengklaim insentif harian akibat target performa yang gagal terpenuhi sebagai dampak dari pembatalan orderan tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara Shopee dan driver. Shopee sebagai penyedia platform memiliki kendali penuh atas sistem, data, dan kebijakan operasional, sementara driver berada dalam posisi yang bergantung secara ekonomi terhadap keberlanjutan akses pada platform. Dengan demikian, meskipun secara formal hubungan antara Shopee dan driver ShopeeFood telah memenuhi unsur sahnya perjanjian dan dikonstruksikan sebagai kemitraan, secara substantif kepastian hukum belum sepenuhnya terwujud.

Implementasi kebijakan Shopee dalam menangani orderan fiktif di Kota Surabaya pada dasarnya telah diatur melalui berbagai prosedur operasional yang tertuang dalam sistem aplikasi dan laman bantuan bagi mitra pengemudi. Kebijakan tersebut mencakup mekanisme pencegahan (preventif) maupun penanganan setelah terjadinya kerugian (represif), yang secara formal dirancang untuk memberikan perlindungan kepada driver. Upaya pencegahan terhadap orderan fiktif yang selama ini berjalan cenderung lebih mengandalkan kewaspadaan dan inisiatif pribadi driver daripada sistem platform yang secara proaktif mampu mengantisipasi potensi pesanan bermasalah sebelum sampai ke tangan driver.

Hingga saat ini, platform belum menyediakan mekanisme deteksi dini yang benar-benar efektif untuk menyaring dan mengidentifikasi pesanan yang berindikasi fiktif sebelum didistribusikan kepada driver. Hal ini terkonfirmasi melalui data hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa Sebanyak 73 driver atau responden menyatakan terlebih dahulu memeriksa kesesuaian alamat pengiriman dan memverifikasi nomor telepon konsumen yang tercantum dalam aplikasi sebelum memutuskan untuk menerima dan memproses orderan. Sementara itu, sebanyak 76 driver atau responden memilih untuk menghubungi konsumen terlebih dahulu guna memastikan bahwa konsumen tersebut responsif dan dapat dihubungi sebelum pengambilan pesanan dilakukan. Adapun

16 Arya Sueno dkk., "Ketimpangan Relasi Hukum Antara Platform Digital Dan Mitra Ojek Online: Kajian Yuridis Terhadap Kemitraan Semu," *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 3 (2026): 9146–55, <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.7061>.

sebanyak 49 driver atau responden menyatakan langsung membatalkan pesanan apabila mendapati nominal pembayaran COD yang tercantum dalam orderan dinilai tidak wajar atau terlampau besar.

Di sisi lain, implementasi kebijakan represif dilakukan melalui mekanisme pelaporan dan pengajuan klaim atas orderan fiktif. Driver diwajibkan mengikuti prosedur tertentu, seperti melakukan upaya komunikasi dengan pelanggan, menyimpan bukti berupa tangkapan layar, serta mengisi formulir klaim yang disediakan oleh Shopee. Meskipun platform menyediakan ruang bagi driver untuk mengajukan penggantian kerugian akibat orderan fiktif, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa prosedur yang harus dilalui tidaklah sederhana dan cenderung bersifat administratif.

Kondisi tersebut tercermin dalam data hasil kuesioner yang menunjukkan gambaran yang cukup kontradiktif. Meskipun sebanyak 46 responden menyatakan bahwa proses pengajuan klaim orderan fiktif dapat dilakukan dengan relatif mudah. Namun kenyataannya, sebanyak 90 responden justru menyatakan pernah mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti dalam menjalani proses klaim tersebut hingga tuntas. Permasalahan dalam proses klaim orderan fiktif tidak berhenti pada kompleksitas prosedur dan ketimpangan beban pembuktian semata, tetapi juga mencakup lamanya waktu yang dibutuhkan hingga klaim tersebut benar-benar terselesaikan. Berdasarkan data dari kuesioner, sebanyak 93 responden mengungkapkan bahwa proses penyelesaian klaim orderan fiktif memakan waktu yang terlalu lama dan tidak sebanding dengan kerugian yang mereka alami. Lebih rinci, sebanyak 42 responden menyatakan bahwa penggantian atas orderan fiktif yang mereka ajukan baru diterima dalam rentang waktu 1 hingga 2 hari kerja setelah pengajuan klaim dilakukan. Sementara itu, sebanyak 58 responden menyatakan harus menunggu lebih lama, yakni antara 3 hingga 7 hari kerja, sebelum penggantian atas kerugian yang mereka alami akhirnya dikreditkan oleh platform. Efektivitas kebijakan Shopee dalam memberikan kepastian hukum bagi driver ShopeeFood dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu kejelasan aturan, konsistensi penerapan, kemudahan mekanisme pengaduan, serta jaminan pemulihan kerugian.

Pertama, dari aspek kejelasan aturan, Shopee memang telah menyediakan panduan dan prosedur yang cukup terperinci mengenai penanganan orderan fiktif, mulai dari tahap identifikasi pesanan bermasalah hingga mekanisme pengajuan klaim. Namun demikian, kejelasan yang ada masih sebatas bersifat prosedural dan belum secara tegas mengatur pembagian tanggung jawab antara platform dan driver apabila terjadi kerugian akibat orderan fiktif. Dalam banyak kasus, driver masih harus terlebih dahulu menanggung seluruh kerugian secara mandiri sebelum proses klaim selesai diverifikasi oleh platform. Kondisi ini menunjukkan bahwa kejelasan aturan yang ada belum cukup untuk memberikan kepastian hukum yang nyata bagi driver, karena tidak secara eksplisit menjamin bahwa hak driver atas pemulihan kerugian akan dipenuhi dalam setiap situasi yang relevan.

Kedua, dari sisi konsistensi penerapan, terdapat indikasi kuat bahwa implementasi kebijakan tidak senantiasa berlangsung secara merata dan konsisten di berbagai situasi. Proses verifikasi klaim yang dilakukan oleh platform sepenuhnya berada di bawah kendali Shopee sebagai pihak yang berwenang, tanpa adanya keterbukaan informasi yang memungkinkan driver untuk mengetahui maupun memantau jalannya proses tersebut, sehingga membuka peluang terjadinya perbedaan perlakuan antara satu kasus dengan kasus lainnya meskipun memiliki karakteristik yang serupa. Ketidakkonsistenan ini pada akhirnya menimbulkan ketidakpastian yang signifikan bagi driver dalam

memperoleh hak-haknya, karena driver tidak dapat memprediksi dengan adil apakah klaim yang mereka ajukan akan memiliki hasil yang sama dengan klaim serupa yang telah diajukan oleh driver lainnya.

Ketiga, dari aspek kemudahan mekanisme pengaduan, meskipun Shopee telah menyediakan fasilitas pelaporan yang dapat diakses melalui aplikasi, prosedur yang harus ditempuh driver dalam mengajukan klaim orderan fiktif terbilang cukup kompleks dan memberatkan. Driver diwajibkan untuk menghubungi konsumen beberapa kali, menyimpan seluruh bukti komunikasi, serta mengisi formulir klaim dengan lengkap dan benar. Persyaratan-persyaratan tersebut tidak selalu mudah dipenuhi secara optimal di tengah kondisi operasional lapangan yang dinamis dan penuh tekanan. Hal ini terkonfirmasi melalui data hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa sebanyak 90 responden menyatakan mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti dalam menjalani proses klaim hingga tuntas, meskipun di sisi lain sebanyak 46 responden menyatakan bahwa akses untuk mengajukan klaim itu sendiri dapat dilakukan dengan relatif mudah.

Keempat, dari aspek jaminan pemulihan kerugian, kebijakan Shopee memang secara formal menyediakan mekanisme kompensasi bagi driver yang mengalami kerugian akibat orderan fiktif. Akan tetapi, pemberian kompensasi tersebut tidak bersifat otomatis dan sangat bergantung pada hasil verifikasi internal platform yang prosesnya memakan waktu antara 1 hingga 7 hari kerja sebagaimana terungkap dalam data kuesioner. Ketidakpastian waktu dan hasil verifikasi ini menjadikan jaminan pemulihan kerugian yang tersedia belum mampu memberikan kepastian hukum yang sesungguhnya bermakna bagi driver, mengingat driver tidak memiliki kepastian apakah dan kapan kerugian yang dialaminya akan benar-benar dipulihkan oleh platform.

Penilaian driver terhadap keempat aspek tersebut secara keseluruhan mendapatkan penguatan yang signifikan dari data hasil kuesioner. Sebanyak 73 responden menyatakan bahwa Shopee tidak memiliki kebijakan yang cukup jelas untuk melindungi driver dari risiko orderan fiktif. Lebih jauh, sebanyak 81 responden menyatakan bahwa tidak ada upaya yang nyata dan terasa dari Shopee untuk secara aktif mengurangi kejadian orderan fiktif yang merugikan driver.

Kedua temuan ini secara bersamaan mencerminkan rendahnya tingkat kepercayaan driver terhadap efektivitas kebijakan perlindungan yang diterapkan Shopee, sekaligus mengindikasikan adanya kesenjangan yang cukup lebar antara kebijakan yang dirancang di tingkat platform dengan pengalaman perlindungan yang benar-benar dirasakan driver di lapangan. Sehingga, penelaahan terhadap keempat indikator tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dirancang Shopee belum mampu memberikan perlindungan yang optimal dan menyeluruh bagi driver dalam menghadapi risiko orderan fiktif di lapangan.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum yang ditawarkan Shopee kepada driver ShopeeFood pada dasarnya merupakan bentuk perlindungan bagi subjek hukum sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik melalui tindakan pencegahan maupun pemulihan kerugian. Urgensi perlindungan tersebut semakin menguat mengingat kesenjangan posisi yang nyata antara platform selaku pihak dominan dengan driver selaku mitra yang bergantung secara ekonomi.

Berdasarkan temuan penelitian, orderan fiktif yang dialami driver ShopeeFood di Kota Surabaya terpetakan dalam tiga pola utama, yaitu ketidakmampuan menghubungi

konsumen, pencantuman alamat pengiriman tidak valid, dan tindak penipuan lanjutan yang mengatasnamakan Shopee pascakejadian orderan fiktif. Merespons hal tersebut, Shopee telah merancang kebijakan preventif berupa edukasi modus penipuan dan kebijakan represif berupa mekanisme klaim penggantian kerugian. Namun dalam praktiknya, kebijakan preventif masih bertumpu pada kewaspadaan pribadi driver, sedangkan kebijakan represif belum efektif akibat prosedur klaim yang rumit, waktu penyelesaian yang terlalu lama, dan beban pembuktian yang sepenuhnya ditanggung driver sementara platform memegang kewenangan eksklusif atas hasil klaim.

Dengan demikian, kebijakan Shopee belum sepenuhnya mencerminkan prinsip kemitraan yang berkeadilan. Hak-hak driver atas perlindungan dari risiko orderan fiktif tidak dijamin secara tegas dalam perjanjian kemitraan, melainkan bergantung sepenuhnya pada kebijakan internal platform yang dapat berubah sewaktu-waktu tanpa persetujuan driver. Oleh sebab itu, selama belum terwujud pembaruan yang komprehensif terhadap perjanjian kemitraan dan mekanisme perlindungan yang lebih berkeadilan, kebijakan Shopee belum mampu menghadirkan kepastian hukum yang substansial bagi driver ShopeeFood di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswan, Andi Desrianti, Nurul Qamar, dan Farah Syah Rezah. "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Yang Bermitra Dengan Layanan Shopee Food." *LEGAL DIALOGICA* 1, no. 1 (2025): 429–36. <https://jurnal.fh.umi.ac.id/index.php/legal/article/view/1396>.
- Ayu, Dita Putri Cahyaning, Edy Djoko Soeprajitno, dan Rino Sardanto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISKON, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN SHOPEE PAY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE FOOD." *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis* 4 (Agustus 2025): 852–60. <https://doi.org/10.29407/jy7e9113>.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, ...* Bina Ilmu, 1987.
- Isrania, Meilin Meilin, Natalie Emantonio, Rani Sofia Magdalena, dan Angela Wulandari. "Analisis Pertumbuhan Platform Bisnis Digital di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi* 11, no. 1 (2025): 210–20. <https://doi.org/10.53494/jira.v11i1.846>.
- Khoiro, Latiful. "Pengaruh Fleksibilitas Kerja Dan Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Mitra Driver ShopeeFood Kota Malang (Studi Pada Komunitas Driver Solidaritas Driver Malang)." Other. Universitas Islam Malang Institutional Repository, Universitas Islam Malang, 11 Juni 2025. <https://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/12343>.
- kumparan. "Apa Itu Order Fiktif di Ojek Online? Ini Penjelasan dan Pasalnya." Diakses 25 Juni 2026. <https://kumparan.com/berita-hari-ini/apa-itu-order-fiktif-di-ojek-online-ini-penjelasan-dan-pasalnya-224cRhONXQZ>.
- Lubis, Abdullah Rasyid. "Pengecualian tanggungjawab perusahaan Shopee pada perjanjian kemitraan antara Shopee dan Mitra Driver." Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023. <http://etheses.uin-malang.ac.id/59226/>.

- “[Mitra Pengemudi] Bagaimana cara melaporkan dan mengajukan penggantian dana untuk pesanan/order fiktif? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 27 Juni 2026. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72022-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-melaporkan-dan-mengajukan-penggantian-dana-untuk-pesanan%2Forder-fiktif?previousPage=search%20recommendation%20bar>.
- “[Mitra Pengemudi] Bagaimana cara membatalkan pesanan ShopeeFood melalui Aplikasi ShopeeFood Driver? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 27 Juni 2026. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72197-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-membatalkan-pesanan-ShopeeFood-melalui-aplikasi-Mitra-Pengemudi?previousPage=secondary%20category>.
- “[Mitra Pengemudi] Bagaimana cara menghindari modus penipuan transfer e-money (ShopeePay, OVO, GoPay) atau transfer uang? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 27 Juni 2026. [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72027-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-menghindari-modus-penipuan-transfer-e-money-\(ShopeePay%2C-OVO%2C-GoPay\)-atau-transfer-uang?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72027-%5BMitra-Pengemudi%5D-Bagaimana-cara-menghindari-modus-penipuan-transfer-e-money-(ShopeePay%2C-OVO%2C-GoPay)-atau-transfer-uang?previousPage=secondary%20category).
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press, 2020. <https://online.fliphtml5.com/aludp/sszr/>.
- Nuswantoro, Anggito Bedug, dan Didi Pramono. “Peranan Shopee Food Dalam Pemasaran Dan Penjualan Produk UMKM Di Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang.” *Bookchapter Studi Sosial Dan Politik Indonesia 2* (Januari 2026): 16–55. <https://bookchapter.unnes.ac.id/index.php/sspi/article/view/634>.
- Samiun, Muhammad Zais M., Abdul Manap, Andriyo Risdwiyanto, dkk. *EKONOMI DIGITAL: TRANSFORMASI DAN INOVASI DI ERA TEKNOLOGI*. (Jambi), 2025, 242.
- Sueno, Arya, M. H. D. Firza, Apri Amalia, dkk. “Ketimpangan Relasi Hukum Antara Platform Digital Dan Mitra Ojek Online: Kajian Yuridis Terhadap Kemitraan Semu.” *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 3 (2026): 9146–55. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.7061>.
- Wardani, Putri Ayu Kusuma, Fadzlian Rizky Reinaldy, dan Indraswari Pramudaning Tyas. “Analisis Faktor-Faktor Keputusan Pembelian Makanan Dengan Menggunakan Jasa ShopeeFood.” *Literasi : Jurnal Kajian Keislaman Multi-Perspektif* 2, no. 1 (2021): 163–92. <https://doi.org/10.22515/literasi.v2i1.4410>.