

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan pola kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari pesatnya perkembangan teknologi digital yang telah merambah hampir seluruh aspek aktivitas ekonomi. Interaksi antara pelaku usaha dan konsumen kini tidak lagi bergantung pada pertemuan fisik, melainkan beralih ke sistem elektronik yang menawarkan kemudahan, kecepatan, serta jangkauan pasar yang lebih luas. Layanan berbasis aplikasi menjadi salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut, khususnya dalam sektor perdagangan dan jasa makanan.

Kehadiran ShopeeFood sebagai bagian dari ekosistem perdagangan digital memberikan peluang yang besar bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah untuk berkembang tanpa harus menghadapi keterbatasan geografis. Kondisi ini mendorong peningkatan partisipasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam ekonomi digital, sekaligus memperkuat peran mereka sebagai tulang punggung perekonomian nasional.¹ Melalui platform digital ini, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dapat memperluas jangkauan pasar, meningkatkan volume penjualan, memanfaatkan data konsumen untuk strategi pemasaran, mengurangi biaya operasional, dan berinovasi dalam produk serta layanan guna bersaing lebih kompetitif di era ekonomi modern.

Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang bergabung dalam layanan pesan-antar makanan memiliki posisi yang cukup rentan dalam menghadapi berbagai permasalahan dalam transaksi digital. Ketergantungan terhadap platform berbasis aplikasi membuat pelaku usaha harus mengikuti sistem yang telah ditentukan, termasuk mekanisme pembayaran yang dalam praktiknya sering menggunakan metode pembayaran di tempat atau *Cash on Delivery*. Dalam kondisi tersebut, tidak sedikit konsumen yang melakukan pemesanan namun kemudian

¹N.A Santoso, A.Aprinisa, & S. Rizkyna, “Pemanfaatan E-Commerce Shopee sebagai Strategi Pengembangan UMKM di Era Digital”, Volume 7, Jurnal Cemerlang: Pengabdian Pada Masyarakat, Nomor 1, 2023, hal. 98-110.

menolak menerima barang atau tidak melakukan pembayaran ketika pesanan telah sampai. Situasi ini menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha, mengganggu arus kas, meningkatkan risiko stok menumpuk, menurunkan efisiensi operasional, dan memerlukan mekanisme penanganan sengketa atau perlindungan transaksi yang lebih ketat agar Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah tetap dapat beroperasi secara aman dan berkelanjutan di platform digital. Keadaan ini secara langsung menimbulkan kerugian bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, baik berupa biaya produksi, penggunaan bahan baku, maupun kerugian waktu dan tenaga yang telah dikeluarkan dalam proses pemenuhan pesanan.²

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi pelaku usaha tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga menyentuh aspek hukum, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban dalam suatu perjanjian. Dalam hal ini, tindakan konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi yang menimbulkan akibat hukum tertentu bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi.³

Wanprestasi tidak hanya dikenal dalam perjanjian yang dilakukan secara konvensional, tetapi juga berkembang dalam bentuk perjanjian elektronik seiring dengan meningkatnya penggunaan platform digital seperti ShopeeFood. Hubungan hukum yang terbentuk antara pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dan konsumen dalam layanan tersebut pada dasarnya merupakan suatu perikatan yang sah, karena telah memenuhi unsur kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pada saat konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi dan sistem memberikan konfirmasi atas pesanan tersebut, maka sejak saat itu telah lahir suatu perjanjian yang mengikat secara hukum bagi kedua belah pihak.⁴

² R. M. Mahera, & N. Suryadi, “*Transformasi Mekanisme Pasar dalam Ekonomi Berbasis Teknologi Digital*”, Volume 2, Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Nomor 11, 2025, hal. 12

³D. S. Wulandari, & A. H. U. Tumanggor, 2024, “*Transformasi Digital pada Pasar Tradisional*”, Penerbit NEM, Jakarta, hal. 73.

⁴A. Sunarto, K. T. Ompusunggu, & M. A. Adnan, “*Implementation of the Use of Trademark Rights in the Development of UMKM in Medan City*”, Volume 5, Journal of Law, Politic and Humanities, Nomor 3, 2025, hal. 1504-1510.

Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, seseorang dianggap melakukan wanprestasi apabila tidak memenuhi kewajibannya setelah adanya peringatan (somasi) atau setelah lewatnya waktu yang ditentukan dalam perjanjian. Transaksi digital, unsur “lewatnya waktu” sering kali menjadi indikator utama, misalnya ketika konsumen tidak merespons atau menolak pesanan saat kurir telah tiba di lokasi. Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa pihak yang melakukan wanprestasi wajib mengganti kerugian yang timbul, termasuk biaya, kerugian nyata, dan bunga.⁵

Fenomena transaksi fiktif dalam layanan pesan-antar makanan semakin sering dialami oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, khususnya yang bergabung dalam platform digital seperti ShopeeFood di wilayah Kota Medan. Salah satu kasus yang dapat dianalisis secara lebih mendalam terjadi pada pelaku usaha kuliner rumahan bernama “Dapur Nisa”, yang terdaftar dalam aplikasi dengan nama toko “Dapur Nisa”. Usaha ini berlokasi di Jalan Karya Jaya, Kelurahan Pangkalan Masyhur, Kecamatan Medan Johor, dan beroperasi dengan sistem pemesanan harian melalui aplikasi tanpa memiliki gerai fisik yang terbuka untuk umum dengan layanan sepenuhnya digital.

Peristiwa terjadi pada malam hari sekitar pukul 19.30 waktu Indonesia bagian barat, ketika akun konsumen dengan nama pengguna “Rizky Pratama” melakukan pemesanan melalui aplikasi dengan nilai transaksi sebesar Rp. 275.000. Pesanan tersebut terdiri dari beberapa paket makanan siap saji, antara lain ayam goreng, nasi kotak, serta lauk pendamping dalam jumlah yang relatif banyak, yang umumnya dipesan untuk kebutuhan acara keluarga atau pertemuan kecil. Konsumen memilih metode pembayaran di tempat, sehingga pelaku usaha tetap memproses pesanan tanpa adanya kepastian pembayaran di awal transaksi.

Setelah pesanan diterima oleh sistem aplikasi, pelaku usaha segera melakukan proses produksi yang memakan waktu sekitar 45 menit. Seluruh bahan baku yang digunakan bersifat mudah rusak dan tidak dapat disimpan dalam waktu

⁵M. B. F. Churniawan, “Perjanjian Jual Beli melalui Pesan Singkat Pelaku UMKM Berdasarkan Hukum Perdata di Indonesia”, Volume 3, International Journal of Politic, Public Policy and Environmental Issues, Nomor 1, 2023, hal. 32-44.

lama, seperti ayam segar, nasi hangat, dan sambal yang dibuat langsung pada saat pemesanan. Setelah seluruh pesanan selesai disiapkan, makanan dikemas menggunakan wadah sekali pakai sesuai standar kebersihan, kemudian diserahkan kepada mitra pengemudi untuk diantarkan ke alamat tujuan yang tertera dalam aplikasi, yaitu Jalan Setia Budi Gang Melati Nomor 12, Kelurahan Tanjung Sari, Kecamatan Medan Selayang.

Permasalahan mulai muncul ketika pengemudi tiba di lokasi tujuan sekitar pukul 20.25 waktu Indonesia Bagian Barat. Alamat yang dicantumkan tidak sesuai dengan kondisi di lapangan, karena pada lokasi tersebut tidak ditemukan Gang Melati dengan nomor rumah sebagaimana yang tertera dalam aplikasi. Pengemudi telah berupaya menanyakan kepada warga sekitar, namun tidak ada yang mengenal nama penerima maupun alamat yang dimaksud. Upaya untuk menghubungi konsumen melalui fitur telepon dalam aplikasi juga tidak mendapatkan tanggapan, bahkan nomor yang terdaftar tidak dapat dihubungi.

Pengemudi kemudian menunggu di sekitar lokasi selama kurang lebih 25 menit sebagai bentuk itikad baik untuk menyelesaikan pengantaran. Namun, karena tidak adanya respons dari konsumen, pengemudi akhirnya melaporkan kejadian tersebut melalui sistem aplikasi. Pesanan kemudian dibatalkan secara otomatis dengan keterangan bahwa konsumen tidak dapat dihubungi. Dalam kondisi tersebut, makanan yang telah disiapkan tidak dapat dikembalikan kepada pelaku usaha dalam keadaan layak jual, karena telah mengalami penurunan kualitas akibat waktu tunggu dan kondisi pengemasan.

Kerugian yang dialami oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam kasus ini bersifat nyata dan terukur. Total kerugian materiil diperkirakan mencapai Rp. 200.000 hingga Rp. 230.000 setelah memperhitungkan biaya bahan baku, penggunaan gas, serta tenaga kerja. Selain itu, terdapat kerugian tidak langsung berupa hilangnya kesempatan menerima pesanan lain pada waktu yang

sama, serta dampak psikologis akibat ketidakpastian dalam menjalankan usaha yang sangat bergantung pada kepercayaan dalam transaksi digital.⁶

Jika dianalisis secara yuridis, tindakan konsumen dalam kasus ini telah memenuhi unsur wanprestasi sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Konsumen telah melakukan kesepakatan melalui sistem elektronik, namun tidak melaksanakan kewajibannya untuk menerima dan membayar pesanan. Bentuk wanprestasi yang terjadi dapat dikategorikan sebagai tidak melaksanakan prestasi sama sekali. Unsur kesalahan terlihat dari penggunaan identitas yang tidak jelas dan alamat yang tidak valid, sedangkan unsur kerugian dialami secara langsung oleh pelaku usaha.⁷

Hubungan hukum yang terbentuk dalam transaksi ini merupakan perjanjian elektronik yang sah. Kesepakatan lahir pada saat konsumen melakukan pemesanan dan sistem aplikasi memberikan konfirmasi atas transaksi tersebut. Dengan demikian, tindakan konsumen yang tidak memenuhi kewajiban tanpa alasan yang sah dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap perikatan yang telah terbentuk secara hukum. Dalam konteks ini, pelanggaran oleh konsumen dapat menimbulkan tanggung jawab hukum berupa kewajiban untuk mengganti kerugian yang dialami pelaku usaha. Untuk meminimalkan risiko tersebut, platform digital perlu menyediakan mekanisme proteksi, seperti sistem verifikasi identitas, konfirmasi pembayaran, serta prosedur penyelesaian sengketa. Pendekatan ini tidak hanya melindungi kepentingan pedagang, tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen dan menjaga integritas ekosistem transaksi elektronik secara keseluruhan. Perlindungan transaksi elektronik penting untuk menjamin hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, melalui verifikasi identitas, konfirmasi pembayaran, pencatatan transaksi, dan prosedur sengketa yang transparan.

⁶A.Yetno, “*Penyelesaian Kasus Hukum pada Transaksi Elektronik Atau E-commerce Bagi Konsumen di Era Digital di Indonesia*”, Volume 5, Satya Dharma: Jurnal Ilmu Hukum, Nomor 2, 2022, hal. 168-186.

⁷P. M. Marzuki, 2021, “*Pengantar Ilmu Hukum*”, Prenada Media, Jakarta, hal. 18.