BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi digital di era sekarang telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, khususnya dalam sektor perdagangan dan jasa. Platform digital berbasis aplikasi seperti ShopeeFood hadir sebagai solusi yang menghubungkan konsumen, *merchant*, dan mitra pengemudi dalam satu ekosistem ekonomi digital. Kehadiran platform ini membawa dampak positif berupa perluasan akses ekonomi dan penciptaan lapangan pekerjaan. Di sisi lain menimbulkan adanya persoalan yuridis yang berkaitan dengan konstruksi hubungan hukum antara platform dengan mitra pengemudi.[1]

Model bisnis platform digital seperti ShopeeFood ini pada dasarnya berlandaskan pada perjanjian kemitraan antara penyedia platform yaitu PT Shopee Internasional Indonesia dengan mitra pengemudi ShopeeFood.[2] Hubungan kerja sama antara mitra pengemudi dengan pihak Shopee seharusnya memiliki kedudukan yang setara dengan hak dan kewajiban timbal balik sehingga tidak ada pihak yang dirugikan, tidak ada yang saling mengeksploitasi, serta tumbuh dan berkembangnya rasa saling percaya di

[1] Perdana dan Satory A, "Analisis Yuridis Kedudukan Pengemudi Ojek dan Kurir Online: Antara Mitra atau Pekerja Harian Lepas," *Jurnal Pendidikan Indonesia,* Edisi No. 5 Vol. 6, 2025, hlm. 2663.

[2] Andi Desrianti Aswan dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap *Driver* Ojek Online Yang Bermitra Dengan Layanan ShopeeFood," *Legal Dialogica,* Edisi No. 1 Vol. 1, 2025, hlm. 5.

antara para pihak dalam mengembangkan usahanya.[3] Hubungan tersebut tentunya menghasilkan suatu perjanjian yang mengikat antara mitra pengemudi dengan perusahaan.[4]

Namun, perjanjian kemitraan yang menjadi dasar hubungan hukum tersebut memuat klausul yang tidak seimbang, mengandung klausul pembebasan tanggung jawab atau eksonerasi, khususnya terletak pada klausul 3.1.20 di dalam Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX *Non-Standard*. Klausul ini secara tegas menyatakan bahwa:[5]

> "Atas setiap hal-hal yang terkait langsung, tidak langsung, maupun tidak terkait dengan Layanan Shopee dan/atau Layanan NEK, Anda mengakui bahwa Shopee dan/atau NEK tidak bertanggung jawab atas setiap dan seluruh tuntutan hukum, keluhan, klaim apapun yang ditujukan langsung kepada Mitra Pengemudi".

Klausul ini secara substansial mengalihkan risiko operasional secara sepihak kepada pihak yang memiliki posisi tawar lebih lemah yaitu pihak mitra pengemudi ShopeeFood. Ketentuan ini menjadi problematik ketika dikaitkan dengan sistem operasional platform yang memberikan penugasan pesanan *double order* atau bahkan pesanan *triple order* kepada mitra pengemudi. Secara normatif, ketentuan klausul 3.1.20 ini berpotensi bertentangan dengan asas proporsionalitas dalam hukum perjanjian, di mana pembebanan risiko dan tanggung jawab harus sebanding dengan

---

[3] Mahaputra dkk., "Perlindungan Hukum Kemitraan Ojek Online dengan *Driver* Pasca Diberlakukannya Undang-Undang Cipta Kerja," *Jurnal Kertha Wicaksana*, Edisi No. 2 Vol. 17, 2023, hlm. 117.

[4] Mahlil Adriaman, "Upaya Hukum Terhadap *Suspend* Dalam Perjanjian Kemitraan Antara PT. Gojek Indonesia dengan *Driver*," *Jurnal Hukum Respublica*, Edisi No. 2 Vol. 20, 2021, hlm. 3.

[5] https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71206-Ketentuan-Layanan-Mitra-Pengemudi_Shopee-dan SPX-*Non-Standard*. Diakses tanggal 29 April 2026, pukul 20.00 WIB.

kontrol dan keuntungan yang diperoleh masing-masing pihak. Berdasarkan pada konteks ini, platform memiliki kontrol penuh atas sistem, algoritma penugasan pesanan, dan mekanisme operasional, namun klausul eksonerasi tersebut secara unilateral membebaskan platform dari tanggung jawab atas kerugian yang timbul dari sistem yang dirancangnya sendiri.

Mengenai keterkaitan antara klausul 3.1.20 dan sistem *double order* perlu dipahami khususnya mekanisme pengalihan tanggung jawab yang terjadi secara konkret. Sistem *double order* bekerja melalui algoritma platform yang secara otomatis menugaskan dua pesanan sekaligus kepada satu mitra pengemudi dan tidak dapat ditolak, penolakan berisiko penalti berupa penurunan prioritas penugasan pesanan berikutnya bahkan *suspend* akun. Ketika mitra menjalankan dua pesanan sekaligus, keterlambatan pengantaran pada salah satu atau kedua pesanan menjadi tidak terhindarkan. Keterlambatan itu memicu komplain dari pelanggan yang kemudian berpotensi berujung pada tuntutan hukum maupun sanksi berupa penurunan *rating,* penangguhan, hingga pemutusan akun mitra.

Situasi inilah Klausul 3.1.20 bekerja, Shopee yang merancang dan mengoperasikan sistem *double order* melepaskan diri dari segala tanggung jawab, sementara mitra pengemudi yang tidak memiliki kendali atas sistem itu harus menanggung seluruh konsekuensi hukum dan ekonomisnya sendirian. Inilah letak konkret pengalihan tanggung jawab yang dimaksud. Risiko operasional dari sistem yang sepenuhnya dirancang oleh platform dialihkan kepada mitra yang tidak dapat menolak sistem

tersebut, sementara platform tetap menerima komisi dari setiap transaksi yang berlangsung.

Secara yuridis, sistem *double order* yang diatur dalam mekanisme operasional platform menimbulkan implikasi hukum yang kompleks. Di satu sisi, sistem ini meningkatkan efisiensi operasional platform. Di sisi lain berpotensi menimbulkan risiko operasional seperti keterlambatan pengantaran, keluhan konsumen, penurunan penilaian kinerja (*rating*), hingga pemberlakuan sanksi berupa penangguhan maupun pemutusan hubungan kemitraan. Permasalahannya terletak pada konstruksi klausul 3.1.20 yang secara normatif membebaskan platform dari tanggung jawab atas kerugian yang timbul, yang seharusnya kerugian tersebut merupakan konsekuensi dari sistem yang dirancang oleh platform itu sendiri.[6]

Berdasarkan keluhan-keluhan yang beredar di media sosial serta forum-forum komunitas mitra pengemudi, ditemukan berbagai permasalahan terkait sistem *double order* bahkan sampai terjadi *triple order*. Selain dirugikan dalam segi tenaga, waktu dan kompensasi yang minim, *double order* juga sering kali menimbulkan ketegangan antara mitra pengemudi dan konsumen, bahkan berujung pada insiden kekerasan sebagaimana yang telah terjadi di Sleman, Juli 2025. Ketua Umum Gerakan Aksi Roda Dua (Garda) Indonesia, Raden Igun Wicaksono, dalam aksi yang digelar di sekitar Monas pada 21 Juli 2025, menegaskan bahwa sistem *multiorder* inilah yang memicu berbagai konflik di lapangan. Ia menyatakan, *"*Nah ini banyak menimbulkan masalah.

[6] *Ibid*.

Contoh yang *multiorder* atau *double order*. Terakhir kemarin di Yogyakarta ada perkara, ada kasus *driver online* berkonflik dengan penggunanya atau pelanggannya karena terlambat mengantar makanan. Ini akibat dari adanya *multiorder* atau *double order"*.[7]

Penerapan Klausul 3.1.20 tidak terbatas pada tataran normatif, melainkan berdampak konkret pada mitra pengemudi ShopeeFood di Kabupaten Sleman. Berdasarkan fakta faktual yang diperoleh melalui wawancara sebagai pendukung analisis normatif, ditemukan bahwa hampir semua dari mereka pernah mengalami kejadian *double order* bahkan sampai *triple order*. Suatu kondisi yang terjadi hampir setiap hari dalam aktivitas kerja mereka. Akibatnya, mayoritas dari mereka pernah mengalami kehilangan insentif akibat keterlambatan yang ditimbulkan oleh sistem tersebut dan beberapa di antaranya juga pernah mengalami konflik dengan konsumen. Bahkan yang lebih memprihatinkan, sebagian besar mitra yang mengalami kerugian tersebut tidak mendapatkan kompensasi yang memadai, bahkan tidak memperoleh perlindungan hukum dari pihak ShopeeFood.[8]

Kondisi serupa juga dialami oleh mitra yang akunnya di *suspend* oleh platform. Sebagian dari mereka mengajukan banding namun tidak mendapatkan respons sama sekali, sehingga kehilangan sumber penghasilan tanpa mekanisme pemulihan yang jelas. Sementara itu, terdapat pula mitra yang bandingnya ditanggapi dan akunnya

[7] Taufiq Syahrifudin, "Massa Ojol Tuntut Multiorder Dihapus, Ungkit Kasus Mitra Pengemudi Dianiaya di Sleman," terdapat dalam https://news.detik.com/berita/d-8022275/massa-ojol-tuntut-multi order-dihapus-ungkit-kasus-mitrapengemudi-dianiayadi-sleman. Diakses terakhir tanggal 21 November 2025.

[8] Wawancara dengan mitra pengemudi ShopeeFood, di Sleman, 13 - 16 November 2025.

kembali aktif. Disparitas respons ini mengungkap persoalan yang lebih mendasar, perlindungan yang diterima mitra bukan lahir dari kewajiban hukum yang terstandar, melainkan dari kebijaksanaan sepihak platform yang tidak dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis. Inilah wujud konkret dari pengalihan tanggung jawab dalam klausul 3.1.20. Ketika mitra menghadapi kerugian akibat sistem yang dirancang oleh platform, Shopee tidak terikat kewajiban hukum apapun untuk memberikan perlindungan, pemulihan, maupun kompensasi, sementara platform tetap memperoleh manfaat ekonomi dari setiap transaksi yang berlangsung.

Aspek yang paling fundamental untuk dikritisi secara normatif yakni bahwa klausul 3.1.20 berfungsi sebagai instrumen bagi pihak ShopeeFood untuk membatasi tanggung jawab hukumnya secara absolut. Klausul ini secara efektif berpotensi meniadakan tanggung jawab perusahaan atas kerugian yang dialami oleh mitra maupun pihak ketiga. Konstruksi klausul ini menimbulkan pertanyaan yuridis mengenai sejauh mana penerapan klausul 3.1.20 mempengaruhi keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan kemitraan, khususnya berkaitan dengan batas-batas kebebasan berkontrak, asas iktikad baik, dan asas proporsionalitas dalam hukum perjanjian Indonesia.

Ketidakseimbangan posisi antara platform dengan mitra pengemudi tercermin dalam beberapa aspek fundamental yang perlu dikaji secara yuridis. Pertama, asimetri informasi, Shopee memiliki akses penuh terhadap data sistem, algoritma penugasan order, pola arus pesanan, dan rekam jejak performa mitra, sementara mitra pengemudi hanya menerima notifikasi sepihak tanpa pemahaman menyeluruh tentang bagaimana

sistem bekerja. Kedua, asimetri kekuatan ekonomi, mitra pengemudi bergantung pada platform untuk mendapatkan penghasilan, sedangkan Shopee dapat dengan mudah mengganti mitra yang dianggap bermasalah tanpa konsekuensi ekonomi yang signifikan. Ketiga, asimetri hukum, Shopee memiliki kekuasaan unilateral untuk mengubah syarat dan ketentuan perjanjian kapan saja, sementara mitra pengemudi hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima atau keluar dari platform, sebagaimana terletak pada Klausul 21.5.

Ketentuan Layanan ShopeeFood.[9] Kondisi asimetris atau ketidakseimbangan posisi tawar ini semakin dipertegas oleh substansi klausul 3.1.20, yang menutup ruang negosiasi bagi mitra pengemudi dan tidak menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat imparsial. Mitra pengemudi tidak memiliki kesempatan untuk menolak klausul ini pada saat penandatanganan perjanjian, karena perjanjian kemitraan ShopeeFood berbentuk kontrak baku yang harus diterima secara utuh tanpa modifikasi. Menolak satu klausul berarti menolak seluruh kesempatan untuk bermitra, suatu pilihan yang tidak realistis bagi sebagian besar pengemudi, terutama di tengah menyempitnya lapangan kerja formal di era ekonomi digital.

Hukum perjanjian di Indonesia mengatur tentang asas kebebasan berkontrak, tertuang pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang memberikan keleluasaan bagi para pihak untuk membuat suatu perjanjian. Perjanjian yang dibuat sah berlaku seperti

[9] https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71206-Ketentuan-Layanan-Mitra-Pengemudi Shopee-dan SPX-*Non-Standard*. Diakses tanggal 29 April 2026, pukul 20.00 WIB.

undang-undang bagi para pihak.[10] Namun, kebebasan ini tidak absolut dan harus memperhatikan batas-batas yang ditentukan oleh undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum sebagaimana diatur dalam Pasal 1337 KUHPerdata.[11] Selain itu, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Asas iktikad baik ini tidak hanya berlaku pada tahap pelaksanaan, tetapi juga pada tahap pembuatan perjanjian. Berkenaan dengan hal ini, terdapat permasalahan yuridis mengenai apakah klausul eksonerasi yang terlalu luas dan sepihak dapat dinilai sebagai pelanggaran terhadap asas iktikad baik dalam pembuatan perjanjian.

Secara normatif, hukum perjanjian di Indonesia menganut asas proporsionalitas, di mana pembagian hak dan kewajiban serta alokasi risiko harus proporsional dengan kontribusi dan kontrol masing-masing pihak. Namun, konstruksi klausul 3.1.20 berpotensi menyimpangi prinsip tersebut, seluruh risiko operasional dialihkan kepada mitra pengemudi, sementara platform yang memiliki kontrol penuh atas sistem justru melepaskan diri dari tanggung jawab. Ketidakseimbangan ini semakin nyata ketika dikaitkan dengan sistem *double order* yang tidak dapat ditolak oleh mitra pengemudi, sementara platform menerima manfaat dari adanya sistem tersebut, namun membebaskan dirinya dari seluruh risiko yang lahir dari sistem yang dirancangnya.

[10] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 ayat (1).
[11] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1337.

Permasalahan ini semakin kompleks ketika dikaitkan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18 yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausul baku berisi pembebasan tanggung jawab. Meskipun UUPK secara langsung mengatur hubungan pelaku usaha dengan konsumen akhir, tetapi ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausul baku yang mengalihkan tanggung jawabnya tetap relevan sebagai konfirmasi normatif bahwa klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX *Non-Standard* termasuk dalam kategori klausul yang dilarang oleh hukum positif Indonesia.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan di atas, urgensi penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam pengaruh klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX *Non-Standard* terhadap keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan kemitraan, khususnya ditinjau dari asas-asas dalam perjanjian. Penelitian ini penting untuk memberikan argumentasi hukum yang komprehensif mengenai batas-batas kewajaran klausul eksonerasi dalam kontrak kemitraan platform digital. Analisis dilakukan dengan menjadikan dampak sistem *double order* sebagai konteks faktual untuk menguji implikasi yuridis klausul eksonerasi tersebut terhadap distribusi risiko dan tanggung jawab dalam hubungan kemitraan, sebagaimana yang telah dialami oleh mitra pengemudi ShopeeFood di Kabupaten Sleman.

Selanjutnya, penelitian ini juga mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi mitra pengemudi dalam menghadapi penerapan klausul tersebut, serta mengidentifikasikan keterbatasan bagi mitra pengemudi sebagai pihak yang berposisi lebih lemah dan celah normatif yang ada dalam sistem hukum Indonesia. Pemilihan Kabupaten Sleman sebagai lokasi penelitian didasarkan pada relevansi kasus dampak sistem *double order* yang dialami mitra pengemudi ShopeeFood di wilayah tersebut sebagai ilustrasi konkret dalam mengkaji penerapan Klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX *Non-Standard* dalam perspektif hukum normatif.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, judul penelitian yang diangkat dalam kajian ini yaitu "Klausul Eksonerasi Dalam Perjanjian Kemitraan ShopeeFood (Studi Kasus: Dampak Sistem *Double Order* terhadap Mitra Pengemudi di Kabupaten Sleman)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX *Non-Standard* memengaruhi keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan kemitraan ShopeeFood?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi mitra pengemudi ShopeeFood di Kabupaten Sleman terhadap penerapan klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan *SPX Non-Standard* yang mengandung klausul eksonerasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti makan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX Non-Standard terhadap keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan kemitraan ShopeeFood.
2. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi mitra pengemudi ShopeeFood di Kabupaten Sleman terhadap penerapan klausul 3.1.20 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi dan SPX Non-Standard yang mengandung klausul eksonerasi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dalam penelitian ini diharapkan bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perjanjian dan hukum perlindungan hukum. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai penerapan asas proporsionalitas, asas iktikad baik, dan asas kebebasan berkontrak dalam konteks hubungan kemitraan antara perusahaan platform digital dan mitra pengemudi, serta memberikan landasan analitis bagi penelitian penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pihak yang berposisi lemah dalam perjanjian baku digital.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, di antaranya :

a. Bagi Pelaku Usaha Platform Digital

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha platform digital, khususnya ShopeeFood, dalam merancang klausul-klausul perjanjian kemitraan yang lebih berimbang dan tidak bertentangan dengan asas-asas hukum perjanjian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian ini juga diharapkan mendorong pelaku usaha platform digital untuk mengedepankan prinsip transparansi, iktikad baik, dan proporsionalitas dalam setiap hubungan kemitraan yang dibangun dengan mitra pengemudi.

b. Bagi Mitra Pengemudi ShopeeFood

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum mitra pengemudi ShopeeFood mengenai hak-hak yang dimilikinya dalam hubungan kemitraan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bentuk-bentuk perlindungan hukum yang tersedia, baik preventif maupun represif, serta keterbatasannya, sehingga mitra pengemudi dapat mengambil langkah hukum yang tepat apabila mengalami kerugian akibat penerapan klausul eksonerasi dalam perjanjian kemitraan.

c. Bagi Masyarakat dan Akademisi

Bagi masyarakat luas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya membaca dan memahami klausul-klausul

dalam perjanjian baku digital sebelum menyetujuinya, khususnya klausul yang berpotensi merugikan pihak yang berposisi lebih lemah. Bagi akademisi dan peneliti hukum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai klausul eksonerasi, perjanjian baku digital, dan perlindungan hukum bagi mitra platform digital di Indonesia, seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi digital yang belum sepenuhnya diakomodasi oleh regulasi yang ada.

E. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran perpustakaan yang dilakukan, terkait penelitian yang berhubungan dengan **"Klausul Eksonerasi Dalam Perjanjian Kemitraan ShopeeFood (Studi Kasus : Dampak Sistem *Double Order* terhadap Mitra Pengemudi ShopeeFood di Kabupaten Sleman)"**, sejauh ini penelitian yang akan dilakukan belum pernah dikaji mendalam oleh para peneliti sebelumnya.

Orisinalitas penelitian ini diperlukan guna menghindari duplikasi atau repetisi terhadap fokus kajian yang sama, karena penelitian yang bersifat pengulangan tidak akan mampu memberikan sumbangan bermakna bagi pengembangan ilmu hukum. Adapun beberapa tulisan yang berkaitan sebagai perbandingan atas kajian-kajian sebelumnya yang dapat dilihat sebagai berikut:

No	Penulis, Jenis Penelitian, Tahun Penelitian, Nama Instansi, dan Penelitian Terdahulu (Judul)	Persamaan	Perbedaan
1.	Penulis : Fina Novitasari Jenis : Skripsi Tahun : 2022 Nama Instansi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Judul : PERJANJIAN KEMITRAAN ANTARA PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA DENGAN MITRA PENGEMUDI PADA LAYANAN SHOPEEFOOD DI YOGYAKARTA	Sama-sama membahas perjanjian kemitraan ShopeeFood	Penelitian ini lebih fokus pada praktik perjanjian kemitraan sistem bagi hasil (80% mitra, 20% aplikator), tanggung jawab kerugian penuh pada mitra, *suspend* dan pemutusan sepihak dan dengan mengkomparasikan Hukum Positif (KUH Perdata) dan Hukum Islam (Akad *Syirkah 'Inan*). Sementara penelitian yang akan dilakukan, fokus pada klausul eksonerasi Pasal 3.1.20 dan melihat dampak spesifik dari adanya sistem *double order* dan kaitannya dengan klausul tersebut serta upaya hukum yang dapat dilakukan mitra pengemudi.
2.	Peneliti : Alfa Yudiani Jenis : Skripsi Tahun : 2023 Nama Instansi : Universitas Semarang Judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI *DRIVER* SHOPEEFOOD YANG DIRUGIKAN AKIBAT ORDERAN FIKTIF ONLINE DI KOTA SEMARANG	Sama-sama mengkaji mengenai mitra pengemudi ShopeeFood dan hubungan hukumnya dengan perusahaan penyedia aplikasi	Penelitian ini fokus pada kerugian akibat orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen (faktor eksternal). Penelitian dilakukan di Kota Semarang. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan, fokus pada klausul eksonerasi (Pasal 3.1.20) dan dampak dari sistem *double order*

			(faktor internal/sistem perusahaan) dan penelitian dilakukan di Kabupaten Sleman
3.	Peneliti : Abdullah Rasyid Lubis Jenis : Skripsi Tahun : 2023 Nama Instansi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Judul : PENGECUALIAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN SHOPEE PADA PERJANJIAN KEMITRAAN ANTARA SHOPEE DAN MITRA *DRIVER*	Sama-sama mengkaji mengenai hubungan hukum antara ShopeeFood dan mitra pengemudi dan keduanya berfokus pada keberadaan adanya klausul eksonerasi di dalam perjanjian kemitraan tersebut	Penelitian ini fokus pada klausul pengecualian tanggung jawab secara umum, pada bagian 1 huruf (b) dan bagian 17 Ketentuan Layanan dan dikaitkan dengan kasus orderan fiktif dan kerugian uang *driver* yang tidak dikembalikan, penelitian dilakukan di Kota Malang. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini, berfokus spesifik pada klausul 3.1.20 dalam Ketentuan Layanan dan dikaitkan dengan dampak dari penerapan sistem *double order*, penelitian dilakukan di Kabupaten Sleman.
4.	Peneliti : Andi Desrianti Aswan, Abdul Qahar, Farah S Jenis : Artikel Ilmiah Tahun : 2025 Nama Instansi : Universitas Muslim Indonesia Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP *DRIVER* OJEK ONLINE YANG BERMITRA DENGAN LAYANAN SHOPEEFOOD	Sama-sama mengkaji tentang mitra pengemudi ShopeeFood dan memfokuskan bahwa perjanjian kemitraan ShopeeFood bersifat sepihak	Penelitian ini berfokus masalah pada perlindungan hukum secara umum, hak-hak ketenagakerjaan, jaminan sosial, dan akses asuransi serta mendorong pembaruan regulasi nasional agar hak *driver* diakomodasi dalam hukum ketenagakerjaan. Sedangkan penelitian

			yang akan diteliti ini, berfokus spesifik pada klausul eksonerasi di klausul 3.1.20 sebagai inti permasalahan dalam kontrak kemitraan dan menentukan perlindungan hukum yang bisa ditempuh mitra pengemudi.
5.	Peneliti : Addin Seto Murdi Atmaja dan Arinto Nugroho Jenis : Artikel Ilmiah Tahun : 2022 Judul : ANALISIS YURIDIS KLAUSUL EKSONERASI DALAM PERJANJIAN KEMITRAAN ANTARA PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA DENGAN KONSUMEN	Sama-sama mengangkat isu hukum mengenai klausul eksonerasi dalam perjanjian baku di sektor transportasi online.	Penelitian ini mengkaji tentang layanan PT Grab Teknologi Indonesia dan berfokus pada pembatasan tanggung jawab grab atas kelalaian pihak ketiga terhadap konsumen. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini, mengkaji layanan ShopeeFood dan berfokus pada dampak penerapan sistem *double order* terhadap beban dan risiko mitra pengemudi.

Berdasarkan hasil telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa masing-masing penelitian memiliki fokus yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan ini. Penelitian sebelumnya belum ada yang membahas klausul 3.1.20 secara spesifik pada perjanjian kemitraan ShopeeFood dan tidak membahas dampak *double order* bagi mitra pengemudi. Penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dan secara akademik dapat dipertanggungjawabkan kemurniannya karena tidak melakukan penelitian yang sama.

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka bertujuan untuk menguraikan peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, pustaka yang berupa doktrin, teori-teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan konseptual dalam penelitian ini. Adapun tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Pengertian Perjanjian

   KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) merumuskan bahwa perjanjian merupakan persetujuan baik secara lisan atau tulisan yang dibuat oleh kedua belah pihak atau lebih, di mana para pihak sepakat atas apa yang diperjanjikan.[12] Pasal 1313 KUHPerdata menjelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.[13] Subekti juga mendefinisikan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji pada orang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.[14]

   Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan suatu hubungan hukum harta benda antara dua orang atau lebih, yang didasari kata sepakat antara subjek hukum yang satu dengan yang lain, saling mengikatkan dirinya sehingga subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan

[12] KBBI Daring, https://kbbi.kemendikdasmen.go.id/entri/perjanjian. Diakses pada tanggal 11 Januari 2026.

[13] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313.

[14] Zuhriati Khalid, "Analisis Juridis Kedudukan Perjanjian Kemitraan Antara Pengemudi Jasa Angkutan Online Dan Perusahaan Provider Ditinjau Dari Aspek Hukum Keperdataan," *Jurnal Hukum Kaidah : Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, Edisi No. 3, Vol. 18, Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, 2019, hlm. 117.