

**PERTANGGUNGJAWABAN PT SHOPEE INDONESIA KEPADA  
KONSUMEN AKIBAT PENYALAHGUNAAN AKUN OLEH MITRA  
PENGEMUDI SHOPEEFOOD AREA MALANG KOTA  
(STUDI DI PT SHOPEE INDONESIA CABANG MALANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Tugas Akhir Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum  
Jurusan Ilmu Hukum**

**Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**Disusun Oleh:**

**THOMAS PANGESTU SARIPRATAMA**

**201841012**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA**

**MALANG**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia Kepada Konsumen Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota (Studi Di PT Shopee Indonesia Cabang Malang)**

Diajukan oleh:

Nama : Thomas Pangestu Saripratama  
NIM : 201841012  
Program Studi : Hukum

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Malang, 13 Juli 2022

Pembimbing I

Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum.  
NIK. 200409210042

Pembimbing II

Dr. Diah Imaningrum Susanti, S.H., M.Hum., M.Pd  
NIK. 198707110007

Mengetahui,  
Dosen Fakultas Hukum



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum.  
NIK. 200409210042

Menyetujui,  
Ka Prodi Hukum



Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum  
NIK. 198707110007

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian  
Komprehensif

Fakultas Hukum Unika Widya Karya Malang

Pada tanggal 15 Juli 2022

Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua



Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum  
NIK. 198707110007

Pembimbing I



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum.  
NIK. 200409210042

Pembimbing II



Dr. Diah Imaningrum Susanti, S.H., M.Hum., M.Pd  
NIK. 198707110007

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum,



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum.  
NIK. 200409210042

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Thomas Pangestu Saripratama

NIM : 201841012

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik atau judul dari skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang di berikan oleh Tim Penguji.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 09 Juli 2022



Thomas Pangestu Saripratama  
NIM. 201841012

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Thomas Pangestu Saripratama

NIM : 201841012

Tempat/ Tanggal Lahir : Malang, 3 Juli 1996

Jenis kelamin : Laki-Laki

Alamat Rumah : GG. Kepunden Lingkungan V, Pringsewu Utara,  
Lampung

Alamat E-mail : [thomaspangestusp@gmail.com](mailto:thomaspangestusp@gmail.com)

Nama orang tua (Ayah) : Kornelius Samirin

(Ibu) : Yustina Haryati

Kewarganegaraan : Indonesia

Riwayat Pendidikan : 1. TKK Fransiskus Pringsewu (2001-2003)

2. SDK Fransiskus Pringsewu (2003-2009)

3. SMPK Xaverius Pringsewu (2009-2011)

4. SMA Xaverius Pringsewu (2011-2013)

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia Kepada Konsumen Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota (Studi Di PT Shopee Indonesia Cabang Malang)”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widyakarya Malang. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semu pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini baik berupa doa, bimbingan dan motivasi untuk penulis sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

Ucapan terima kasih tersebut penulis ucapkan kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang, Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M, M.A.P., BHK selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang atas motivasi yang telah diberikan kepada mahasiswa/i agar dapat bersemangat dalam kuliah.
2. Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum sekaligus Dosen Pembimbing I yang dengan penuh sabar membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

3. Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum, selaku Ka.Prodi Hukum yang dengan penuh kasih memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis lebih bersemangat untuk menyelesaikan skripsi hingga tepat waktu.
4. Dr. Diah Imaningrum, S.H., M.Hum., M.Pd. sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kasih membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Michael Gondowidjaja, S.H.,M.H sebagai dosen luar biasa yang dengan penuh sukacita dan sabar memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Kornelius Samirin dan Ibu Hariyati yang telah memberikan motivasi dan bantuan baik berupa doa maupun materi untuk sehingga penulis dapat lebih bersemangat dalam menyelesaikan studi hingga tepat waktu.
7. Kepada Para Bapak/Ibu dosen Bapak Emanuel, Pak Parau, Pak Noerjono, yang telah mengajar dan membantu saya selama masa perkuliahan.
8. Kepada Bapak Gilang Wahyu Susanto yang sudah membantu penulis dengan memberikan informasi sekitar pekerjaan di bidang ojek online.
9. Kepada istri tercinta yaitu Anastasia Cindy Permatasari, S.Ak yang telah membantu penulis dan memberikan support terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Kepada seluruh teman-teman Ojek *Online* khususnya Mitra Pengemudi Shopeefood Malang yang telah membantu penulis dalam melakukan

penelitian dan bersedia untuk dilakukan wawancara yang dipergunakan sebagai data penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik.

11. Segenap teman kampus saya yaitu Almond, Felix, Dean, Sheilla, Sindy, Regina, Sheryl, dll yang selalu saling memberikan motivasi untuk dapat lulus bersama-sama.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran sangat membantu penulis dalam penyempurnaan tulisan ini sehingga dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan khususnya pihak yang akan melakukan penelitian pada bidang dan perusahaan yang sama dengan penulis.

Malang, 09 Juli 2022



Thomas Pangestu Saripratama  
NIM. 201841012



## ABSTRAK

- A. Nama : Thomas Pangestu Saripratama  
B. NIM : 201841012  
C. Judul : Pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia Kepada Konsumen Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota (Studi Di PT Shopee Indonesia Cabang Malang)  
D. Kata Kunci : Pertanggungjawaban, PT Shopeefood Cabang Malang, Penyalahgunaan akun, Konsumen  
E. Daftar Acuan : 10 buku (2003-2019), 4 Jurnal, 2 Internet, 4 Peraturan perundang-undangan.

Pergerakan teknologi yang saat ini sangat berkembang pesat, berpengaruh pada pola perilaku masyarakat untuk memenuhi kebutuhan. Hal ini ditunjang dengan maraknya bisnis berbasis aplikasi (*online*). Banyak masyarakat yang beralih dari belanja tradisional menjadi modern. Belanja modern yang dimaksudkan ialah konsumen menggunakan jasa *marketplace*. *Marketplace* yang mudah diunduh dan didownload sudah tersedia di aplikasi *playstore*. Aplikasi yang dibahas pada penelitian ini adalah aplikasi *shopeefood*. Keberadaan aplikasi *shopeefood* sangat membantu kebutuhan konsumen di masa pandemic covid 19. Selain konsumen yang diuntungkan dengan mudahnya akses pemenuhan kebutuhan secara mudah, usaha *shopeefood* berimbas pada ketersediaan tenaga kerja sebagai mitra pengemudi/kurir. Namun pada pelaksanaan tidak setiap mitra pengemudi memiliki itikad baik, ada pihak mitra pengemudi yang mengalihkan akun kepada pihak lain secara sepihak. Hal ini tentunya membawa kerugian kepada konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia kepada konsumen akibat penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi dan mengetahui kendala konsumen untuk memperoleh hak-haknya akibat dari penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris. Selain itu, teknik pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara. Jenis dan sumber data pada penelitian ini, menggunakan data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini yaitu pertanggungjawaban PT Shopeefood kepada konsumen belum sepenuhnya tepat, karena masih terdapat beberapa kendala dari konsumen yang belum memahami aplikasi konsumen sebagai wadah untuk menyalurkan evaluasi kinerja karyawan dari PT Shopee, khususnya untuk mitra pengemudi yang melakukan penyalahgunaan akun. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu PT Shopeefood belum sepenuhnya memberikan pertanggungjawaban yang tepat untuk konsumen, atas perilaku mitra pengemudi yang telah menyalahgunakan akun. Mitra pengemudi yang telah ketahuan dalam menyewa atau memperjualbelikan akun kepada orang lain, akan dikenakan sanksi sesuai dengan kode etik yang tertuang dalam informasi pada aplikasi mitra pengemudi Shopeefood.

- F. Tahun Penyusunan : 2022

**ABSTRACT**

- A. Name : Thomas Pangestu Saripratama  
B. NIM : 201841012  
C. Title : PT Shopee Indonesia Accountability to Consumers  
Due to Account Misuse by Shopeefood Driver Partners  
Malang City Area (Study at PT Shopee Indonesia Malang  
Branch)  
D. Keywords : Accountability, PT Shopeefood Malang Branch, Account  
Misuse, Consumers.  
E. Reference List : 10 books (2003-2019), 4 journals, 4 laws and regulations.

The technological movement, which is currently growing rapidly, has an effect on people's behavior patterns to meet needs. This is supported by the proliferation of application-based businesses (on line). Many people are switching from traditional to modern shopping. Modern shopping means that consumers use marketplace services. Marketplace that is easy to download and download is already available in the playstore application. The application discussed in this study is the shopeefood application. The existence of the shopeefood application greatly helps the needs of consumers during the covid 19 pandemic. In addition to consumers who benefit from easy access to meeting their needs, the shopeefood business has an impact on the availability of labor as driver/courier partners. However, in the implementation, not every driver-partner has good faith, there are driver-partners who transfer accounts to other parties unilaterally. This of course brings losses to consumers. The purpose of this study is to determine the responsibility of PT Shopee Indonesia to consumers due to misuse of accounts by driver partners and to find out consumers' obstacles to obtaining their rights as a result of misuse of accounts by driver partners. This research uses empirical juridical method. In addition, data collection techniques for this study used observation and interviews. Types and sources of data in this study, using primary data and secondary data.

The results of this study are that the accountability of PT Shopeefood to consumers is not yet fully accurate, because there are still several obstacles from consumers who do not understand consumer applications as a forum for distributing employee performance evaluations from PT Shopee, especially for driver partners who abuse accounts. The conclusion in this study is that PT Shopeefood has not fully provided proper accountability to consumers for the behavior of driver partners who have abused accounts. Driver partners who have been caught renting or trading accounts to other people, will be subject to sanctions in accordance with the code of ethics contained in the information on the Shopeefood driver partner application.

F. Year of Compilation: 2022

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	1
ABSTRAK.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
1.5 Metode Penelitian.....	12
1.5.1 Jenis Penelitian dan Metode Pendekatan.....	12
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	13
1.5.3 Observasi .....	13
1.5.4 Wawancara .....	13
1.5.5 Jenis dan Sumber Data .....	13

1.6 Sistematika Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Perjanjian.....	17
2.1.1 Pengertian Perjanjian.....	17
2.2 Asas-asas dalam perjanjian.....	18
2.3 Penyalahgunaan Keadaan.....	21
2.3.1. Pengertian Penyalahgunaan Keadaan.....	21
2.3.2. Unsur Penyalahgunaan Keadaan .....	22
2.4 Pelaku Usaha dan Konsumen .....	24
2.4.1 Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
2.4.2 Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen .....	25
2.4.2.1 Pengertian Konsumen .....	25
2.4.2.2 Hak Konsumen .....	26
2.4.2.3. Kewajiban Konsumen.....	26
2.5 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab.....	27
2.5.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan .....	27
2.5.2 Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab .....	28
2.5.3 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak .....	28
2.5.4 Prinsip Tanggung jawab dengan Pembatasan.....	29
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 Tinjauan Teori .....	33
2.7.1 Teori Itikad Baik .....	33
2.7.2 Teori Perlindungan Hukum Menurut Satjito Rahardjo .....	35
2.7.3 Teori Interpretasi Hukum Menurut Ronald Dworkin.....	36
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Gambaran Umum .....	37
3.1.1 Sejarah PT Shopee Indonesia .....	37
3.1.2 Visi dan Misi PT Shopee Indonesia.....	38
3.1.3 Struktur Organisasi PT Shopee Indonesia .....	39
3.1.4 Lokasi PT Shopeefood Cabang Malang .....	42

3.1.5 Wilayah Kerja PT Shopeefood Indonesia .....	42
3.2. Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi .....	43
3.2.1. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perjanjian.....	48
3.2.1.1. Kode Etik Mitra Pengemudi.....	49
3.2.1.2. Kebijakan PT Shopeefood Terhadap Mitra Pengemudi yang Menyalahgunakan Akun.....	50
3.2.2. Bentuk-Bentuk Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Yang Merugikan Konsumen.....	52
3.2.3. Pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia Kepada Konsumen Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota .....	53
3.2.4. Analisis Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota dengan Teori Itikad Baik.....	53
3.3. Kendala Konsumen Untuk Memperoleh Hak-Haknya Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota .....	55
3.3.1. Kendala Internal Konsumen Untuk Memperoleh Hak-Haknya Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota .....	55
3.3.2. Kendala External Konsumen Untuk Memperoleh Hak-Haknya Akibat Penyalahgunaan Akun Oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota .....	60
3.3.3 Analisis Sesuai Teori Perlindungan Hukum Mengenai Kendala Konsumen untuk Memperoleh Hak-haknya Akibat Penyalahgunaan Akun oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota.....	61
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
4.1 Kesimpulan.....	63
4.2    Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

**DAFTAR GAMBAR**

PEDOMAN WAWANCARA.....72

LAMPIRAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....74

DAFTAR GAMBAR I.....75

DAFTAR GAMBAR II.....82



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: DAFTAR GAMBAR I
Lampiran 2	: DAFTAR GAMBAR II
Lampiran 3	: DAFTAR GAMBAR III
Lampiran 4	: DAFTAR GAMBAR IV
LAMPIRAN 5	: DAFTAR GAMBAR V
LAMPIRAN 6	: DAFTAR GAMBAR VI
LAMPIRAN 7	: DAFTAR GAMBAR VII
LAMPIRAN 8	: DAFTAR GAMBAR V

