

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia saat ini mengalami pergerakan teknologi yang berkembang sangat pesat. Hal ini terjadi sebagai tuntutan masyarakat yang ingin serba instan dan cepat dalam melakukan suatu kegiatan. Perkembangan teknologi lainnya akan memengaruhi perubahan yang dilakukan oleh masyarakat. Perubahan masyarakat yang sering dijumpai adalah mengkonsumsi barang dan jasa dari yang tradisional beralih menjadi modern. Tradisional yang semisalnya membeli produk barang dan jasa dari *offline* menjadi *online*. Semisalnya membeli sepatu dan baju serta makanan yang biasanya harus berjalan kaki menuju toko swalayan. Sekarang bisa lebih cepat dan instan hanya melalui jasa online. Jasa online tersebut seperti yang ditawarkan di *marketplace*. *Marketplace* dapat mudah di unduh atau didownload yang tersedia di aplikasi *playstore*.

PT Shopeefood Indonesia merupakan salah satu model transportasi *online* yang berkembang pesat di negara Indonesia. Model transportasi ini merupakan alat bantu berkendara yang saat ini menjadi idola konsumen. Biaya yang murah, pemesanan mudah membuat masyarakat kebanyakan kini beralih menggunakan transportasi online sebagai sarana berkendara yang lebih menguntungkan baik dari segi waktu maupun segi biaya.¹ Harga yang ditetapkan oleh perusahaan ojek online mampu menarik konsumen karena penetapan ongkos

¹ Dinda Yolanda, *Suspend Akun Sepihak oleh Perusahaan Go-jek dalam Analisis Perjanjian Kemitraan*, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2019

cukup murah dibanding dengan harga ojek pangkalan. Belum lagi perusahaan ojek online yang menjanjikan keselamatan konsumen dengan memberikan fitur penilaian untuk pengendara pada saat sampai tempat tujuan yang membuat pengendara pun harus fokus untuk melakukan pelayanan yang terbaik kepada konsumen guna meningkatkan performa pada akun gojeknya tersebut. Sensasi berkendara menggunakan ojek pun dirasakan lebih modern oleh masyarakat kekinian.

Hasil Survei yang dilakukan oleh *The Asian Parent* menjadi perbandingan pada Bulan Desember 2017 di Indonesia. Bahwasannya platform belanja pilihan pertama bagi ibu-ibu di yaitu di aplikasi Shopee sebesar 73%, lalu diikuti oleh Tokopedia sebesar 54% , Lazada sebesar 51% dan terakhir yaitu instagram sebesar 50%. Selanjutnya, pada bulan April 2022, PT Shopee International Indonesia mulai mempromosikan penjualan makanan siap saji di aplikasi Shopee untuk menjadi pemain ketiga yang bersaing dengan *GoFood* dan *GrabFood*. Pada saat itu, ShopeeFood sendiri telah merekrut lebih dari 500 penjual makanan di wilayah Jakarta dan selanjutnya diikuti oleh wilayah Malang Kota yang melakukan peluncuran ShopeeFood. Maka dari itu, PT Shopee International Indonesia merekrut dan membutuhkan lebih dari 7.000 driver ShopeeFood di Indonesia. ² Di kota Malang sendiri terdapat kurang lebih 500-850 mitra driver shopeefood yang masih aktif dan terdaftar sebagai mitra di area Malang kota. Dalam menjalankan bisnis transportasi online ini, pihak shopeefood

² Berdasarkan Hasil wawancara dengan Bapak Mahendra Dias sebagai Pimpinan PT ShopeeFood cabang Malang, 23 Juni Pukul 08.30 WIB

menggunakan sistem mitra kerja bukan hubungan kerja atau hubungan kontrak kerja seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, tetapi mengedepankan unsur perjanjian pada saat pendaftaran kemitraan atau tunduk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata¹

Sistem mitra kerja yang digunakan oleh Perusahaan Shopeefood tunduk pada Hukum Perjanjian Indonesia dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Syarat sahnya perjanjian dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata yang berbunyi untuk sahnya perjanjian, diperlukan empat syarat:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu pokok persoalan tertentu
- d. Suatu sebab yang legal/ halal

Syarat untuk menjadi kata sepakat dan kecakapan para pihak disebut sebagai syarat subjektif karena menyangkut orang-orang yang membuat perjanjian tersebut, sementara dua syarat yang terakhir dinamakan syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri.³ Hubungan kemitraan yang dijalin sama halnya dengan hubungan bisnis. Hubungan bisnis yang terjalin di antara para pihak pada umumnya karena mereka bertujuan saling bertukar kepentingan. Roscoe Pound memberikan definisi “kepentingan: atau *“interest”* adalah *“a demand or desire which human beings, either individually or through groups or associations in*

³ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia* cetakan pertama Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009, hlm.69

relations seek to satisfy” (kepentingan sebagai suatu tuntutan atau hasrat yang ingin dipuaskan manusia, baik secara individu ataupun kelompok asosiasi).

Kerangka dasar yang digunakan Pound adalah kepentingan-kepentingan sosial yang lebih luas dan yang merupakan keinginan manusia untuk memenuhinya, baik secara pribadi, hubungan antar pribadi maupun kelompok. Atas dasar itu Pound membedakan berbagai kepentingan yang harus dilindungi oleh hukum, yaitu kepentingan pribadi, kepentingan umum, dan kepentingan sosial atau masyarakat.⁴

Dalam bisnis, pertukaran kepentingan para pihak senantiasa dituangkan dalam bentuk kontrak mengingat “*setiap langkah bisnis adalah langkah hukum (i.c. kontrak)*”. Ungkapan ini merupakan landasan utama yang harus diperhatikan para pihak yang berinteraksi dalam dunia bisnis. Meskipun para pihak acap kali tidak menyadarinya, namun setiap pihak yang memasuki belantara bisnis pada dasarnya melakukan langkah- langkah hukum dengan segala konsekuensinya.

Pemikiran mengenai asas proporsionalitas perlu dikemukakan di samping asas keseimbangan dalam kontrak. Untuk membedakan keduanya pertama-tama dapat ditelusuri dari makna leksikal di antara kedua istilah tersebut, yaitu makna „keseimbangan“ dan „proporsionalitas“. Dalam Kamus KBBI, kata „keseimbangan“ berarti keadaan seimbang (seimbang- sama berat, setimbang, sebanding, setimpal); dalam ilmu fisika diartikan sebagai keadaan yang terjadi bila semua gaya dan kecenderungan yang ada pada setiap benda atau sistem persis dinetralkan atau

⁴ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian* Jakarta: Prenadamedia Group, 2010 hlm. 73

dilawan oleh gaya atau kecenderungan yang sama besar, tetapi mempunyai arah yang berlawanan. Sedang kata „proporsionalitas“ atau „proporsional“ berarti sesuai dengan proporsi, sebanding, berimbang.⁵

Keseimbangan acap kali diartikan dalam kesamaan, sebanding dalam jumlah, ukuran, atau posisi. Dalam perspektif kontrak, asas keseimbangan diberikan penekanan pada posisi tawar para pihak harus seimbang. Tidak adanya keseimbangan posisi para pihak mengakibatkan kontrak menjadi tidak seimbang dan membuka peluang intervensi penguasa untuk menyeimbangkannya. Proporsionalitas (asas proporsionalitas) acap kali sekadar dipahami dalam konteks hukum pembuktian, meskipun pada dasarnya asas proporsionalitas harus dimaknai sebagai pembagian hak dan kewajiban menurut proporsi yang meliputi segenap aspek kontraktual secara keseluruhan.⁶

Dalam rangka tercapainya kesepakatan para pihak yang berkontrak, isi kontrak harus menyesuaikan dengan asas keseimbangan dan proporsionalitas sebagaimana telah dijelaskan diatas. Pun juga dalam halnya menjalin hubungan kemitraan yang juga menggunakan perjanjian kontrak harus sesuai dengan asas keseimbangan dan proporsionalitas, agar dalam kesepakatannya tidak ada pihak yang dirugikan maupun pihak yang merasa tidak mendapatkan perlakuan yang adil dalam kontrak tersebut.

Perjanjian kemitraan yang digunakan oleh penyedia aplikasi Shopeefood

⁵ KBBI, h. 373 dan 790 dalam Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian* Jakarta : Prenadamedia Group,2010 h.75

⁶ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian*, opcit , hlm. 78-79

dituangkan dalam kontrak elektronik (*e-contract*). *E-contract* yang dibuat oleh pengelola Shopeefood memuat beberapa pasal kerjasama kemitraan yang dibuat secara baku dan diberlakukan sama untuk semua mitra kerjanya.

Teknologi pada era pandemi Covid 19 ini, sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam mencari pekerjaan terutama sebagai mitra pengemudi ojek *online*. Kalangan masyarakat sendiri terdapat golongan kelas menengah maupun kelas rendah. Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat golongan kelas rendah banyak yang memilih sebagai pekerja *freelance* atau pekerja serabutan, ditambah lagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di pertengahan tahun 2020 dan banyak peraturan yang berubah serta banyaknya pemutusan kerja terhadap karyawan swasta.

Akibat Pandemi COVID-19 di Kota Malang, ribuan pekerja terpaksa kena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dan ribuan lainnya dirumahkan. Kepala Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Malang Raya menyatakan bahwa dari PPKM darurat hingga PPKM level empat berlangsung sudah miliaran rupiah kerugian yang diderita para pelaku pengelola pusat perbelanjaan di Kota Malang.⁷ Hal ini belum termasuk estimasi kerugian yang sebelumnya terjadi selama masa PSBB tahun lalu yang belum terbayarkan lunas. Ketua Dinas Tenaga Kerja Malang juga mengatakan ribuan pekerja itu di-PHK dan dirumahkan karena perusahaan

⁷ Ketenagakerjaan: Upaya Mengurangi Jumlah PHK Akibat Covid-19 di Kota Malang, Sumber : <https://www.kompasiana.com/rositaayuwulandari5760/6173b9a4e8c2f80f48303c82/ketenagakerjaan-upaya-mengurangi-jumlah-phk-akibat-covid-19-di-kota-malang> pada tanggal 04 April pukul 17.30 Wib.

yang ditempati untuk bekerja mengalami kerugian dan sebagian ada yang tutup.⁸ Oleh sebab itu, dampak dari pemutusan hubungan kerja dan pandemi Covid 19 berakibat pada banyaknya pengangguran yang terjadi di Indonesia sampai pada akhirnya muncul suatu pekerjaan yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama di era pandemic Covid 19. Pekerjaan tersebut yaitu mitra pengemudi ojek *online* yang dapat mengurangi kegiatan di luar. Selain itu penghasilan mitra pengemudi ojek *online* lebih membantu perekonomian masyarakat yang terdampak pandemic Covid 19. Cara kerja mitra pengemudi ojek *online* cukup menggunakan aplikasi mitra pengemudi yang ada di telepon seluler.

Namun, perkembangan teknologi yang saat ini terjadi di Indonesia perlu diimbangi oleh peraturan hukum yang jelas dan terperinci. Peraturan hukum tersebut seperti dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen. Selain itu ada juga Undang-Undang No 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Semua peraturan hukum yang telah dijabarkan dapat menjadi acuan masyarakat dalam menggunakan teknologi untuk sesuatu yang lebih bermanfaat. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi yaitu bekerja *online* seperti mitra pengemudi ojek online. Adanya mitra pengemudi ojek *online* ini memudahkan masyarakat dalam melakukan sesuatu kegiatan seperti :

- a. Berpergian keluar tanpa berjalan jauh mencari tukang ojek maupun taxi.

⁸ *Ibid.*

- b. Mengirim barang dari tangan pertama ke tangan yang lain dari rumah.
- c. Membeli barang di alfamart maupun toko lainnya tanpa harus keluar rumah.
- d. Membeli makanan sesuai dengan keinginan hanya dengan menekan pesanan melalui telepon seluler.

Adanya ojek *online* ini juga menuai pro dan kontra dalam masyarakat termasuk masyarakat yang buta akan teknologi. Perkembangan zaman yang semakin maju, mau tidak mau masyarakat perlu mempelajari teknologi untuk mempermudah masing-masing orang dalam melakukan suatu kegiatan.

Semakin banyak masyarakat yang mulai mengerti akan adanya teknologi yang membantu dalam pekerjaan dan menghasilkan dana yang lebih daripada pekerja yang tidak menggunakan teknologi. Maka, semakin banyak pula masyarakat yang ingin mendaftarkan diri untuk bekerja sebagai mitra pengemudi ojek *online*. Dengan begitu banyak masyarakat yang memandang positif kepada pekerja ojek *online*.

Adanya pandangan positif dari masyarakat terhadap pekerjaan ojek *online*, memberikan dampak positif pula terhadap beberapa perusahaan untuk membuka lowongan pekerjaan dengan pekerjaan yang sama yaitu sebagai mitra pengemudi ojek *online*. Salah satu perusahaan yang membuka lowongan pekerjaan sebagai mitra pengemudi ojek online yaitu PT Shopeefood, hanya saja PT Shopeefood ini mempunyai jasa mitra pengemudi untuk pengiriman makanan dan pengiriman barang saja. Sampai

saat ini PT Shopeefood merupakan salah satu aplikasi yang digemari karena banyaknya promo yang menggiurkan seluruh masyarakat di Indonesia sehingga banyak mitra pengemudi Shopeefood yang senang dengan adanya promo promo tersebut, karena dengan adanya promo tersebut banyak masyarakat yang memesan makanan melalui Shopeefood dan banyak pula mitra pengemudi Shopeefood yang diuntungkan dengan adanya promo tersebut, maka dari itu banyak masyarakat yang ingin mendaftarkan diri untuk menjadi mitra pengemudi Shopeefood.

Banyaknya masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai akun mitra pengemudi Shopeefood, membuat masyarakat yang memiliki akun mitra pengemudi Shopeefood disewakan bahkan sampai dijual. Nominal harga untuk sewa maupun dijual cukup tinggi tergantung rating akun mitra pengemudi tersebut, apabila rating dan kualitas akun tersebut bagus, maka harga yang di sewakan maupun di jual cukup tinggi.

Apabila terdapat mitra pengemudi Shopeefood yang menyewakan akun kepada orang lain, bisa terjadi ketidaksamaan identitas mitra pengemudi di aplikasi dan di sepeda motor, misalnya seperti foto di aplikasi mitra pengemudi shopeefood, nama mitra pengemudi dan bahkan plat nomor sepeda motor mitra pengemudi tidak sama. Maka, akan membuat konsumen yang memesan makanan maupun mengirimkan barang bingung, karena pada umumnya tanda pengenal mitra pengemudi yang sering dilihat oleh konsumen yaitu melalui plat nomor sepeda motor yang dipakai oleh mitra pengemudi tersebut. Selanjutnya, yang membuat konsumen merasa

kuatir saat memesan sesuatu, karena takut barang tersebut tidak terkirimkan dengan baik, dan komplain ke mitra pengemudi yang mengirimkan barang tersebut dari nomor mitra pengemudi yang di aplikasi atau yang diberikan melalui pesan.

Perbedaan antara identitas akun mitra pengemudi dengan mitra pengemudi yang membawa pesanan seperti makanan dan barang, sudah mengakibatkan menimbulkan penyalahgunaan akun yang dilakukan oleh mitra pengemudi. Penyalahgunaan keadaan ini dapat menguntungkan mitra pengemudi yang memalsukan identitas mitra pengemudi yang asli. Penyalahgunaan keadaan ini dapat dilakukan dengan cara sewa-menyewa akun mitra pengemudi maupun memperjualbelikan akun mitra pengemudi yang melanggar kode etik mitra mitra pengemudi Shopeefood.

Berdasarkan latar yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil penelitian 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)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia kepada konsumen akibat penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi Shopeefood area Malang Kota ?

2. Apakah kendala konsumen untuk memperoleh hak-haknya akibat penyalagunaan akun oleh mitra pengemudi shopeefood area malang kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka timbul tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia kepada konsumen akibat penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi Shopeefood area Malang Kota.
2. Untuk mengetahui kendala konsumen untuk memperoleh hak-haknya akibat dari penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi Shopeefood Area Malang Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan membandingkan antara teori yang didapat pada saat perkuliahan dengan praktik di lapangan.
- b. Memberikan wawasan di bidang hukum, terutama para pihak yang bersangkutan.

- c. Menambah referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan hukum kepada konsumen terhadap penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi shopeefood. Selain itu, dapat digunakan oleh konsumen untuk lebih berhati-hati jika terjadi penyalahgunaan akun mitra pengemudi shopeefood, bisa dijadikan referensi penyelesaian sengketa. Sedangkan untuk PT Shoopeefood dapat memperbaiki sistem agar tidak merugikan konsumen.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Jenis Penelitian dan Metode Pendekatan

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh peneliti pada penulisan skripsi ini yaitu yuridis empiris. Penelitian Yuridis Empiris merupakan suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau keadaan yang sebenarnya yang berkaitan dengan yang akan di teliti.⁹

Pendekatan yang biasa digunakan dalam penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis. Yuridis berarti memaparkan masalah peneliti dengan menggunakan data-data hukum, baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis.

⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, 2011, Hlm 18.

Sedangkan empiris berarti penelitian yang dilakukan secara langsung dengan cara mengamati dan melakukan wawancara.¹⁰

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk rumusan masalah yang pertama teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1.5.3 Observasi

Observasi adalah penelitian yang dilakukan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang secara khusus diadakan.¹¹

1.5.4 Wawancara

Wawancara adalah situasi peran antara personal bertemu, ketika seseorang pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan – pertanyaan untuk memperoleh jawaban yang relevan yang berkaitan dengan rumusan permasalahan penelitian kepada responden.¹²

1.5.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian hukum yang akan dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah menggunakan jenis penelitian hukum yuridis empiris adalah

¹⁰ Sumber: <https://kbbi.web.id/empiris> pada tanggal 05 April 2022 pukul 20.00 WIB.

¹¹ Burhan Ashshofa. *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta. 2013. Hlm 26

¹² Amiruddin, “*Pengantar Metode Ilmu Hukum*”. PT. Raja Grafindo Persada .2006. Hlm. 167

jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi didalam kehidupan masyarakat.¹³ Oleh karena itu, peneliti menggunakan sumber bahan hukum yang terdiri dari :

a. Data Primer

Data primer adalah data atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh peneliti.¹⁴ Data primer dalam penelitian ini berupa wawancara dengan responden ataupun informan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data primer akan diperoleh secara langsung yaitu dari penelitian di Kantor Shopeefood Kota Malang yang beralamat di Jl. Letjen S. Parman No. 107 RW 02, Purwantoro, Kec. Belimbing Kota Malang, Jawa Timur 65126. Peneliti dengan cara observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung meliputi:

1. Kebijakan PT Shopeefood Indonesia kepada mitra pengemudi shopeefood dan konsumen.
2. Kitab Undang – Undang Hukum Pidana
3. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

¹³ Bambang Waluyo, “*Penelitian Hukum Dalam Praktek*”: PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2003. Hlm. 1.

¹⁴ Waluya Bagja, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat untuk Kelas XII Sekolah Menengah Atas Madrasah Aliyah Program Ilmu Pengetahuan Sosial*. Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007. Hlm.79

4. Buku – buku, jurnal, karya ilmiah, artikel, dan bahan kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini, penulis akan memaparkan dan memberikan gambaran awal tentang penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian dan sistematika penulisan hukum mengenai pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia kepada konsumen akibat penyalahgunaan keadaan akun oleh mitra pengemudi shopeefood.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, penulis akan membahas tinjauan umum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti tentang PT Shopeefood, mitra pengemudi shopeefood, konsumen, berdasarkan hukum perlindungan konsumen, landasan teori berdasarkan pandangan para ahli hukum, undang – undang dan berisi definisi – definisi dan teori – teori yang menjadi dasar dalam penulisan penelitian yang diambil dari berbagai sumber.

BAB III Hasil dan Pembahasan

Pada Bab ini, penulis akan menguraikan mengenai pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia kepada konsumen akibat penyalahgunaan keadaan akun

oleh mitra pengemudi shopeefood. tanggung jawab hukum PT Shopee Indonesia khususnya daerah Malang Kota kepada konsumen apakah sudah memberikan keadilan. Pada sub – bab pertama dengan menggunakan beberapa teori yang berkaitan dengan pertanggung jawaban dan berkaitan dengan perlindungan konsumen. Sub bab kedua berisi uraian tentang penyelesaian perusahaan kepada konsumen akibat penyalahgunaan keadaan akun oleh mitra pengemudi shopeefood yang dapat merugikan konsumen.

BAB IV Penutup

Pada bab ini, penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran atas penyelesaian hukum yang dihadapi, simpulan berisi ikhtisar atau keputusan yang telah diperoleh peneliti, yang didasarkan pada uraian sebelumnya tentang isu hukum yang dihadapi. Sedangkan saran berisi mengenai solusi yang diusulkan peneliti untuk menyelesaikan isu hukum yang dihadapi.