

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis mengambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Pertanggungjawaban PT Shopee Indonesia terhadap :

a. Konsumen :

PT Shopeefood belum sepenuhnya memberikan pertanggungjawaban yang tepat untuk konsumen, atas perilaku mitra pengemudi yang telah menyalahgunakan akun. Tetapi, PT Shopeefood telah berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan menyediakan aplikasi *Shopeefood Customer*.

Aplikasi tersebut sebagai wadah konsumen dalam melaporkan ketidaknyamanan pelayanan dari karyawan PT Shopeefood, khususnya mitra pengemudi yang telah melakukan penyalahgunaan akun.

b. Mitra Pengemudi yang 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. Sanksi tersebut dapat berupa *suspen* selama beberapa hari yang telah ditentukan oleh PT

Shopee Indonesia bahkan bisa juga berupa putus mitra. Apabila mitra pengemudi telah diputus mitra oleh PT Shopee Indonesia, maka mitra pengemudi tersebut tidak dapat berkerja menggunakan akun Shopeefood yang dimiliki, dan tidak dapat mendaftar kembali dengan NIK yang sama.

2. Kendala Konsumen Untuk Memperoleh Hak-haknya akibat Penyalahgunaan Akun oleh Mitra Pengemudi Shopeefood Area Malang Kota ;

a. Kendala Internal

Kendala Internal konsumen yang dimaksud adalah kendala yang termasuk dalam diri konsumen seperti konsumen tidak paham tentang bagaimana cara melaporkan mitra pengemudi shopeefood yang menyalahgunakan akun. Menyalahgunakan akun ini bisa dikatakan dengan menyewakan akun dan juga memperjual-belian akun.

b. Kendala Ekternal

Kendala Ekternal konsumen yang dimaksud adalah kendala yang termasuk di luar diri konsumen seperti konsumen perlu menunggu 1 X 24 jam jawaban dari pihak PT Shopee Indonesia. Selain itu, konsumen juga tidak pernah diberikan sosialisasi bagaimana cara melaporkan mitra pengemudi shopeefood yang menyalahgunakan akun. Menyalahgunakan akun ini bisa dikatakan dengan menyewakan akun dan juga memperjual-belian akun.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

a. PT Shopeefood Cabang Malang :

PT Shopeefood perlu melakukan sosialisasi kepada konsumen tentang aplikasi Shopeefood *Customer*, agar konsumen tetap mendapatkan pelayanan yang baik. Selain itu dalam sosialisasi tersebut perlu disampaikan pula kepada konsumen mengenai tujuan diterbitkannya aplikasi tersebut, sehingga konsumen paham dan dapat memberikan informasi akurat kepada PT Shopee Indonesia, tentang penyalahgunaan akun oleh mitra pengemudi.

Selain itu PT Shopee Indonesia perlu membuat suatu perjanjian tertulis, supaya peraturan-peraturan yang telah diterbitkan oleh PT Shopee Indonesia tidak mudah dilanggar oleh karyawan, khususnya mitra pengemudi yang langsung berhadapan dengan konsumen.

b. Konsumen :

Apabila konsumen merasa dirugikan oleh mitra pengemudi yang telah melakukan penyalahgunaan akun, maka konsumen wajib segera melaporkannya. Sehingga konsumen tidak merasa bahwa PT Shopee Indonesia tidak memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Karena pada dasarnya PT Shopee Indonesia telah memberikan wadah kepada konsumen untuk dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja karyawan PT Shopee Indonesia, khususnya mitra pengemudi. Dan hal ini kesempatan konsumen

untuk mendapatkan hak dan pertanggungjawaban dari PT Shopee Indonesia terhadap kerugian dan pelayanan yang kurang baik dari mitra Shopeefood.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

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

Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, 2011.

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

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

Kristiyanti, Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Sinar Grafika, Jakarta, 2011

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

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta, 2018

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Susanti, Imaningrum Diah, *Penafsiran Hukum Teori dan Metode*, Sinar Grafika, 2019.

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

B. Jurnal

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Pemenuhan Prinsip Itikad Baik dalam Penegakan Hukum pada Perdagangan Berbasis Teknologi Informasi*, Prosiding Seminar Nasional Sistem Informasi. 2017, 14 September. Hal.37.

Diah Imaningrum Susanti, *Itikad Baik sebagai Batas Proses Interpretasi Kontrak*, Presenter dalam Konferensi Nasional Hukum Perdata III Pembaharuan Hukum Kontrak: Prinsip-Prinsip Hukum Kontrak Univerdsal dan Sistem Hukum Kontrak Indonesia. Malang, 19-21 Oktober 2016. Hlm 5.

Fillaili Nuraini, *Tanggung Jawab Perusahaan Transportasi Online Terhadap Penumpang Akibat Adanya Praktik Peralihan Akun Mitra pengemudi*, Vol 2, No.4.

Izzati, Risfa Nabiyla, *Penerapan Doktrin Penyalahgunaan Keadaan (Undue Influence) Sebagai Alasan Pembatalan Perjanjian Kerja Di Pengadilan Hubungan Industrial*. Vol 49 No.2. Hlm 83

C. Skripsi

Anam, Fauzul Alfi, *Perlindungan konsumen terhadap Praktik Jual-Beli Akun pengemudi Ojek Online*, Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2020.

Damayanti, Cinta Ellvina, *Jual Beli Akun Grab yang Merugikan Konsumen*, Skripsi Universitas Jember, Jember, 2019.

Limbong, Sellyna Renni, *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Mitra pengemudi Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Mitra pengemudi Online*, Skripsi Universitas HKBP Mommensen, Sumatera Utara, 2020.

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

D. Tesis

Sutedjo Bomantoro, *Implementasi Doktrin Penyalahgunaan Keadaan dalam Perjanjian dalam Praktek Peradilan di Indonesia*, Tesis Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2004.

E. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang – Undang ITE Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Transaksi Elektronik

F. WEB

Diakses dari : <https://shopee.co.id/> pada tanggal 05 April 2022 pukul 05.00 WIB.

Diakses dari : <https://kbbi.web.id/empiris> Pada tanggal 05 April 2022 pukul 20.00 WIB

Diakses dari : <https://mediakonsumen.com/2022/01/24/surat-pembaca/cs-shopee-food-tidak-membantu-malah-membuat-masalah-semakin-parah> pada tanggal 06 April 2022 pukul 04.30 WIB.

