

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Perlindungan bagi *driver* Shopeefood yang dirugikan akibat komplain *customer* karena kelalaian restoran pada dasarnya diatur melalui kebijakan internal Shopeefood, sebagaimana dikemukakan dalam “Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non-Standard”, dimana pihak penyelenggara memiliki mekanisme investigasi untuk memastikan pihak yang bersalah bertanggung jawab. Apabila terbukti kelalaian berasal dari restoran, seharusnya *driver* berhak mendapatkan pembebasan tanggung jawab serta kompensasi berupa penghapusan penalti atau penilaian negatif. Perlindungan ini bertujuan menjaga keadilan dan menghindarkan *driver* dari kerugian yang bukan akibat kelalaiannya sendiri, sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen dan keadilan kontraktual yang berlaku di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, hasil penelitian menunjukkan bahwa 26 dari 30 responden pernah dirugikan akibat kelalaian restoran dan tidak seluruhnya mendapatkan perlindungan yang memadai, sehingga kebijakan ini sering kali belum memberikan rasa aman bagi *driver*. Oleh karena itu, penegasan klausul perjanjian kemitraan diperlukan agar hak-hak *driver* dapat dipertahankan secara konsisten, termasuk melalui pengawasan yang lebih ketat terhadap peran restoran dalam memastikan pesanan sesuai standar.

Upaya yang dapat dilakukan *driver* Shopeefood ketika mendapat komplain *customer* akibat kelalaian restoran adalah segera melaporkan

kejadian tersebut ke *customer service* Shopee melalui aplikasi *driver* dengan menyertakan bukti pendukung seperti foto beserta kronologi kejadian. Langkah ini agar pihak Shopeefood dapat melakukan investigasi yang objektif dan memastikan beban kesalahan tidak dibebankan kepada *driver* yang tidak bersalah, sehingga hak *driver* tetap terlindungi. Selain itu, *driver* juga dapat disarankan mengajukan banding melalui Formulir Pengajuan Banding, jika sanksi telah dijatuhkan. Apabila *driver* tetap tidak memperoleh solusi memadai melalui kedua mekanisme internal di atas, *driver* yang dirugikan akibat sanksi Shopee atas komplain konsumen di luar tanggung jawabnya, dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase BANI sesuai Pasal 20.1 Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi, yang akhirnya putusan arbitrase bersifat final dan mengikat bagi para pihak.

#### 4.2 Saran

##### 1. Bagi Pihak Penyelenggara Layanan (Shopee)

Perusahaan perlu memperkuat mekanisme verifikasi komplain *customer* dengan melibatkan bukti dari seluruh pihak, termasuk *driver* dan restoran, sebelum menjatuhkan sanksi. Selain itu, Shopee sebaiknya menyediakan satu pintu penyelesaian masalah, yaitu dengan menggabungkan layanan *customer service* bagi *customer*, *driver*, dan *merchant* dalam satu sistem terpadu agar permasalahan dapat diselesaikan secara cepat dan menyeluruh. Shopee sebaiknya juga memperjelas klausul perjanjian kemitraan mengenai perlindungan *driver* dalam kasus kelalaian restoran, termasuk mekanisme

kompensasi yang transparan dan adil serta memperketat pengawasan terhadap restoran untuk meminimalkan kesalahan pemesanan.

## 2. Bagi Driver ShopeeFood

*Driver* sebaiknya membekali diri dengan pemahaman tentang haknya yang diatur dalam perjanjian kemitraan dan peraturan perundang-undangan, serta selalu menyimpan bukti digital seperti foto, video, atau chat setiap kali menerima pesanan.

## 3. Bagi Pemerintah dan Regulator

Pemerintah perlu membuat regulasi khusus untuk melindungi mitra *driver* dalam layanan pesan antar makanan di ekosistem ekonomi digital. Peraturan ini penting karena saat ini belum ada regulasi yang mengatur perlindungan hukum bagi *driver* layanan pesan antar makanan. Selain itu, aturan tersebut juga harus memastikan pembagian tanggung jawab yang adil antara driver, restoran, dan penyedia aplikasi.