

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER SHOPEEFOOD*
YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN
RESTORAN (Studi Lapangan Kantor *Shopeefood* Cabang Kota Surabaya)**



SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan oleh:

**MUHAMAD RIVAL MAULANA
21071010015**

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER SHOPEEFOOD*
YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN
RESTORAN (Studi Lapangan Kantor *Shopeefood* Cabang Kota Surabaya)**



SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Diajukan oleh:

**MUHAMAD RIVAL MAULANA
21071010015**

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER SHOPEEFOOD*
YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN
RESTORAN (Studi Lapangan Kantor *Shopeefood* Cabang Kota Surabaya)

Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada hari ..*Senin*..., tanggal...*15*...*September* 20*25*

Penyusun,


Muhamad Rival Maulana
NPM. 21071010015

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Miko Adhiva Sukarto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum


Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2003

HALAMAN REVISI SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER SHOPEEFOOD*
YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN
RESTORAN (Studi Lapangan Kantor *Shopeefood* Cabang Kota Surabaya)

Penyusun,

Muhamad Rival Maulana
NPM. 21071010015

Skrripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari *Rabu*..., tanggal *17*...*September 2025*

PEMBIMBING

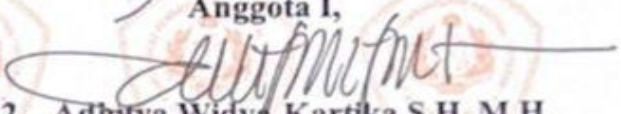

Miko Aditixa Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

DEWAN PENGUJI

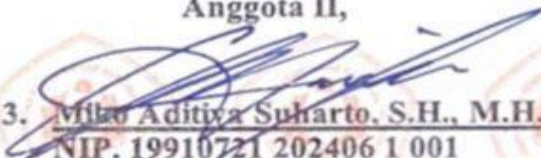
Ketua,


1. Eko Wahyudi S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I,


2. Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Anggota II,


3. Miko Aditixa Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui
Koordinator Program Studi Hukum


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003


Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

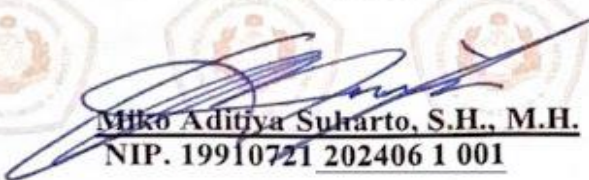
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER SHOPEEFOOD*
YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN
RESTORAN (Studi Lapangan Kantor *Shopeefood* Cabang Kota Surabaya)**

Penyusun,
Muhamad Rival Maulana
NPM. 21071010015

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari ..*Rabu*..., tanggal ..*17*....*September 2025*

PEMBIMBING


Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

DEWAN PENGUJI

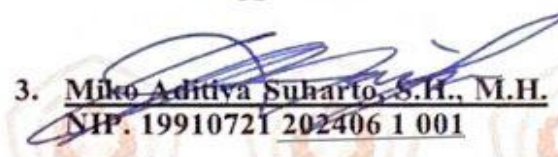
Ketua,


1. **Eko Wahyudi S.H., M.H.**
NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I,


2. **Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.**
NIP. 19900112 202012 2003

Anggota II,


3. **Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.**
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui
Koordinator Program Studi Hukum


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rival Maulana
Tempat, Tanggal Lahir : Purwakarta, 08 Mei 2002
NPM : 21071010015
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Wisma Lidah Kulon Blok Xi 35

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA DRIVER SHOPEEFOOD YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN RESTORAN (Studi Lapangan Kantor Shopeefood Cabang Kota Surabaya)”** dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 15 September 2025

Penyusun,



Muhamad Rival Maulana
NPM. 21071010015

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rival Maulana
NPM : 21071010015
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, *15 September* 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Muhamad Rival Maulana

NPM. 21071010015

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas Kehadirat Tuhan yang maha esa yang sudah memberika karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat melakukan penyusunan skripsi ini. Dalam tulisan ini penulis mengambil judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA *DRIVER SHOPEEFOOD* YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN RESTORAN (Studi Lapangan Kantor *Shopeefood* Cabang Kota Surabaya)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan berdasarkan kurikulum yang terdapat di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang ditujukan untuk sarana memperoleh ilmu pengetahuan serta wawasan baik secara teoritis maupun dalam praktiknya, serta semoga tulisan ini memberikan bekal mengenai hal-hal yang berkorelasi dengan disiplin ilmu yang berkaitan untuk penyusunan skripsi.

Skripsi ini dapat penulis selesaikan atas dukungan, doa, semangat, motivasi, serta bimbingan dari banyak pihak, penulis dengan rasa hormat dan rendah hati mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum

UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
6. Bapak Miko Aditya Suharto S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini;
8. Bapak dan Ibu Tim Penguji Seminar Hasil Skripsi yang telah memberikan evaluasi, kritik dan saran yang penting untuk penulis;
9. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi;
10. Yang paling istimewa, kepada Mama dan Papa tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan tanpa henti. Setiap langkah penulis tidak terlepas dari pengorbanan, kerja keras, dan cinta yang telah diberikan selama ini. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan pernah terwujud tanpa restu dan doa dari Mama dan Papa.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum yang telah menjadi sahabat diskusi, berbagi pengetahuan, saling menguatkan, dan memberikan semangat selama proses perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Kebersamaan, canda tawa, serta dukungan kalian merupakan bagian berharga yang tidak akan

terlupakan.

12. Serta yang istimewa, kepada Eristiana Sari, yang telah menjadi sumber semangat, kesabaran, dan dukungan yang tak ternilai selama proses penulisan skripsi ini. Kehadiran dan doa darinya menjadi penyemangat utama bagi penulis untuk tetap berjuang hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini agar bermanfaat untuk ke depannya.

Surabaya, 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Muhamad Rival Maulana
NPM : 21071010015
Tempat, Tanggal Lahir : Purwakarta, 08 Mei 2002
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA
DRIVER SHOPEEFOOD YANG DIRUGIKAN
ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN
RESTORAN (Studi Lapangan Kantor ShopeeFood
Cabang Kota Surabaya)

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MITRA DRIVER SHOPEEFOOD YANG DIRUGIKAN ATAS KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN RESTORAN (Studi Lapangan Kantor ShopeeFood Cabang Kota Surabaya)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi mitra driver ShopeeFood yang dirugikan akibat komplain konsumen karena kelalaian restoran, dengan studi lapangan di Kantor Cabang ShopeeFood Surabaya. Permasalahan utama terletak pada mekanisme penanganan komplain yang seringkali menempatkan driver sebagai pihak yang bersalah, meskipun kesalahan berasal dari restoran. Akibatnya, driver kerap menerima penalti, pemotongan insentif, hingga pemutusan akun, sementara restoran tidak memperoleh sanksi sepadan. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan struktural dan socio-legal, serta bersifat deskriptif-preskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, kuesioner kepada 30 responden driver, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kebijakan internal melalui “Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi Shopee dan SPX Non-Standard”, implementasinya belum optimal karena 26 dari 30 driver mengaku tidak memperoleh perlindungan memadai. Bentuk perlindungan ideal seharusnya mencakup pembebasan tanggung jawab, penghapusan penalti, serta kompensasi objektif apabila terbukti kesalahan berasal dari restoran. Upaya hukum yang tersedia bagi driver meliputi mekanisme internal berupa pelaporan melalui aplikasi dan pengajuan banding, serta mekanisme eksternal melalui arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sebagaimana diatur dalam Pasal 20.1 perjanjian kemitraan. Kesimpulan penelitian ini menegaskan perlunya penguatan klausul perjanjian kemitraan dan regulasi khusus dari pemerintah agar kedudukan driver terlindungi secara adil dalam ekosistem ekonomi digital.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, ShopeeFood, driver, komplain konsumen, kelalaian restoran, arbitrase.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN REVISI SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ix
INTISARI.....	xii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.4 MANFAAAT PENELITIAN.....	6
1.5 KEASLIAN PENELITIAN	7
1.6 METODE PENELITIAN	10
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian	10
1.6.2 Pendekatan	12
1.6.3 Bahan Hukum	13
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	14

1.6.5	Analisis Bahan Hukum.....	18
1.6.6	Lokasi Penelitian.....	18
1.6.7	Sistematika Penulisan.....	19
1.7	TINJAUAN PUSTAKA	20
1.7.1	Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	20
1.7.2	Tinjauan Umum Tentang Wanprestasi	25
1.7.3	Tinjauan Umum Tentang <i>Shopeefood</i>	32
 BAB II PERLINDUNGAN BAGI <i>DRIVER</i> SHOPEEFOOD YANG		
DIRUGIKAN OLEH <i>CUSTOMER SERVICE</i> ATAS KOMPLAIN		
AKIBAT KELALAIAN RESTORAN37		
2.1	Mekanisme Penanganan Komplain Kepada <i>Customer Service</i>	
	Dan Dampaknya Terhadap Driver Shopeefood.....	37
2.1.1	Sistem Penanganan Komplain di Shopeefood.....	40
2.1.2	Implikasi Hukum dan Praktis Terhadap Driver.....	49
2.1.3	Analisis Yuridis Terhadap Mekanisme Komplain Akibat Kelalaian Restoran	67
2.2	Bentuk Perlindungan Yang Diberikan Oleh Perusahaan	
	Kepada <i>Driver Shopeefood</i>	77
2.2.1	Status Hukum Driver dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia 79	
2.2.2	Perlindungan Hukum yang Diberikan Oleh Perusahaan Kepada <i>Driver Shopeefood</i> yang Dirugikan Oleh <i>Customer Service</i> Atas Komplain <i>Customer</i> Akibat Kelalaian Restoran.....	85
 BAB III UPAYA DRIVER SHOPEEFOOD KETIKA MENDAPAT		
KOMPLAIN AKIBAT KELALAIAN RESTORAN.....94		

3.1	Komplain <i>Driver</i> Terhadap <i>Customer Service</i> Yang Cenderung Tidak Diterima.....	94
3.2	Upaya Yang Dapat Dilakukan Driver Shopeefood Ketika Mendapat Komplain <i>Customer</i> Akibat Kelalaian Restoran...	103
3.2.1.	Upaya Non- <i>Litigasi</i>	105
3.2.2.	Upaya <i>Litigasi</i>	114
BAB IV PENUTUP		116
4.1	Kesimpulan	116
4.2	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	7
Tabel 2. Jenis Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Shopee Beserta Bobot Poin Penalti	56
Tabel 3. Bentuk Sanksi Mitra Pengemudi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pesanan Telah Disegel Oleh Resto Ketika Diberikan Kepada <i>Driver</i> .53	
Gambar 2. Bukti Akun Driver Terkena Suspend96	
Gambar 3. Bukti Akun Terkena Pemotongan Insentif & Saldo.....96	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Persentase Mitra Pengemudi yang Pernah Menerima Komplain Akibat Kelalaian Restoran	52
Bagan 2. Jenis Komplain Pelanggan yang dihadapi Mitra Pengemudi Akibat Kelalaian Restoran	53
Bagan 3. Hasil Persentase Kerugian yang Dialami Mitra Pengemudi Shopeefood Akibat Kesalahan atau Kelalaian Restoran Dalam Memastikan Kesesuaian Pesanan Konsumen.....	62
Bagan 4. Tanggapan Mitra pengemudi yang Terkena Dampak Penanganan Customer Service & Komplain Akibat Kelalaian Restoran.....	101
Bagan 5. Penilaian Responden Driver Atas Efektivitas Penyelesaian Masalah oleh Customer Service Shopee.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT)	124
Lampiran 2. Formulir Pengajuan Skripsi	125
Lampiran 3. Surat Penugasan Dosen Pembimbing	126
Lampiran 4. Formulir Pengajuan Judul Skripsi	127
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi	128
Lampiran 6. Transkrip	129
Lampiran 7. Bukti Penyerahan Laporan Magang	130
Lampiran 8. Kartu Rencana Studi.....	131
Lampiran 9. Bukti Pembayaran UKT	132
Lampiran 10. Halaman Persetujuan Skripsi	133
Lampiran 11. Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	134
Lampiran 12. Surat Keterangan Hasil Plagiarisme	135
Lampiran 13. Hasil Artikel Jurnal.....	134
Lampiran 14. <i>Letter Of Acceptance</i> Artikel Jurnal.....	135
Lampiran 15. Daftar Ujian Lisan.....	137
Lampiran 16. Sertifikat <i>Library Class</i>	138
Lampiran 17. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	139
Lampiran 18. Hasil Kuisisioner.....	142
Lampiran 19. Lembar Revisi Dosen Penguji 1.....	144
Lampiran 20. Lembar Revisi Dosen Penguji 2.....	145
Lampiran 21. Lembar Revisi Dosen Penguji 3.....	146