

BAB I Kasus Posisi

Lina (23 tahun) seorang juru foto, karena di masa pandemi *covid-19* tidak banyak permintaan pekerjaan yang didapat membuat Lina kemudian mencoba mencari pekerjaan lain melalui internet. Lina kemudian mendapat informasi di internet untuk menjadi mitra *Shopee* yaitu sebagai mitra pengemudi *shopee food*. Pengemudi bertugas untuk mengambil pesanan dari rumah makan dan mengantarkan makanan kepada pelanggan *shopee food* atas perintah dari *shopee food*.

Pendaftaran menjadi mitra pengemudi sangatlah gampang yaitu dengan mengunduh aplikasi *shopee food driver*, lalu menyetujui semua ketentuan layanan dan kode etik *shopee food driver*. Setelah melakukan pendaftaran dengan memasukkan identitas pribadi dan lainnya hingga proses pendaftaran di aplikasi *shopee food driver* selesai. Lina lalu mendapatkan pesan dari *shopee* Indonesia melalui *whatsapp* mengenai kelanjutan mekanisme pendaftaran, hingga pengambilan atribut pengemudi yang menjadi kewajiban dari setiap pengemudi. Setelah mendapatkan atribut pengemudi maka akun akan diaktifkan setelah akan ada perintah pengantaran pesanan untuk pertama kali, saat pengemudi mulai menerima pesanan maka hal itu mengartikan bahwa pengemudi telah menyetujui semua ketentuan layanan dan menjadi mitra *shopee food*.

Di awal bekerja tidak ada masalah apapun. Namun kurang lebih memasuki bulan kedua ada beberapa pesanan yang tidak dapat

diselesaikan dengan sempurna. Akan tetapi dalam penyelesaian pesanan yang tidak sempurna tersebut tidak semuanya merupakan kelalaian Lina sebagai mitra pengemudi. Salah satunya yaitu ketika Lina mendapat pesanan pada titik yang ditentukan oleh *maps* aplikasi *shopee food* sendiri berada di daerah Jln. Noroyono, Demangan. Ketika Lina sampai di titik lokasi dan menghubungi pelanggan untuk mengambil pesanan, ternyata titik lokasi yang ditentukan oleh *maps shopee food* salah. Sehingga Lina kemudian harus mencari lokasi baru pelanggan yang sesuai. Namun pelanggan yang sudah terlalu lama menunggu pesannya melaporkan keluhan kepada *shopee food* sehingga Lina mendapatkan sanksi berupa penahanan terhadap akun mitra selama 1 jam. Selama akun ditahan Lina tidak bisa mengakses akunnya maupun mendapatkan pesanan.

Salah satu sanksi lainnya yang diterima Lina yaitu ketika Lina mendapatkan pesanan yang jarak rumah, restoran dan titik pelanggan berdekatan. Namun hal tersebut membuat *shopee food* menyatakan bahwa Lina telah melakukan manipulasi pesanan. Nyatanya Lina hanya menjalankan perintah dari *shopee food* saja. Pada akhirnya Lina lah sebagai pihak yang bersalah. Sanksi yang diberikan cukup berat yakni pemutusan mitra dan Lina tidak dapat melakukan penarikan uang pada dompet elektroniknya. Lina juga sudah berusaha untuk melakukan banding ke pihak *shopee food* namun karena pelanggaran ini dianggap berat maka banding ditolak.