

ABSTRAK

Riswan Hadi. Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna ShopeeFood Atas Biaya Tambahan Parkir di Duta Mall Banjarmasin. Skripsi. Pembimbing: Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M. H. pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, ShopeeFood, Biaya Tambahan Parkir, Hukum Empiris, Hukum Ekonomi Syariah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya praktik pembebanan biaya tambahan parkir kepada pengguna ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin yang dalam beberapa kasus dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya dan tanpa bukti karcis parkir sehingga berpotensi merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap lima orang konsumen pengguna ShopeeFood dan dua orang driver ShopeeFood, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal yang relevan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen terhadap pengguna ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin belum terlaksana secara optimal. Hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak memilih, hak untuk didengar, serta hak memperoleh ganti rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum terpenuhi karena biaya tambahan parkir tidak diinformasikan sejak awal, tidak disertai bukti karcis parkir, dan pembayarannya dilakukan secara tunai di luar sistem aplikasi. Dalam perspektif hukum Islam, praktik tersebut bertentangan dengan prinsip *ash-shiddiq* (kejujuran), *al-amanah* (kepercayaan), *al-'adl* (keadilan), dan *al-khiyar* (hak memilih). Kendala yang dihadapi konsumen meliputi rendahnya pengetahuan hukum, tidak adanya bukti pembayaran dan bukti percakapan, pembayaran di luar sistem aplikasi, budaya enggan mengajukan pengaduan, serta belum tersedianya mekanisme resmi mengenai biaya tambahan pada platform ShopeeFood. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan transparansi biaya, penguatan mekanisme pengaduan, dan edukasi hukum kepada konsumen guna mewujudkan perlindungan hukum yang lebih efektif.