BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah membawa perubahan signifikan terhadap pola perilaku serta gaya hidup masyarakat di berbagai belahan dunia. Salah satu bentuk perubahan tersebut ditandai dengan hadirnya layanan transportasi berbasis daring (online), yaitu layanan yang mengombinasikan sektor transportasi dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan internet. Fenomena ini tidak hanya berkembang di tingkat global, tetapi juga mengalami pertumbuhan yang pesat di Indonesia. Secara konseptual, istilah transportasi online dapat dipahami melalui pengertian kata "transportasi" dan "online". Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, transportasi merupakan kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Dalam kegiatan pengangkutan barang, layanan tersebut dilakukan untuk tujuan komersial dengan mengenakan tarif tertentu sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada pengguna. Sementara itu, istilah "online" merujuk pada kondisi ketika suatu perangkat atau sistem terhubung dengan jaringan internet sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi dan transaksi secara digital.[1]

[1]"*Aspek hukum bisnis transportasi jalan online* / Andika Wijaya | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau," diakses 10 Januari 2025, https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=12785.

Tingginya mobilitas dan aktivitas masyarakat modern menimbulkan kebutuhan terhadap sarana yang dapat mempermudah pelaksanaan berbagai transaksi dalam kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, seperti layanan transportasi maupun kebutuhan sehari-hari lainnya, melalui penggunaan aplikasi berbasis online yang dapat diakses dengan mudah melalui telepon (smartphone).[2]

Salah satu inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah layanan aplikasi ShopeeFood. Dalam pelaksanaannya, ShopeeFood menjalin kemitraan dengan pengemudi ojek sebagai mitra yang berperan dalam memberikan layanan pengantaran barang maupun makanan. Keberadaan layanan ini menjadi solusi yang memudahkan masyarakat dalam berbelanja dan memenuhi berbagai kebutuhan rumah tanpa harus menghadapi kemacetan lalu lintas. Penggunaan layanan aplikasi ShopeeFood dilakukan melalui aplikasi Shopee yang berbasis online dan dapat diakses oleh pengguna telepon seluler melalui platform resmi Shopee.[3]

Hubungan hukum antara ShopeeFood sebagai penyedia layanan transportasi berbasis online sekaligus pelaku usaha dengan pengguna

---

[2]Ananda Nasution dan Dian Mandayani, "*Tinjauan Hukum terhadap Layanan Transaksi dan Transportasi Berbasis Aplikasi Online*," *Resam* 4, no. 1 (2018): 17–30, https://doi.org/10.32661/resam.v4i1.10.

[3]"Leading Online Shopping Platform In Southeast Asia & Taiwan | Shopee," diakses 10 Januari 2025, https://shopee.com.

layanan sebagai konsumen diatur berdasarkan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen. Salah satu prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah asas kepastian hukum. Asas ini bertujuan untuk menjamin agar pelaku usaha maupun konsumen menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, sehingga tercipta keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Selain itu, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan jaminan kepastian hukum dalam hubungan hukum yang terjalin antara pelaku usaha dan konsumen.[4]

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen. Pada umumnya, para ahli mendefinisikan konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan akhir setelah memperolehnya dari pelaku usaha. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki pengertian yang luas, mencakup pihak yang memproduksi maupun menyalurkan barang dan jasa kepada konsumen. Dalam hubungan tersebut, pelaku usaha dan konsumen memiliki keterkaitan yang bersifat timbal balik. Oleh karena itu, kegiatan usaha pada dasarnya mencerminkan adanya hubungan saling membutuhkan antara

[4]"*Aspek hukum bisnis transportasi jalan online* / Andika Wijaya | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau," diakses 10 Januari 2025, https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=12785.

pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa dan konsumen sebagai pengguna barang atau jasa tersebut.[5]

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 angka 1, menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan atas barang dan/atau jasa yang digunakan, termasuk informasi terkait biaya yang dikenakan. Dalam kaitannya dengan biaya parkir, konsumen berhak mendapatkan penjelasan yang transparan dan akurat mengenai adanya komponen biaya tersebut. Selain itu, Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan atau yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Oleh karena itu, pembebanan biaya tambahan berupa biaya parkir yang sebenarnya tidak ada namun tetap ditagihkan kepada konsumen dapat dikualifikasikan sebagai praktik yang merugikan dan bertentangan dengan ketentuan tersebut.[6]

Berkaitan dengan praktik pembebanan biaya parkir pada layanan ShopeeFood di kawasan Duta Mall Banjarmasin yang dinilai belum dilakukan secara transparan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat

---

[5]"*Pembentukan hukum nasional dan permasalahannya* Mariam Darus Badrulzaman | Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY," diakses 10 Januari 2025, https://balaiyanpus.jogjaprov.go.id/opac/detail-opac?id=81665.

[6]Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Legis. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22, 1 (1999), Pada 4, Https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/45288/Uu-No-8tahun-1999.

diwujudkan melalui berbagai upaya, salah satunya dalam bentuk perlindungan preventif. Upaya tersebut dapat dilaksanakan melalui kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen, seperti YLKI, maupun oleh pihak ShopeeFood sendiri melalui kampanye informasi atau program penyuluhan. Materi yang disampaikan dapat berfokus pada ketentuan hukum yang mengatur hak-hak konsumen, khususnya Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Melalui kegiatan tersebut, konsumen diharapkan memahami haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai seluruh komponen biaya, termasuk biaya parkir, sebelum melakukan transaksi. Dengan demikian, potensi terjadinya sengketa antara pengguna layanan dan pihak penyedia jasa dapat diminimalkan sejak awal.

Pendidikan hukum yang bersifat preventif memiliki peran penting bagi pengguna layanan ShopeeFood di Kota Banjarmasin agar mereka memahami secara utuh hak-haknya terkait keterbukaan informasi mengenai biaya tambahan parkir di kawasan Duta Mall. Peningkatan kesadaran konsumen mengenai hak atas informasi yang transparan dapat dilakukan baik melalui fitur informasi pada aplikasi maupun melalui program sosialisasi yang menjangkau masyarakat secara langsung. Melalui upaya tersebut, diharapkan kesalahpahaman terkait pembebanan biaya tambahan dapat diminimalisasi sekaligus meningkatkan kesadaran hukum masyarakat mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar,

jelas, dan jujur sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.[7]

Ketentuan hukum secara substantif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18, melarang pencantuman klausula baku yang dapat merugikan konsumen, termasuk praktik penambahan biaya yang tidak diinformasikan secara jelas seperti biaya parkir tersembunyi. Ketentuan tersebut diperkuat oleh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 yang mewajibkan adanya transparansi dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik, termasuk platform e-commerce seperti ShopeeFood, sehingga setiap biaya harus disampaikan secara terbuka kepada konsumen sebelum transaksi dilakukan.[8]

Penyelesaian non-litigasi prioritas via mediasi BPSK Banjarmasin (Pasal 45-47 UUPK) memungkinkan rekonsiliasi cepat untuk pengembalian dana, sebelum litigasi pengadilan sebagai upaya terakhir.[9]

---

[7]Tetanoe Bernada, "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6 (2017): h, 13.

[8]Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Legis. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22, 1 (1999), pada 9–10, https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8tahun-1999.

[9]Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), "Peran BPSK Dalam Perlindungan Konsumen," Bpkn Ri, 2023, Https://Bpkn.Go.Id/Beritavideo/Detail/Peran-Bpsk-Dalam-Perlindungan-Konsumen.

Penegakan represif oleh pengawas perdagangan dan pengadilan terapkan sanksi administratif hingga pidana, memastikan ShopeeFood dan Duta Mall kompensasi korban serta cegah pelanggaran berulang.[10]

Biaya tambahan parkir yang tidak diinformasikan dengan jelas bisa mengejutkan konsumen saat mereka mau melakukan pembayaran. Dalam beberapa kasus yang peneliti Temukan di duta mall banjarmasin konsumen mungkin dikenakan biaya parkir yang seharusnya tidak ada, yang dapat dianggap sebagai praktik tidak adil. Hal ini menunjukkan perlunya regulasi yang lebih ketat dan transparansi dalam komunikasi antara driver ShopeeFood dan pengguna ShopeeFood, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Masalah biaya tambahan yang tidak ada seharusnya tidak menjadi beban bagi konsumen. Jika biaya tersebut diterapkan dengan penjelasan yang jelas, maka hal ini dapat dianggap sebagai praktik penipuan. Konsumen berhak untuk menuntut keadilan dan transparansi dari platform yang mereka gunakan, dan ShopeeFood harus mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa biaya yang dikenakan adalah wajar dan sesuai dengan layanan yang diberikan.

Surat An-Nisa/4: 29 :

[10]Bernada, "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia," hlm, 13-14.

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا

تَقْتُلُوْٓا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا

"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu".[11]

Dalam konteks ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin, biaya tambahan parkir yang tidak terdaftar di aplikasi dapat dianggap sebagai "memakan harta secara batil" jika tidak disepakati secara transparan saat checkout, melanggar prinsip tarāḍī dan merugikan konsumen.[12] Prinsip ini selaras dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya hak atas informasi benar dan kewajiban pelaku usaha memberikan transparansi harga, sehingga ayat ini memperkuat argumen hukum dan etis melawan praktik driver yang membebani ekstra di luar kesepakatan.

Dari wawancara awal yang dilakukan penulis dengan salah satu konsumen, Bernama Nely, yang pernah memesan makanan di resto Duta Mall Banjarmasin lewat aplikasi ShopeeFood, dari pernyataanya bahwa Nely pernah beberapa kali dikenakan biaya parkir oleh driver ShopeeFood, driver memberitahukan ada biaya parkir ketika hendak mengantar pesanan nya, driver disini tidak menunjukan bukti biaya parkir seperti karcis, namun

[11]Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya, situs resmi Qur'an Kemenag, https://quran.kemenag.go.id, Surah An-Nisā' 4:29.

[12]fissilmi Kaffah, "Hukum Transaksi Go Food," Fissilmi Kaffah, diakses 11 Juni 2026, https://fissilmi-kaffah.com/frontend/artikel/detail_tanyajawab/354.

Nely percaya bahwa betul adanya biaya parkir padahal driver tidak menunjukan karcis, dan Nely juga bingung dengan permintaan biaya tersebut apakah benar, karna driver meminta biaya parkir tersebut dirasanya tidak wajar disini driver meminta biaya parkir sebesar Rp5.000 rupiah. setelah penulis wawancara konsumen baru mengetahui bahwa sebenarnya tidak ada biaya parkir, driver biasanya hanya parkir diluar wilayah duta mall,terkecuali driver menunjukkan bukti biaya parkir seperti karcis, baru benar bahwa memang driver memarkirkan motornya di Duta Mall. kondisi ini menimbulkan kekhwatiran terhadap konsumen yang merasa tidak terlindungi, maka pentingnya perlindungan kepada konsumen atas biaya tambahan parkir ini.[13]

ShopeeFood menyatakan bahwa konsumen dikenakan biaya parkir untuk pesanan dari restoran atau merchant di dalam mall, perkantoran, atau food court, dengan biaya tersebut terlihat di halaman konfirmasi pesanan pada bagian "Biaya Lain-lain". Jika biaya parkir tidak langsung dibebankan oleh platform, konsumen bertanggung jawab penuh atasnya, dan driver berhak meminta penggantian melalui bukti seperti struk parkir, sementara Shopee tidak bertanggung jawab atas selisih atau kelebihan pembayaran.[14]

Penelitian ini penting karena meningkatnya masyarakat berbelanja secara online terutama diaplikasi ShopeFood dan adanya oknum driver yang

[13]Nely Agustina,*wawancara tatap muka,Jl palapan permai, 20 juni 2025.*

[14]Cantika Adinda Putri, "Tarif Tambahan ShopeeFood Sudah Terjadi Sejak 2021," CNBC Indonesia, Jakarta, 2022, https://www.cnbcindonesia.com/market/20221008190438-17-378232/tarif-tambahan-shopeefood-sudah-terjadi-sejak-2021.

nakal meminta biaya tambahan parkir yang tidak ada penelitian ini bisa menjadi dasar untuk memberikan solusi atau perbaikan dalam sistem layanan tersebut dan memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang sesuai.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik akan menelitinya lebih lanjut tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna ShopeeFood atas biaya tambahan parkir yang sebenarnya tidak ada, konsumen mendapat biaya tambahan parkir dari driver padahal sebenarnya tidak ada karna minimnya pengetahuan tehadap hukum perlindungan konsumen. Permasalahan ini kemudian dituangkan ke dalam karya ilmiah berupa proposal skripsi yang berjudul "Perlindungam kosumen terhadap penggun ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di duta mall banjarmasin"

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin?
2. Apa saja kendala yang dihadapi konsumen dalam menedapatkan perlindungan hukum atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pengguna ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi konsumen dalam menedapatkan perlindungan hukum atas biaya tambahan parkir di Duta Mall banjarmasin

D. SIGNIFIKASI PENELITIAN

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoris maupun praktis, yang mana hasil penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Secara teoritis, Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan khazanah keilmuan, khususnya dalam bidang hukum dan hukum ekonomi syariah, terutama yang berkaitan dengan fiqh muamalah. Selain itu, penelitian ini dapat menambah referensi akademik di lingkungan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya serta memperkaya koleksi pustaka Fakultas Syariah pada khususnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan awal bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji tema serupa dengan sudut pandang, metode, maupun pendekatan yang berbeda.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya pengguna layanan ShopeeFood. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi konsumen dalam menggunakan layanan pesan antar berbasis online, sehingga mereka memiliki pemahaman yang lebih baik

mengenai hak-hak konsumen serta bentuk perlindungan hukum yang tersedia dalam penggunaan layanan ShopeeFood.

E. Definisi Oprasional

Agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti memandang perlu untuk menjelaskan beberapa pengertian yang berkaitan dengan fokus penelitian, sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

   Perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya hukum maupun nonhukum yang diberikan kepada konsumen, dalam hal ini pengguna layanan ShopeeFood, untuk menjamin terpenuhinya hak-hak mereka serta mencegah terjadinya kerugian akibat pembebanan biaya tambahan berupa biaya parkir yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku maupun kondisi yang sebenarnya. Upaya perlindungan tersebut dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip dan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[15]

   Perlindungan konsumen dalam penelitian ini diartikan sebagai segala bentuk upaya hukum maupun nonhukum yang diberikan kepada konsumen, dalam hal ini pengguna layanan ShopeeFood, untuk menjamin terpenuhinya hak-hak mereka serta mencegah terjadinya kerugian akibat pembebanan biaya tambahan berupa biaya parkir yang

[15]Dio Rahmanullah, "*Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999*" (other, Universitas Islam Riau, 2022), https://repository.uir.ac.id/15095/.

tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku maupun kondisi yang sebenarnya terjadi dilapangan yaitu di Duta Mall Banjarmasin

2. Biaya Tambahan Parkir

Pembebanan biaya parkir tambahan yang dilakukan oleh pengemudi atau pihak terkait di luar ketentuan yang tercantum dalam aplikasi ShopeeFood, tanpa disertai alasan maupun bukti yang jelas, berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen serta menciptakan ketidakjelasan dalam proses transaksi. Praktik tersebut dapat memengaruhi kepastian dan transparansi biaya yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Pengenaan biaya parkir yang sebenarnya tidak ada atau tidak dapat dibuktikan keberadaannya dapat dikategorikan sebagai tindakan yang bertentangan dengan etika bisnis dan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, konsumen berhak memperoleh informasi yang lengkap, benar, dan transparan mengenai seluruh biaya yang dibebankan dalam transaksi sebagaimana dijamin dalam peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen.[16]

Pembebanan biaya parkir tambahan di luar ketentuan aplikasi dalam penelitian ini diartikan sebagai tindakan pengemudi atau pihak terkait yang memungut biaya parkir dari konsumen pengguna layanan

[16]"*Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek Terhadap Pengenaan Biaya Yang Tidak Sesuai Tarif Aplikasi (Suatu Penelitian di Banda Aceh)* | Adriansyah | Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan," diakses 10 Januari 2025, https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/25949.

ShopeeFood, meskipun biaya tersebut tidak tercantum dalam rincian biaya pada aplikasi, tidak disertai penjelasan alasan yang jelas, dan/atau tidak didukung bukti keberadaan biaya parkir yang sebenarnya (seperti karcis parkir). Praktik ini berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen serta mengurangi kepastian dan transparansi biaya dalam transaksi, sehingga dapat dikategorikan sebagai tindakan yang bertentangan dengan etika bisnis dan ketentuan perlindungan konsumen mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur.

F. Kajian Pustaka/Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami permasalahan dan konsep yang dikaji serta untuk membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian terdahulu, diperlukan kajian pustaka sebagai bahan perbandingan. Berdasarkan hasil penelusuran dan telaah yang dilakukan oleh penulis terhadap berbagai karya ilmiah yang relevan, diperoleh kajian terhadap beberapa skripsi terdahulu sebagai berikut:

1. Skripsi ini yang disusun oleh Nor Ahmad Muharam tahun 2025, program studi hukum tata negara, Universitas Islam Negri Antasari Banjarmasin, dengan judul, "Driver gojek dan pesanan fiktif di banjarmasin: kajian atas perlindungan hukum dari negara dan perusahaan"[17] Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-

[17]"*Driver Gojek dan Pesanan Fiktif di Banjarmasin*: Kajian atas Perlindungan Hukum dari Negara dan Perusahaan - IDR UIN Antasari Banjarmasin," diakses 21 Juni 2025, https://idr.uin-antasari.ac.id/28433/.

bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pengemudi Gojek yang menjadi korban pesanan fiktif. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan melakukan penelitian lapangan melalui wawancara terhadap pengemudi Gojek di Kota Banjarmasin, pihak perusahaan, serta aparat kepolisian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian disusun dan dipaparkan secara deskriptif kualitatif, selanjutnya dianalisis berdasarkan perspektif perlindungan hukum nonlitigasi guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai upaya perlindungan yang tersedia bagi para pengemudi. sedangakan peneliti yang ingin teliti ialah terkait dengan perlindungan konsumen dan kendalanya dalam mendapatkan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi ShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin .

2. Skripsi ini yang disusun oleh Fitriannisa Sri Wulandari tahun 2024, program studi hukum ekonomi syariah, Universitas Islam Negri Antasari Banjarmasin, dengan judul, "Problematik kesalahan pemilihan titik lokasi oleh marketplace bagi driver gojek dikota banjarmasin"[18] Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang timbul akibat kesalahan pemilihan titik lokasi pengantaran oleh pengguna marketplace terhadap pengemudi Gojek

[18] *"Problematika Kesalahan Pemilihan Titik Lokasi Pengiriman oleh Marketplace bagi Driver Gojek di kota Banjarmasin* - IDR UIN Antasari Banjarmasin," diakses 21 Juni 2025, https://idr.uin-antasari.ac.id/26500/.

di Kota Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun peraturan perundang-undangan telah mengatur secara jelas mengenai perlindungan hak-hak pelaku usaha, dalam praktiknya hak tersebut sering kali tidak terpenuhi karena konsumen tidak memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada pengemudi. Selain itu, aspek keamanan dan keselamatan pengemudi juga belum sepenuhnya terjamin. Faktor utama yang melatarbelakangi permasalahan tersebut adalah keinginan konsumen untuk memperoleh biaya pengiriman yang lebih murah dengan cara memilih titik lokasi yang paling dekat dengan tujuan sebenarnya, ditambah dengan masih minimnya pengawasan serta perlindungan yang memadai terhadap pengemudi.

Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus kajiannya. Penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan hukum terhadap pengemudi Gojek yang dirugikan akibat kesalahan pemilihan titik lokasi oleh konsumen, sedangkan penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan ShopeeFood serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memperoleh perlindungan hukum terkait pembebanan biaya parkir tambahan pada layanan ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin.

3. Jurnal yang disusun oleh Dini Widyasari dan Hardian Iskandar tahun 2023, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Gresik

Indonesia, dengan judul, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Jasa ShopeeFood Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen"[19] Layanan pesan antar makanan melalui fitur ShopeeFood memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh makanan tanpa harus datang langsung ke lokasi penjual. Meskipun demikian, transaksi yang dilakukan secara online memiliki risiko yang berbeda dengan transaksi konvensional, karena konsumen tidak dapat memeriksa secara langsung kualitas maupun kondisi produk yang dibeli serta tidak dapat segera menyampaikan keberatan apabila terjadi kesalahan. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah diterimanya pesanan yang tidak sesuai dengan pesanan yang diajukan oleh konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun nonmateriil. Oleh karena itu, diperlukan kepastian hukum mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut dalam perspektif perlindungan konsumen. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ShopeeFood telah menyediakan mekanisme pengajuan pengembalian dana (refund) atau penggantian produk kepada pihak merchant melalui platform yang tersedia. Berdasarkan

[19]Dini Widyasari dan Hardian Iskandar, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Jasa ShopeeFood Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen," *UNES Law Review* 6, no. 1 (2023): 1, https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1.1135.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila tidak memenuhi kewajibannya yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konsumen.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus kajiannya yang sama-sama membahas perlindungan konsumen dalam penggunaan layanan ShopeeFood. Namun, terdapat perbedaan pada objek permasalahan yang diteliti. Penelitian terdahulu menitikberatkan pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat pesanan makanan yang tidak sesuai, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi pengguna layanan ShopeeFood serta hambatan yang dihadapi dalam memperoleh perlindungan hukum terkait pembebanan biaya parkir tambahan pada layanan ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin.

4. Skripsi ini yang disusun oleh A. Fira Aulia Rahmat tahun 2022, program studi ilmu hukum, Universitas Muslim Indonesia Makassar, dengan judul, "Perlindungan Hukum Pengemudi shopeefood Terhadap Pesanan Fiktif Di Kota Makassar".[20] Bahwasanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan hukum antara pengemudi ShopeeFood

[20]A. Fira Aulia Rahmat, "*Perlindungan Hukum Pengemudi Shopefood Terhadap Pesanan Fiktif Di Kota Makassar*" (makassar,Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar,2022)

dengan PT. Shopee Indonesia. Dan mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum pengemudi ShopeeFood terhadap pesanan fiktif di Kota makassar. Sedankan yang ingin peneliti teliti mengetahui perlindungan konsumen dan kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin.

5. Skripsi ini yang disusun oleh Fahmi Samsul M tahun 2022, program studi hukum ekonomi syariah, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah, dengan judul, "Perlindungan Hukum Terhadap Driver Atas Praktek Pesanan Fiktif Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Gojek (Studi Kasus Gojek Kota Tasikmalaya)"[21]

   Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktek pesanan fiktif dalam transaksi jual beli pada aplikasi gojek dan perlindungan hukum bagi driver yang mendapatkan pesanan fiktif ditinjau dari hukum positif dan hukum ekonomi syariah. Driver yang mengalami pesanan fiktif dapat menerima ganti rugi dari pihak gojek Selaku mitra penyedia platform. namun, ganti rugi yang diterima driver tidak sebanding dengan kerugian yang dialami. sedangkan peneliti yang ingin teliti ialah terkait dengan perlindungan kepada konsumen dan kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa transportasi ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin.

[21]Fahmi Samsul M, "(Perlindungan Hukum Terhadap Driver Atas Praktek Pesanan Fiktif Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Gojek (Studi Kasus Gojek Kota Tasikmalaya)" (bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/62829.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi penelitian serta memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang disajikan, diperlukan sistematika penulisan yang tersusun secara terstruktur. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang melandasi dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus kajian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional untuk menjelaskan istilah-istilah penting yang terdapat dalam judul penelitian, kajian pustaka yang memuat perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, serta sistematika penulisan yang menjelaskan susunan pembahasan dalam skripsi.

Bab II Landasan Teori, memuat berbagai teori dan konsep yang relevan dengan objek penelitian yang diperoleh dari literatur, buku, dan sumber ilmiah lainnya. Dalam bab ini dibahas teori-teori yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hak-hak konsumen, serta aspek hukum yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Bab III Metode Penelitian, menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data yang terdiri atas data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi pemaparan data hasil penelitian serta analisis terhadap permasalahan yang telah dirumuskan. Pada

bab ini dijelaskan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terkait pembebanan biaya parkir tambahan pada layanan ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin, termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memperoleh perlindungan hukum serta analisis terhadap temuan penelitian berdasarkan teori dan ketentuan hukum yang relevan.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait maupun bagi peneliti selanjutnya guna menyempurnakan penelitian yang akan datang.