BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian

1. Gambaran Umum Layanan ShopeeFood di Kota Banjarmasin

   ShopeeFood merupakan fitur layanan pesan antar makanan digital (food delivery) yang terintegrasi langsung di dalam aplikasi e-commerce Shopee. Layanan ini resmi meluncur untuk mendukung ekosistem ekonomi digital di Indonesia, termasuk di Kota Banjarmasin.

   Hubungan kerja pada platform ini melibatkan tiga komponen utama:

   a. Platform Shopee: Bertindak sebagai penyedia teknologi dan perantara digital. formal.
   b. Merchant/Restoran: Pelaku usaha penyedia makanan yang membuka gerai digital di aplikasi (dalam hal ini resto di Duta Mall Banjarmasin).
   c. Mitra Pengemudi (Driver): Pihak ketiga yang mengemban tugas menjemput dan mengantarkan pesanan secara langsung kepada konsumen.

2. Profil Duta Mall Banjarmasin

   Duta Mall Banjarmasin merupakan pusat perbelanjaan modern (mall) terbesar pertama di Kota Banjarmasin dan Provinsi

Kalimantan Selatan. Mall ini menjadi pusat perputaran ekonomi dan gaya hidup masyarakat perkotaan. Di dalamnya terdapat ratusan merchant atau restoran yang menyediakan berbagai produk kuliner skala lokal maupun nasional. Restoran atau merchant kuliner di Duta Mall Banjarmasin sebagian besar terpusat di area food court maupun area khusus pada lantai 4 dan lantai 5. Letak restoran di lantai atas ini mengharuskan siapa pun yang berkunjung—termasuk mitra pengemudi (driver)—untuk berjalan kaki dan menggunakan eskalator/lift dari area parkir dasar untuk mencapai lokasi penjemputan makanan.

3. Praktik Parkir Driver ShopeeFood di Duta Mall Banjarmasin

Berdasarkan data lapangan yang dihimpun dari para informan, terdapat perbedaan (kesenjangan) antara aturan resmi dengan realitas perilaku driver di area Duta Mall Banjarmasin:

Mayoritas mitra pengemudi ShopeeFood memilih untuk tidak memarkirkan kendaraannya di area parkir berbayar resmi Duta Mall. Mereka cenderung memarkirkan motor secara gratis di luar wilayah mall (seperti di area depan mall) untuk menghemat pengeluaran dan mempercepat mobilitas kendaraan. Akibat memarkirkan motor di luar mall, driver harus berjalan kaki cukup jauh menuju lantai 4 atau lantai 5 demi menjemput makanan. Kondisi fisik bangunan mall yang luas melahirkan fenomena baru di mana driver meminta biaya berkisar Rp2.000 hingga Rp5.000

dengan dalih "biaya parkir", padahal dana tersebut diniatkan mandiri oleh oknum driver sebagai pengganti lelah atau upah berjalan kaki.

B. Penyajian data

Berikut data yang diperoleh penulis dari wawancara langsung dengan 5 orang konsumen pengguna shopeefood dan 2 orang driver shopeefood

1. Informan 1 (Konsumen)

   a. Identitas data

Nama	: Nely Agustina
Jenis kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Pendidikan	: Mahasiswi Universitas Sari Mulia Bjm
Alamat	: Komplek Palapan Permai, Bok H no 96

   b. Hasil wawancara

   Dari wawancara 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 tidak hanya 1 kali 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 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 Banajarmasin.[1]

2. Informan II (Konsumen)

a. Identitas data

Nama : Muhammad Yunus

Jenis kelamin : laki laki

Agama : Islam

Pendidikan terakhir : Pondok Pesantren Nurul JannahBanjarmasin

Alamat : jalan teluk tiram darat gg h. Sa'adah

b. Hasil Wawancara

Yunus menyatakan bahwa ia pernah diminta membayar biaya parkir saat melakukan pemesanan makanan di Resto Duta Mall melalui aplikasi ShopeeFood. Driver memberitahukan adanya biaya tambahan tersebut hanya pada saat hendak

[1]Nely Agustina, *Wawancara pribadi, Jl Palapan Permai, 20 juni 2025.*

mengantar pesanan ke lokasi konsumen, sehingga tidak ada pemberitahuan sebelumnya baik melalui aplikasi maupun pada saat driver menerima pesanan.

Ketika driver meminta biaya tambahan parkir sebesar Rp2.000 rupiah, driver tidak menunjukkan bukti karcis parkir apa pun sebagai legitimasi atas permintaan biaya tersebut. Meskipun demikian, Yunus menyatakan bahwa ia sebagai konsumen hanya percaya saja bahwa memang ada biaya parkir yang sah,tanpa memverifikasi atau meminta bukti lebih lanjut kepada driver dan juga konsumen menggap biaya tersebut masih tegolong wajar.

Konsumen membayar biaya parkir tersebut secara tunai langsung kepada driver tanpa melalui mekanisme pembayaran di aplikasi ShopeeFood. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi biaya tambahan tersebut berlangsung di luar sistem platform, sehingga tidak tercatat dan tidak dapat dilacak oleh Shopee.

Konsumen disini tidak pernah mengajukan komplain atau laporan ke Shopee terkait adanya biaya parkir tambahan ini. Alasannya adalah karena Yunus merasa bahwa memang benar ada biaya parkir yang sah, dan biaya parkir yang nominal nya terholong masih wajar sehingga ia tidak menyadari bahwa praktik tersebut kemungkinan besar tidak sah dan merugikan konsumen. Fenomena ini menunjukkan bahwa konsumen tidak

memiliki kesadaran penuh akan hak-haknya dalam transaksi digital dan cenderung menerima apa pun yang diminta oleh driver tanpa mempertanyakan kebenarannya.[2]

3. Informan III (Konsumen)

   a. identitas data

      Nama : Muhammad Amin Khairullah

      Jenis Kelamin : Laki Laki

      Agama : Islam

      Pendidikan terakhir : aliyah/sma

      Alamat : Jalan Kelayan B Gg cempaka XIII

   b. Hasil Wawancara

      Bedasarkan hasil wawancara konsumen disini menyebutkan bahwa pernah diminta biaya parkir oleh driver shopeefood, pada saat pesan makanan diresto duta mall melalui shopeefood konsumen di chet oleh driver saat mau proses pengantaran, yaitu driver bilang bahwasanya ada biaya parkir sebesar Rp3.000 rupiah, disini driver hanya memberitahukan bahwasanya ada biaya parkir tanpa menunjukkan bukti seperti karcis namun konsume n disni juga tidak bertanya untuk melihat karcis ada atau tidaknya.

      Konsumen sedikit bingung saat driver menagih biaya parkir karna biasanya tidak ada biaya parkir saat memesan

[2]Muhammad Yunus, *Wawancara pribadi, Jl Teluk Tiram Darat, 6 juni 2026.*

diresto duta mall,namun pada saat itu driver meminta biaya parkir Rp3.000 rupiah, konsumen yang bingung dia tetap membayar biaya parkir tersebut secara cash dan tetapi disni konsumen memberikan rating bintang 1 kepada driver atas permintaan biaya parkir tersebut,walaupun konsumen merasa biaya parkir tersebut masih wajar saja.[3]

4. Informan IV (Konsumen)

a. Informasi data

Nama : Siti

Agama : Islam

Asal : Banjarmasin

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl Cempaka Raya

Pekerjaan : Ibu Rumah Tanga

b. Hasil wawancara

Siti menyatakan bahwa ia pernah diminta membayar biaya parkir saat melakukan pemesanan makanan di Resto Duta Mall melalui aplikasi ShopeeFood. Driver baru memberitahukan adanya biaya tambahan tersebut ketika tiba dilokasi konsumen, sehingga tidak ada pemberitahuan sebelumnya baik melalui aplikasi maupun pada saat driver menerima pesanan.

[3]Muhammad Amin Khairullah, *Wawancara pribadi, Jl kelayan b 6 juni 2025.*

Ketika driver meminta biaya tambahan parkir sebesar Rp2.000 rupiah, driver tidak menunjukkan bukti karcis parkir apa pun.Meskipun demikian, Siti menyatakan bahwa ia sebagai konsumen hanya percaya saja bahwa memang ada biaya parkir yang sah, tanpa meminta bukti lebih lanjut kepada driver, Siti menganggap biaya tersebut masih tergolong wajar.

Konsumen membayar biaya parkir tersebut secara tunai langsung kepada driver tanpa melalui mekanisme pembayaran di aplikasi ShopeeFood. Hal ini menunjukkan bahwa transaksi biaya tambahan tersebut berlangsung di luar sistem platform, sehingga tidak tercatat dan tidak dapat dilacak oleh Shopee.

Siti tidak pernah mengajukan komplain atau laporan ke Shopee terkait adanya biaya parkir tambahan ini. Alasannya adalah karena Siti merasa bahwa memang benar ada biaya parkir yang sah, dan biaya parkir yang nominalnya tergolong masih wajar sehingga ia tidak menyadari bahwa praktik tersebut kemungkinan besar tidak sah dan merugikan konsumen. Fenomena ini menunjukkan bahwa konsumen tidak memiliki kesadaran penuh akan hak-haknya dalam

transaksi digital dan cenderung menerima apa pun yang diminta oleh driver tanpa mempertanyakan buktinya.[4]

5. Informan V (Konsumen)

i. Informaasi data

Nama	: Ahmad
Jenis kelamin	: Laki Laki
Agama	: Islam
Pendidikan terkahir	: SMA
Alamat	: Jl Gerilya

ii. Hasil wawancara

Ahmad mengaku pernah mengalami Situasi di mana driver ShopeeFood meminta biaya tambahan parkir saat mengantarkan pesanan makanan dari Resto Duta Mall. Berbeda dengan kasus sebelumnya, driver langsung menyebut adanya biaya parkir Rp3.000 rupiah sejak driver menghubungi Ahmad untuk konfirmasi lokasi, bukan menunggu hingga tiba di tempat konsumen.

Namun, ketika Ahmad meminta bukti karcis parkir atau foto area parkir berbayar, driver hanya menjawab asal bahwa "biasanya memang ada biaya ini" tanpa menunjukkan apapun. Ahmad awalnya ragu dan hampir menolak membayar, tetapi karena pesanan sudah hampir

[4]Siti, *Wawancara pribadi, Jl Cempaka Raya, 6 juni 2026.*

selesai dan Ahmad tidak ingin merepotkan diri, ia akhirnya membayar dengan catatan dalam hati bahwa ini mungkin tidak resmi.

Ahmad membayar biaya tersebut secara tunai langsung ke driver, tidak melalui aplikasi ShopeeFood. Transaksi ini tidak tercatat di sistem platform dan tidak bisa dilacak oleh Shopee sebagai bukti pembayaran resmi.[5]

6. Informan VI (Driver)

c. Informasi data

Nama	: Udin ubay
Jenis kelamin	: Laki Laki
Agama	: Islam
Pendidikan terakhir	: Sd
Alamat	: Jl Grilya

d. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap seorang driver ShopeeFood yang telah bekerja sebagai mitra pengantar selama sekitar dua tahun. Rata-rata penerimaan pesanan driver tersebut berkisar antara 10–13 pesanan per hari. Intensitas pesanan dari Resto Duta Mall tidak konstan: terdapat hari-hari ketika tidak ada pesanan ke Resto Duta

[5]Ahmad, *Wawancara pribadi, Jl Grilya, 7 Juni 2026.*

Mall, sedangkan pada hari lain jumlah pesanan dari resto tersebut dapat mencapai dua kali.

Driver tersebut sering melakukan pengantaran ke area Duta Mall, namun kebanyakan aktivitas parkir dilakukan di luar area parkir resmi Duta Mall (biasanya di depan mall). Lokasi resto yang berada pada lantai 4–5 menyebabkan waktu penjemputan lebih lama dan kebutuhan untuk mencari lokasi yang tepat. Driver mengaku kadang harus bolak-balik mencari letak resto karena tidak mengetahui posisi persisnya.

Di mana beberapa kasus ketika menjemput pesanan di Resto Duta Mall, driver menyampaikan kepada konsumen adanya biaya parkir sebesar Rp3.000 rupiah. Cara penyampaian dilakukan melalui chat kepada konsumen pada saat pesanan masih diproses. Menurut penuturan driver, alasan meminta biaya parkir adalah sebagai kompensasi atas capeknya berjalan kaki menuju lokasi penjemputan (terutama jika resto berada di lantai atas) dan waktu ekstra yang dikeluarkan akibat tidak mengetahui lokasi persis.

Praktik meminta biaya parkir ini bukan merupakan kebijakan resmi dari platform atau tindakan umum yang selalu dilakukan oleh semua driver. Driver menyatakan bahwa tidak semua mitra melakukan hal ini; hanya beberapa

driver yang terkadang meminta biaya parkir dengan alasan serupa.

Reaksi konsumen terhadap permintaan biaya parkir bervariasi. Beberapa konsumen menerima dan membayar biaya tersebut tanpa keberatan, sedangkan konsumen lain mempertanyakan mengapa sebelumnya tidak ada driver yang meminta biaya tambahan serupa. Dengan demikian, ada ketidakseragaman persepsi konsumen terkait kewajaran dan konsistensi praktik tersebut.[6]

7. Informan VII (Driver)

   a. Informasi data

      Nama : Amat Toeng

      Jenis kelamin : Laki Laki

      Agama : Islam

      Pendidikan terakhir : Sma

      Asal : Banjarmasin

   b. Hasil wawancara

      Pengalaman driver cukup lama dalam bekerja sebagai driver shopefood 3 tahun, pesanan rata rata perhari yang driver dapat 13-15 pesanan. Driver tidak terlalu sering mendapatkan pesanan diresto duta mall hanya pada saat driver lagi nongkrong didepan duta mall saja biasa dapat pesanan diresto tersebut.

[6]Udin Ubay, *Wawancara Pribadi, Jl Grilya 27 Mei 2026.*

Driver pernah meminta biaya parkir pada saat dapat pesanan diresto duta mall dan driver meminta biaya parkir sebesar Rp3.000 rupiah, cara driver menyampailan biaya parkir tersebut melalui chet kepada konsumen pada saat proses pengantaran.

Alasan driver meminta biaya parkir dikarenakan merasa susah karna harus berjalan kaki dari luar keduta mall dan belum lagi naik ke lantai 4 lantai 5 yang restonya dilantai tersebut .

Driver biasanya parkir diluar area duta mall lebih tepatnya didepan duta mall karna pada umumnya driver memarkirkan kndraannya diarea tersebut,walaupun tidak ada biaya parkir diarea tersebut driver tetap meminta uang parkir dikarenakan driver menganggap sebagai upah jalan kaki, dari luar duta mall hingga ke lantai 4 lantai 5 namun praktek ini tidak umum diilakukan dikalangan driver.

Tanggapan konsumen pada saat diminta biaya parkir berbeda beda ada yang membayar sesuai yang diminta driver tanpa bertanya tanya sesuatu,ada juga berkata biasanya tidak ada parkir dan memberi kan bintang 1 kepda driver. [7]

Table 4.1 Hasil Wawancara Kepada Konsumen Dan Driver ShopeeFood

No	Informan	perlindungan konsumen	Kendala dalam memperoleh perlindungan konsumen
1	Nely Agustina (konsumen)	Dari kesimpulan hasil wawancara perlindungan	Kendala konsumen pertama yaitu disini konsumeen

[7]Amat Toeng, Wawancara pribadi, Banjarmasin, 29 Mei 2026.

		terhadap konsumen masih lemah.Konsumen dikenakan biaya parkir oleh driver tanpa bukti karcis dan tidak ada pemberitahuan biaya tambahan dari platfrom shopee sehingga hak atas informasi tidak terpenuhi.	percaya tanpa bukti, biaya dibayar tunai diluar aplikasi, sehingga tidak tercatat dan tidak dapat dilacak oleh platfrom, dan tidak ada bukti untuk komplen ke shopee.
2	Muhammad Yunus (konsumen)	Berdasarkan wawancara driver menagih biaya tambahan parkir pada saat makanan sudah selesai atau pada saat mau menuju lokasi konsumen, sama dengan konsumen pertama biaya parkir tersebut tidak ada bukti karcis,dan platfrom tidak mengetahui transaksi sehinga konsumen tidak terlindungi.	Sama dengan konsumen pertama tidak ada bukti karcis yang bisa membuktikan bahwa biaya tersebut sah,kurangnya informasi dan pemberitahuan oleh shopee, serta pembayaran tunai yang tidak tercatat diplatfrom shopee.
3	Muhammad Amin Khairullah (konsumen)	Bedasarkan wawancara sama dengan konsumen yang lain driver meminta biaya parkir tanpa menunjukkan bukti namun konsumen memberikan rating bintang 1 kepada driver.	Sama dengan konsumen yang lain terkendala bukti seperti driver tidak menunjukan karcis parkir dan biaya dibayar tunai sehingga tidak tercatat dan hilangnya bukti chet oleh driver.
4	Siti (konsumen)	Bedasarkan wawancara driver meminta biaya parkir	Kendala yang dihadapi Siti sedikit berbeda dengan

		ketika tiba dilokasi konsumen, konsumen tidak ada mendapatkan informasi melalui chet terlebih dahulu sehingga konsumen kehilangan hak atas informasi dan transparansinya	konsumen lain dimana siti lebih sulit ketika menunjukkan bukti untuk melapor karna disini driver meminta biaya parkir secara langsung tanpa melalui chet.
5	Ahmad (konsumen)	Berdasarkaan wawancara driver menagih biaya parkir ketika konfirmasi lokasi melalui chet kepada konsumen, namun sama dengan konsumen yang lain driver tidak menunjukkan bukti biaya parkir seperti karcis, konsumen ragu dengan biaya tersebut benar atau tidaknya namun konsumen tetap membayar nya.	Kendala konsumen sama dengan konsumen yang lain bukti karcis yang tidak ditunjukkan oleh driver, transaksi diluar platfrom dengan membayar parkir secara tunai.
6	Udin ubay (driver)	Berdasarkan hasil wawancara kebanyakan dari driver biasa parkir diluar area resmi Duta Mall yang dimana tidak ada biaya parkir, otomatis biaya yang diminta driver kepada konsumen fiktif, driver meminta biaya parkir	praktek yang tidak seragam dilakukan oleh driver, diklaim sebagai upah jalan driver , bukti yang tidak pernah ditunjukkan driver.

		sebesar Rp3.000 driver meminta biaya tersebut ketika pesanan masih disiapkan pihak resto, namun driver memiliki alasan meminta biaya tersebut yaitu karna harus berjalan kaki mencari resto yang konsumen pesan, belum lagi kata driver restonya berada dilantai 4 lantai 5 yang memakan tenaga driver, pada kasus ini udin ubay mengatakan tidak semua praktek ini dilakukan oleh para driver.	
7	Amat toeng (driver)	Berdasarkan hasil wawancara sama dengan driver satunya kebanyakan dari driver biasa parkir diluar area resmi Duta Mall yang dimana tidak ada biaya parkir, otomatis biaya yang diminta driver kepada konsumen fiktif, driver meminta biaya parkir tersebut ketika proses pengantaran namun driver memiliki alasan meminta biaya tersebut yaitu karna harus berjalan kaki mencari	praktek yang tidak seragam dilakukan oleh driver, diklaim sebagai upah jalan driver , bukti yang tidak pernah ditunjukkan driver.

		resto yang konsumen pesan, belum lagi kata driver restonya berada dilantai 4 lantai 5 yang memakan tenaga driver, pada kasus ini amat toeng mengatakan tidak semua praktek ini dilakukan oleh para driver.	

C. Analisis data

1. perlindungan konsumen terhadap penggunaShopeeFood atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diartikan sebagai setiap upaya yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen dalam rangka melindungi hak-hak dan kepentingannya.[8] Pengaturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan keberdayaan konsumen dalam menentukan pilihan, mengambil keputusan, serta memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Perlindungan konsumen juga memiliki peran penting dalam penggunaan layanan aplikasi ShopeeFood, karena hubungan hukum yang terjadi dalam penggunaan layanan tersebut didasarkan

[8]Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Legis. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22, 1 (1999), Pada 2, Https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/45288/Uu-No-8tahun-1999.

pada syarat dan ketentuan yang berlaku sebagai suatu bentuk perjanjian antara konsumen, pengemudi, dan pihak ShopeeFood. Perjanjian tersebut mengatur proses pemesanan dan pengantaran makanan dari restoran atau merchant hingga sampai ke lokasi konsumen.

Hak dan kewajiban konsumen diatur secara tegas dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu hak fundamental yang dimiliki konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 angka 3 adalah hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Hak ini bertujuan agar konsumen dapat mengambil keputusan secara tepat dan rasional sebelum melakukan transaksi, sekaligus mencegah terjadinya praktik yang dapat menyesatkan atau merugikan konsumen.[9] Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam kasus biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin, konsumen tidak mendapatkan hak ini karena tidak ada pemberitahuan sebelum transaksi mengenai biaya tambahan. Muhammad Yunus (Informan II) menyatakan bahwa "tidak ada pemberitahuan sebelumnya baik melalui aplikasi maupun pada saat

[9]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.

driver menerima pesanan", Siti (Informan IV) juga menyatakan bahwa "driver baru memberitahukan adanya biaya tambahan tersebut ketika tiba di lokasi konsumen sehingga tidak ada pemberitahuan sebelumnya baik melalui aplikasi maupun pada saat driver menerima pesanan". *"Islamic finance promotes fairness, transparency and accountability.*" Keuangan Islam mendorong terciptanya keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. menjelaskan bahwa keadilan, transparansi, dan akuntabilitas merupakan fondasi utama dalam aktivitas ekonomi Islam. Oleh sebab itu, keterbukaan informasi mengenai biaya dalam transaksi merupakan bentuk perlindungan terhadap hak-hak konsumen.[10] Fakta bahwa konsumen tidak mendapat informasi sejak awal menunjukkan bahwa hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tidak terpenuhi sesuai Pasal 4 Ayat 3 UU PK.

Dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas ash-shiddiq (kejujuran)[11] karena driver tidak jujur dalam memberikan informasi mengenai biaya. Driver mengklaim ada "biaya parkir" padahal tidak ada biaya parkir di area parkir mereka. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-An'am/6:152.

[10]Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhor, *An Introduction to Islamic Finance: Theory and Practice* (Singapore: John Wiley & Sons, 2007), 113.

[11]Rian Aldiansyah, Badrudin Badrudin, "Kejujuran dalam Perspektif Hadis : Kajian terhadap Peran Kejujuran dalam Membangun Karakter Muslim dalam Kehidupan Sehari-hari", Jurnal Terapan Hukum Islam dan Kajian Filsafat Syariah Volume. 2 Nomor. 3 (2025). Hal, 31.

وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدِلُوْا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبٰىۚ

"Apabila kamu berbicara, lakukanlah secara adil sekalipun dia kerabat mu"

maksud dari potongan ayat tersebut lakukan secara adil yaitu jujur lah dalam berbicara dan driver tidak memenuhi prinsip kejujuran ini.[12]

Pasal 4 Ayat 2 UU PK Konsumen memiliki hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapat barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.[13] Dalam kasus ini, konsumen kehilangan hak untuk memilih karena tidak mendapat informasi mengenai biaya tambahan sejak awal. Jika konsumen mengetahui sejak awal bahwa akan ada biaya tambahan parkir Rp2.000–Rp5.000, mereka mungkin tidak akan memesan makanan dari Resto Duta Mall atau memilih restoran lain.

Nely (Informan I) menyatakan bahwa ia "bingung dengan permintaan biaya tersebut apakah benar, karna driver meminta biaya parkir tersebut dirasanya tidak wajar" namun tetap membayar karena pesanan sudah hampir selesai, Ahmad (Informan V) mengakui bahwa "ia awalnya ragu dan hampir menolak membayar, tetapi

[12]Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Al-An'am [6]: 152.

[13]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.

karena pesanan sudah hampir selesai dan Ahmad tidak ingin merepotkan diri, ia akhirnya membayar". Fakta bahwa konsumen terpaksa membayar karena pesanan sudah hampir selesai menunjukkan bahwa konsumen tidak memiliki kebebasan memilih. dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas al-khiyar (hak memilih)[14] dan at-taradhin (saling rela) karena konsumen tidak rela sepenuhnya dalam membayar biaya tambahan. Konsumen membayar karena terpaksa, bukan karena suka rela.

Hak Untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya (Pasal 4 Ayat 4 UU PK) Konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.[15] Dalam kasus ini, tidak ada konsumen yang mengajukan komplain atau laporan ke ShopeeFood terkait biaya tambahan parkir. Muhammad Yunus (Informan II) menyatakan bahwa "Konsumen disini tidak pernah mengajukan komplain atau laporan ke Shopee terkait adanya biaya parkir tambahan ini", Siti (Informan IV) juga menyatakan bahwa "Siti tidak pernah mengajukan komplain atau laporan ke Shopee terkait adanya biaya parkir tambahan ini".

Meskipun konsumen memiliki hak untuk didengar keluhannya, hak ini tidak terakses karena konsumen tidak tahu cara

[14]"Khiyar Dalam Jual-Beli | Muhammadiyah," Diakses 13 Juni 2026, Https://Muhammadiyah.Or.Id/2020/07/Khiyar-Dalam-Jual-Beli/.

[15]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.

melapor, tidak yakin laporan akan ditindak, atau tidak ingin repot.. dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas al-ihsan (kebaikan)[16] karena platform tidak memberikan kebaikan kepada konsumen dengan menyediakan saluran pengaduan yang efektif dan mengedukasi konsumen.

Hak Untuk Mendapat Ganti Rugi (Pasal 4 Ayat 8 UU PK) Konsumen memiliki hak untuk mendapat ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian.[17] Dalam kasus ini, konsumen membayar biaya yang tidak sah (tidak ada biaya parkir di area parkir driver) sehingga konsumen mengalami kerugian. Namun, karena tidak ada bukti transaksi (pembayaran tunai di luar aplikasi), konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi.

Muhammad Yunus (Informan II) menyatakan bahwa "transaksi biaya tambahan tersebut berlangsung di luar sistem platform, sehingga tidak tercatat dan tidak dapat dilacak oleh Shopee", Siti (Informan IV) juga menyatakan bahwa "transaksi ini tidak tercatat di sistem platform dan tidak bisa dilacak oleh Shopee sebagai bukti pembayaran resmi".

---

[16]Bagas Indria Wibisono, "Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Notaris Berdasarkan UUPK Dan Perspektif Islam", Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia Vol.1, No.3 2024 hal. 216.

[17]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.

Fakta bahwa konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi karena tidak ada bukti menunjukkan bahwa hak untuk mendapat ganti rugi tidak terakses. dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas al-amanah (kepercayaan) dan al-adl (keadilan) karena driver mengambil harta konsumen secara tidak adil dan tidak jujur. Driver mengambil harta secara batil (tidak sah) sehingga wajib mengembalikan harta tersebut kepada konsumen sesuai prinsip fiqh muamalah.[18]

Pasal 7 ayat (2) UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk "memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan."[19] Kebijakan resmi ShopeeFood mengenai biaya parkir menyatakan:

"Jika dalam proses pengambilan makanan terdapat biaya parkir di Resto, Mitra Pengemudi dapat berkoordinasi langsung dengan Pembeli dengan memperhatikan hal-hal berikut ini: Pastikan Mitra Pengemudi melakukan konfirmasi serta membuat kesepakatan pembayaran parkir terlebih dahulu dengan Pembeli melalui chat pada aplikasi ShopeeFood Driver sebelum memasuki area parkir. Jika Pembeli setuju untuk menanggung biaya parkir, maka simpan

[18]Rohmatul Jannah, dkk., "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Syariah: Prespektif Hukum Islam."

[19]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.

bukti/struk parkir dan Mitra Pengemudi wajib mengirimkan bukti/struk parkir melalui chat pada aplikasi ShopeeFood Driver atau menunjukkan secara langsung kepada Pembeli."

Fakta di lapangan berbeda dengan kebijakan resmi, driver tidak menunjukkan bukti/struk parkir (tidak ada karcis) kepada ke 5 informan yang telah peneliti wawancara, driver hanya menyampaikan melalui chat "ada biaya parkir" tanpa bukti valid, Pembayaran dilakukan secara tunai langsung ke driver, tidak melalui mekanisme pembayaran di aplikasi ShopeeFood, sehingga transaksi tidak tercatat dan tidak dapat dilacak oleh Shopee.

Driver mengaku meminta biaya parkir sebagai "kompensasi atas capeknya berjalan kaki menuju lokasi penjemputan (terutama jika resto berada di lantai atas)" dan waktu ekstra yang dikeluarkan akibat tidak mengetahui lokasi persis, bukan sebagai biaya parkir resmi. Dengan demikian, pelaku usaha (driver dan platform) tidak memenuhi kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, sehingga Pasal 7 ayat (2) UUPK dilanggar.

Perlindungan hukum yang seharusnya didapatkan oleh pengguna jasa transportasi ShopeeFood dalam kasus ini adalah:

a. Ganti rugi, dimana pihak ShopeeFood langsung mengembalikan biaya yang dibayar kepada konsumen yang mengalami tindakan wanprestasi.

b. ShopeeFood membantu menyelesaikan permasalahan pengguna, yaitu memberikan perubahan kebijakan kepada para pengguna bahwa driver tidak boleh meminta biaya di luar aplikasi.
c. Menyediakan mekanisme biaya resmi di aplikasi ShopeeFood untuk biaya tambahan yang sah (misalnya biaya penjemputan) sehingga transaksi tercatat dan terlindungi.

Dari perspektif hukum Islam, perlindungan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen adalah:

a. Konsumen berhak menuntut pengembalian harta yang diambil secara batil oleh driver.
b. Driver wajib mengembalikan biaya yang diambil secara tidak sah kepada konsumen.
c. Platform wajib memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik penipuan driver.
d. Transaksi harus memenuhi prinsip al-adl (keadilan).
e. Semua pihak harus mengimplementasikan nilai-nilai Islam dalam transaksi untuk menciptakan kemaslahatan bersama.

2. kendala yang dihadapi konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum atas biaya tambahan parkir di duta mall banjarmasin.

Konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum atas biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin menghadapi berbagai kendala yang sangat signifikan dan kompleks yang membuat mereka tidak berusaha memperoleh perlindungan meskipun dirugikan. Kendala-kendala ini dapat dikelompokkan menjadi tujuh kategori utama yang saling terkait dan saling memperkuat satu sama lain.

a. Tidak adanya bukti transaksi disebabkan oleh fakta bahwa konsumen melakukan pembayaran biaya parkir secara tunai langsung kepada pengemudi (driver) tanpa melalui sistem pembayaran yang tersedia pada aplikasi ShopeeFood. Akibatnya, transaksi biaya tambahan tersebut berlangsung di luar sistem platform sehingga tidak tercatat secara resmi dan tidak dapat dilacak oleh pihak Shopee. Ketentuan tersebut sejalan dengan Pasal 7 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi, kompensasi, dan/atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.[20] Namun, untuk menuntut ganti rugi, konsumen harus membuktikan kerugian tersebut. Tanpa bukti

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

transaksi, konsumen tidak dapat membuktikan bahwa pembayaran terjadi sehingga konsumen kehilangan kesempatan untuk mengajukan komplain atau menuntut ganti rugi.

Dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas al-amanah (kepercayaan) karena transaksi tidak amanah (tidak tercatat dan tidak terlacak). Dalam fiqh muamalah, bayyinah (bukti) adalah syarat untuk menuntut hak. Nabi Muhammad SAW bersabda:

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَوْ يُعْطَى النَّاسُ بِدَعْوَاهُمْ لَادَّعَى رِجَالٌ أَمْوَالَ قَوْمٍ وَدِمَاءَهُمْ، وَلَكِنِ الْبَيِّنَةُ عَلَى الْمُدَّعِيْ، وَالْيَمِيْنُ عَلَى مَنْ أَنْكَرَ

"Dari Ibnu Abbas radhiyallahu 'anhuma, Rasulullah shallallahu 'alayhi wa sallam bersabda: "Seandainya manusia diberi berdasarkan tuntutan mereka, niscaya orang-orang akan menuntut harta dan darah suatu kaum. Akan tetapi, bukti wajib dihadirkan oleh penggugat dan sumpah diwajibkan bagi yang mengingkari.".(HR. Imam Al-Baihaqi, Shahih Bukhari No. 4552 dan Muslim No. 1711).[21]

b. Rendahnya kesadaran hukum konsumen akan hak-hak mereka dalam transaksi digital sehingga konsumen tidak mengetahui bahwa praktik meminta biaya tambahan parkir yang tidak sah ini adalah praktik yang merugikan dan konsumen tidak tahu bahwa mereka memiliki hak untuk menuntut perlindungan. Muhammad Yunus (Informan II) menyatakan bahwa "fenomena ini menunjukkan bahwa konsumen tidak memiliki kesadaran penuh

[21]Rohmatul Jannah, dkk., "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Syariah: Prespektif Hukum Islam."

akan hak-haknya dalam transaksi digital dan cenderung menerima apa pun yang diminta oleh driver tanpa mempertanyakan bukti kebenarannya" (Pasal 4 ayat 6 UUPK) menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.[22] Namun, konsumen tidak mendapat edukasi yang memadai sehingga tidak tahu hak-hak mereka.

c. faktor budaya dan perilaku yaitu konsumen cenderung menyelesaikan secara informal atau tidak mengadu karena tidak ingin merepotkan diri, menghindari konflik dengan driver, menganggap nominal kecil, dan merasa malu untuk bertanya atau meminta bukti. Ahmad (Informan V) mengakui bahwa "ia awalnya ragu dan hampir menolak membayar tetapi karena pesanan sudah hampir selesai dan ia tidak ingin merepotkan diri ia akhirnya membayar dengan catatan dalam hati bahwa ini mungkin tidak resmi namun tetap tidak komplain". Dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas al-ihsan (kebaikan) dan at-ta'awun (saling membantu) karena konsumen tidak berusaha untuk kebaikan dan tidak saling membantu dalam mengatasi masalah.

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

d. Hilangnya bukti percakapan yaitu driver dapat menghapus chat atau konsumen tidak menyimpan screenshot bukti percakapan sehingga konsumen tidak dapat membuktikan bahwa driver meminta biaya. Ahmad (Informan V) mengakui bahwa "ketika ia meminta bukti karcis parkir atau foto area parkir berbayar driver hanya menjawab asal bahwa biasanya memang ada biaya ini tanpa menunjukkan apapun". Dari perspektif hukum Islam, hal ini tidak sesuai dengan asas bayyinah (bukti) karena konsumen tidak memiliki bukti untuk menuntut hak.
e. Kendala tidak adanya mekanisme biaya tambahan resmi di aplikasi yaitu platform tidak menyediakan opsi untuk biaya tambahan yang sah seperti biaya penjemputan terstandar sehingga driver terpaksa meminta biaya secara tunai di luar aplikasi. Driver (Informan VI dan VII) menjelaskan bahwa "alasan meminta biaya parkir adalah sebagai kompensasi atas capeknya berjalan kaki menuju lokasi penjemputan".

Hal ini menunjukkan bahwa platform tidak terpenuhi kewajiban untuk menyediakan mekanisme transaksi yang aman sesuai Pasal 15 ayat 1 UU ITE menyatakan setiap penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik

secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.[23]

[23]Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Legis. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905, 5 (2024).