BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang konsumen pengguna ShopeeFood dan 2 orang driver ShopeeFood, terhadap praktik biaya tambahan parkir di Duta Mall Banjarmasin, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen bagi pengguna ShopeeFood terkait kasus biaya parkir tambahan di Duta Mall Banjarmasin belum berjalan secara optimal. Sesuai UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen tidak memperoleh hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 4 ayat 3), hak memilih secara bebas (Pasal 4 ayat 2), hak didengar pendapat dan keluhannya (Pasal 4 ayat 4), serta hak mendapatkan ganti rugi (Pasal 4 ayat 8). Hal ini terjadi karena biaya parkir tidak dikomunikasikan sejak awal transaksi, tidak adanya bukti karcis parkir, dan pembayarannya dilakukan secara tunai langsung kepada driver tanpa melalui sistem aplikasi sehingga pihak aplikator tidak dapat melacak. Secara hukum Islam, praktik tersebut bertentangan dengan prinsip ash-shiddiq (kejujuran), al-amanah (kepercayaan), al-adl (keadilan), dan al-khiyar (hak memilih), sehingga driver wajib mengembalikan harta yang diambil secara tidak sah dan platform wajib melindungi konsumen dari praktik biaya tambahan parkir fiktif.

2. Konsumen mengalami berbagai kendala penting dalam mengakses perlindungan hukum atas biaya parkir tambahan di Duta Mall Banjarmasin. Hambatan utama mencakup: (a) ketiadaan bukti transaksi akibat pembayaran tunai di luar aplikasi,yang dimana konsumen membayar secara cash, sehingga konsumen sulit membuktikan kerugian; (b) tingkat kesadaran hukum konsumen yang masih rendah mengenai hak-hak dalam transaksi digital; (c) pengaruh budaya yang mengarahkan pada penyelesaian secara informal karena enggan merepotkan diri dan menghindari konflik dengan driver; (d) bukti percakapan chat yang dapat hilang atau tidak tersimpan; serta (e) aplikasi ShopeeFood tidak menyediakan opsi resmi untuk biaya tambahan seperti biaya penjemputan. Berbagai hambatan ini saling memperkuat, sehingga konsumen cenderung tidak melapor atau menuntut ganti rugi meskipun merasakan kerugian.

B. Saran-saran

1. Bagi ShopeeFood, menegakkan kebijakan secara ketat mengenai larangan driver meminta biaya di luar aplikasi dan memberikan sanksi tegas kepada driver yang melanggar. Menyediakan mekanisme biaya tambahan resmi di aplikasi untuk biaya sah seperti biaya penjemputan terstandar, sehingga transaksi tercatat dan terlindungi. Meningkatkan saluran pengaduan konsumen yang

efektif dan mengedukasi konsumen bahwa biaya tambahan di luar aplikasi dilarang.

2. Bagi Driver ShopeeFood, mematuhi kebijakan resmi dan tidak meminta biayatambahan di luar aplikasi. Jika ada biaya parkir resmi, wajib menunjukkan bukti/struk parkir. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sejak awal transaksi mengenai segala biaya yang mungkin timbul.
3. Bagi Konsumen, meningkatkan kesadaran hukum terhadap hak-hak dalam transaksi digital dan menolak membayar biaya tanpa bukti valid. Selalu meminta bukti transaksi dan menyimpan screenshot percakapan chat sebagai bukti.Melaporkan praktik tidak sah kepada ShopeeFood melalui saluran pengaduan resmi.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas objek penelitian tidak hanya pada layanan ShopeeFood, tetapi juga pada platform layanan pesan antar makanan lainnya, seperti GoFood dan GrabFood, sehingga dapat diketahui persamaan dan perbedaan bentuk perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam masing-masing platform digital.