

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR
DALAM HAL TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh
Sarjana Hukum**



Oleh :

**NAMA : ARASKINTA MUHARRAM. SN
NPM : 1601110235
PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM
BAGIAN : HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH ACEH BANDA ACEH
2023**

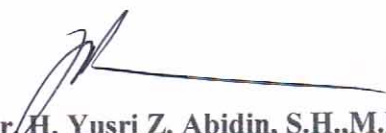
**TELAH DISETUJUI UNTUK DIAJUKAN KEPADA PANITIA
UJIAN SKRIPSI**

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

JUDUL SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR
DALAM HAL TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

**Banda Aceh, 28 Juli 2023
Pembimbing,**


Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR
DALAM HAL TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR
(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)**

Oleh :

Nama : ARASKINTA MUHARRAM. SN
NPM : 1601110235
Program Studi : ILMU HUKUM
Bagian : HUKUM PERDATA

Telah Dipertahankan di Depan Penguji Sidang Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dan
Telah Diterima Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Tanggal : 10 Agustus 2023

Dewan Penguji:

Ketua	: Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H.	(.....)
Sekretaris	: Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes	(.....)
Pembimbing/Penguji I	: Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H., M.H.	(.....)
Penguji II	: Riza Cadizza, S.H., LL.M.	(.....)
Penguji III	: Syarifah Sharah Natasya, S.H., M.H	(.....)

Banda Aceh, 12 September 2023
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum,



(Prof. Dr. H. Rizanizarli, S.H., M.H)

ABSTRAK

**ARASKINTA MUHARRAM. SN : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
2016 PENGGUNA JASA PARKIR DALAM HAL
TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN
BERMOTOR**

(Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)
Fakultas Hukum Muhammadiyah Aceh
(iv, 65) pp., tabl., bibl., app.

(Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H.,M.H)

Di dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di atur mengenai hak konsumen, yaitu “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” dalam hal ini adalah standar keamanan terhadap jasa yang dipakai. Namun dalam kenyataannya masih saja pelaku usaha lalai serta tidak berhati-hati dalam menjaga barang titipan milik konsumen pengguna jasa parkir sehingga mengakibatkan kerugian atas kehilangan kendaraan milik konsumen pengguna jasa parkir.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menjelaskan bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa parkir dalam hal terjadi kehilangan kendaraan bermotor, menjelaskan tanggung jawab penyedia jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan milik pengguna jasa parkir serta menjelaskan upaya hukum dan penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak sengketa ketika terjadinya kehilangan kendaraan milik konsumen jasa parkir di area perparkiran.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris dan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Data sekunder diperoleh melalui kepustakaan, sedangkan data primer diperoleh dengan cara mewawancarai responden dan informan, serta analisis data dilakukan secara kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa ternyata dalam prakteknya di Kota Banda Aceh pelaku usaha jasa parkir tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan kendaraan bermotor milik pengguna jasa parkir di area perparkiran, hal ini disebabkan akibat penggunaan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi pada karcis parkir, dan itu batal demi hukum. Sebagaimana telah di atur dalam KUH Perdata dan UUPK, pihak pengelola parkir wajib bertanggung jawab atas kerugian terhadap hilangnya kendaraan konsumen yang dititipkan kepadanya. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen parkir atas pelanggaran pencantuman perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam perjanjian parkir di Kota Banda Aceh adalah dapat memilih melalui pengadilan (litigasi) atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Bahkan sampai saat ini mengenai peraturan daerah atau qanun yang mengatur tentang parkir ini hanya sebatas peraturan tentang retribusi dan pajak parkir, sehingga upaya yang dilakukan konsumen yang dirugikan hanya sebatas memberikan laporan kepada pihak kepolisian terkait kehilangan kendaraan bermotor. Sedangkan dari YaPKA sendiri berperan dengan melakukan peneguran terhadap pelaku usaha

yang terbukti lalai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dan meminta pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita oleh konsumen.

Disarankan kepada pemerintah daerah dalam menetapkan Peraturan Daerah tentang parkir lebih tegas agar memberikan kepastian hukum terkait perlindungan hak-hak konsumen pengguna jasa parkir yang menitipkan kendaraannya di area perparkiran. Terhadap pelaku usaha diharapkan dapat meningkatkan standar keamanan yang lebih baik dan benar-benar melaksanakan kewajibannya dari kelalaian dalam bertugas menjaga kendaraan milik konsumen pengguna jasa parkir.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah swt, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang terhadap hamba-hambanya. Berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga telah dapat diselesaikan penulisan skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR DALAM HAL TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)”, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Selanjutnya shalawat beriring salam kepangkuan alam Nabi besar Muhammad saw, seorang hamba mulia yang telah berkorban demi kemuliaan umat manusia.

Terima kasih yang tak terhingga diucapkan kepada Bapak Dr. H. Yusri Z. Abidin, S.H.,M.H. sebagai pembimbing dalam penulisan skripsi ini dan selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan, Bapak Dr. H. Rizanizarli, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, dan Ibu Syarifah Sharah Natasya, S.H.,M.H. selaku Dosen Wali yang senantiasa memberi bimbingan dan dorongan dalam proses studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh dalam rangka menggapai cita-cita di masa depan, serta kepada staf pengajar dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Bapak Aipda Muhazar selaku Kasubdit Unit 1 Ranmor Polresta Banda Aceh, Ibu Fahmiwati selaku Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YaPKA) Provinsi Aceh, Bapak Mahdani selaku Kepala Bagian Perparkiran pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Banda Aceh dan Responden-Responden serta Informan lain yang telah meluangkan

waktunya untuk membantu dalam memberikan informasi sehingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Syamsuir D. Nurdin, S.H. dan Ibunda Darmawati Umar, dan juga kepada Bunda Rukiati Umar, serta Kakanda Rizki Amelia S. Putrid dan Novawirda Sriwahyuni, dan Meutia Devayanti, dan Abang saya Fajri Wiryananda yang telah banyak berkorban, memperhatikan, mendidik, bersabar, dan mencurahkan kasih sayang serta doanya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula ucapan terima kasih kepada sahabat dan kawan-kawan yang telah banyak memberikan dukungannya selama ini kepada penulis.

Akhirnya, disadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari bobot ilmiah yang diharapkan. Oleh karena itu perbaikan dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Atas segala bantuan dan dorongan yang telah diberikan semoga menjadi amal ibadah yang diterima oleh Allah swt.

Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Banda Aceh, 10 Agustus 2023

Penulis,

Araskinta Muharram. SN

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan	4
C. Metode Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENGELOLAAN JASA PARKIR	
A. PERLINDUNGAN KONSUMEN	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	10
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	15
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Parkir ...	18
4. Ganti Rugi dalam Hal Terjadi Wanprestasi	30
5. Tinjauan tentang klausula eksonerasi atau perjanjian baku pada karcis parkir	35
B. PERJANJIAN PENITIPAN	
1. Hak dan Kewajiban Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Penitipan ..	38
2. Perjanjian Penitipan Dalam Usaha Jasa Parkir	41
C. PENYELESAIAN SENGKETA	44
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PARKIR DALAM HAL TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Kendaraan Bermotor	47
B. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Milik Pengguna Jasa Parkir	51
C. Penyelesaian dalam Hal Kehilangan Kendaraan di Area Perparkiran.	56
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Permasalahan

Pertumbuhan dan perkembangan kota memungkinkan tumbuhnya aktivitas kegiatan pada masyarakat. Untuk menunjang pertumbuhan aktivitas tersebut maka sarana berupa jalan dan kendaraan makin meningkat pula, dan ini berpengaruh pada pengelolaan jasa parkir. Kebutuhan tempat parkir mengakibatkan masuknya badan pengelola parkir, baik oleh pemerintah daerah maupun oleh pengelola swasta. Adapun alasan utama konsumen menyewa lahan parkir adalah selain tertib juga untuk memperoleh rasa aman terhadap kendaraan yang diparkir dari kemungkinan hilangnya kendaraan.

Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan dalam jangka waktu pendek atau lama, sesuai dengan kebutuhan pengendara. Daerah perkotaan dengan kepadatan penduduk dan tingkat ekonomi yang tinggi mengakibatkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang tinggi pula. Hal ini akan menimbulkan kebutuhan lahan parkir yang besar pada zona tarikan sebagai contoh pada daerah pusat bisnis.

Undang-Undang yang khusus mengatur tentang perparkiran belum ada, yang ada hanya sebatas Qanun yang mengatur tentang retribusi parkir dan pajak parkir. Dari Qanun tersebut dapat dipahami bahwa pemerintah mengakui keberadaan usaha parkir yang dilakukan pelaku usaha, mulai dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Qanun Kota Banda

Aceh Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Parkir.

Dalam praktik pemberi titipan menerima karcis parkir dari pengusaha parkir yang bernomor dan ini merupakan suatu bukti bahwa konsumen telah menitipkan barangnya. Pengusaha parkir sendiri menganggap bahwa penitipan barang adalah parkir, hal tersebut diperkuat dengan hampir semua tanda bukti parkir tercantum perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi “tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan sebagian maupun seluruh kendaraan dan barang-barang yang ada di dalam kendaraan.”

Jika konsumen jasa parkir memarkirkan kendaraan bermotor di lokasi parkir yang resmi dan berkarcis, banyak ditemukan terjadinya beberapa kasus mengenai hilangnya kendaraan bermotor di tempat parkir tersebut. Hal ini jelas merugikan konsumen dikarenakan konsumen telah membayar retribusi parkir tersebut. Namun pada kenyataannya, pihak pengusaha perparkiran seakan lepas tanggung jawab atas terjadinya kehilangan kendaraan tersebut.

Berdasarkan realita yang dijumpai di lapangan mengenai pihak pengusaha parkir yang seakan lepas dari tanggung jawab, hal itu justru tidak sesuai dengan Putusan Mahkamah Agung (MA) Nomor 2078 K/Pdt/2009, tentang kewajiban dan tanggung jawab pengelola parkir untuk memberikan penggantian kepada konsumen pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan/kerusakan dan kecelakaan di lokasi parkir.

Hubungan hukum yang terjadi di dalam kegiatan penyediaan pengelolaan jasa parkir adalah hubungan antara pemerintah dengan konsumen sehingga juga berlaku Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, dalam setiap melakukan segala aktivitasnya hendaknya pelaku usaha penyedia jasa parkir tersebut memperhatikan segala hal yang menjadi hak konsumen. Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4 huruf a UUPK menyebutkan bahwa “Konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa”.

Selain itu berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 pada Pasal 18 ayat (1) juga melarang pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang menyatakan pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha adalah dilarang.

Dalam penjelasan Pasal 19 UUPK dijelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau pencemaran dan pelaku usaha bertanggung jawab atas barang dan jasa yang diproduksinya. Dilihat dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen erat kaitannya, maka demi kenyamanan konsumen diberikan perlindungan hukum bagi setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Polresta Banda Aceh, terdapat beberapa titik jumlah kehilangan kendaraan bermotor pada tahun 2023. Penelitian hanya dilakukan di 3 titik yaitu parkir Meseum Tsunami Desa Sukaramai Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, Parkiran dalam Lapangan

Blangpadang Kampung Baru Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, Dhapu Kupa Gampong Suka Ramai Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh, dengan jumlah kehilangan masing-masing 1 unit kendaraan di setiap tempat.

Dari uraian singkat yang telah dikemukakan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir dalam hal terjadi kehilangan kendaraan bermotor di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimanakah tanggung jawab penyedia jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan milik pengguna jasa parkir?
3. Bagaimanakah penyelesaian yang ditempuh oleh para pihak parkir ketika terjadinya kehilangan kendaraan pada area perparkiran?

B. Ruang lingkup dan tujuan penelitian

Ruang lingkup penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Kendaraan Bermotor adalah kajian hukum perdata khususnya dan perlindungan konsumen. Lokasi penelitian adalah di Kota Banda Aceh. Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data pada tahun 2023. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan tanggung jawab perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir dalam hal terjadi kehilangan kendaraan bermotor di Kota Banda Aceh.
2. Untuk menjelaskan tanggung jawab penyedia jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan milik pengguna jasa parkir.

3. Untuk menjelaskan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh para pihak ketika terjadinya kehilangan kendaraan pada area perparkiran.

C. Metode Penelitian

1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

- a. Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi pihak-pihak yang merasa dirugikan.
- b. Konsumen pengguna jasa parkir adalah setiap pengguna kendaraan yang menggunakan satuan ruang parkir.
- c. Pengusaha perparkiran adalah orang atau badan hukum yang menyediakan tempat parkir untuk memberikan pelayanan perparkiran kepada masyarakat.
- d. Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin.

2. Lokasi Penelitian dan Populasi Penelitian

- a. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian adalah dalam wilayah Kota Banda Aceh.

- b. Populasi Penelitian

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA)
2. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Bidang Perparkiran
Kota Banda Aceh

3. Pengelola Jasa Parkir di :
 - a. Meseum Tsunami
 - b. Lapangan Blangpadang
 - c. Warkop Dhapu Kupi
4. Konsumen Pengguna Perparkiran Kendaraan Bermotor
5. Kasubnit 1 Unit Ranmor Reserse Kriminal Polresta Banda Aceh

3. Cara Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dilakukan secara *Total Sampling*. Dari keseluruhan populasi dijadikan sampel utama yang dianggap dapat menjawab permasalahan yang sedang diteliti sebagai responden maupun informan :

Responden adalah orang yang diminta untuk memberikan respon (jawaban) terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah :

- a. Pengelola jasa parkir terdiri dari 3 lokasi
- b. Konsumen jasa parkir terdiri dari 6 orang

Informan adalah orang yang memberikan informasi berdasarkan pengetahuannya semata. Adapun yang menjadi informan adalah :

- a. Kepala Bagian Perparkiran pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
- b. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Provinsi Aceh
- c. Kasubnit 1 Unit Ranmor Reserse Kriminal Polresta Banda Aceh

4. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku teks, teori-teori, tulisan-tulisan ilmiah yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan mewawancarai responden dan informan yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

5. Cara Menganalisis Data

Semua Data yang diperoleh baik dari hasil penelitian kepustakaan (*library research*) maupun dari data hasil penelitian lapangan (*field research*) dipadukan untuk kemudian diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Cara pendekatan kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif analitis dari apa yang dinyatakan oleh responden dan informan secara tertulis ataupun lisan yang dipelajari dan diteliti sebagai kesatuan yang utuh. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang mampu menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

D. Sistematika Penulisan

Dalam memperoleh pemahaman terhadap skripsi ini maka penulisan dibagi dalam empat bab yang dimulai dari hal-hal yang bersifat umum ke arah yang bersifat khusus yaitu sebagai berikut:

Pada bab I dengan judul pendahuluan berisikan mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup dan tujuan penulisan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II dengan judul pertama Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir berisikan tentang hukum perlindungan konsumen, prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha jasa parkir, ganti rugi dalam hal terjadi wanprestasi. Kemudian diikuti dengan judul kedua yaitu perjanjian penitipan berisikan tentang hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian penitipan, perjanjian penitipan dalam usaha jasa parkir. Serta diikuti dengan judul ketiga yaitu penyelesaian sengketa.

Bab III dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Kendaraan Bermotor berisikan tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir ditinjau dari sudut perlindungan konsumen, tanggung jawab penyedia jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan milik pengguna jasa parkir serta penyelesaian dalam hal kehilangan kendaraan di area perparkiran.

Bab IV dengan judul penutup berisikan tentang kesimpulan dan saran yang dapat bermanfaat dalam perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa

parkir dalam hal terjadi kehilangan kendaraan bermotor sehingga isi skripsi ini diharapkan lebih lengkap dan mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENGELOLAAN JASA PARKIR

A. PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen, maka dengan mengikuti batasan hukum internasional sebagaimana dikemukakan Muchtar Kusumaatmadja, “Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup”.¹

Gerakan perlindungan konsumen sejak lama dikenal di dunia barat, negara-negara di Eropa dan Amerika juga telah lama memiliki peraturan tentang perlindungan konsumen. Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*guidelines for consumer protection*), juga telah

¹ Muchtar Kusumaatmadja, *Pengantar Hukum Internasional*, Bina Cipta, Bandung, 2003, hal. 3.

merumuskan sebagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi social konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan keutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan yang menyangkut kepentingan mereka.

Konsumen secara harfiah merupakan alih Bahasa dari Bahasa asing (Inggris) yaitu *Consumer* (konsumen) yang menjelaskan seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu; juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Ada pula yang menggunakan istilah lain, yaitu konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.²

Dari beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen atau *consumerism* merupakan gerakan atau kesadaran social bagi

² AZ. Nasution, *Hukum dan Konsumen*, Alumni, Bandung, 1995, hal. 69.

masyarakat baik individu maupun kelompok untuk membantu dan melindungi konsumen terhadap perlakuan yang tidak etis dari pelaku usaha. Dalam pengertian yang lebih luas *consumerism* tumbuh dan berkembang untuk melindungi konsumen dari tindakan dan perlakuan sepihak dari pelaku usaha.

Perlindungan konsumen sebagai hukum nasional tercermin dari rumusan-rumusan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) antara lain sebagai berikut “Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen”.³

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha yang hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen”. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum, oleh karena itu agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberiksn

³ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal. 25.

perlindungan konsumen baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun dalam bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).⁴

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia istilah konsumen dipakai sebagai istilah yuridis formal yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan “Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁵

Dalam *Burgelijk Wetboek* (BW) konsumen diartikan sebagai orang alamiah (yang dalam mengadakan perjanjian) tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.

Dengan demikian konsumen dapat diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan/memakai barang dan/atau jasa. Sedangkan definisi pemakai itu sendiri adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Selanjutnya, untuk mempertegas makna dari barang dan/atau jasa yang dimaksudkan, Undang-Undang memberikan definisi dari barang dan jasa sebagai berikut :

Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 1.

⁵ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004, hal. 1.

dimanfaatkan oleh konsumen.; dan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁶

Mengenai tujuan perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 3 UUPK yang menyatakan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur, dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Adapun perlindungan hukum yang dibutuhkan konsumen adalah perlindungan atas kepentingan-kepentingannya, yaitu:

⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, 2003, hal. 6.

1. Kepentingan Fisik Konsumen

Maksudnya adalah kepentingan badani konsumen yang berhubungan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan/atau jiwa mereka dalam penggunaan barang atau jasa konsumen. Barang atau jasa yang diperoleh konsumen haruslah memenuhi kebutuhan hidupnya dan memberikan manfaat baginya (tubuh dan jiwanya).

2. Kepentingan Sosial - Ekonomi Konsumen

Kepentingan sosial – ekonomi konsumen menghendaki setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi dalam mendapatkan barang atau jasa kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, konsumen harus mendapatkan informasi yang benar dan bertanggung jawab tentang produk yang diinginkan.

3. Kepentingan Hukum Konsumen

Kepentingan hukum konsumen bagi masyarakat Indonesia dalam kualitas sebagai konsumen merupakan suatu kepentingan dan kebutuhan yang sah.

Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen apabila kepentingan dan kebutuhan yang sah. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen apabila kepentingannya tidak seimbang dengan kepentingan pengusaha.

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen terdapat prinsip-prinsip yang berlaku. Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam

hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip ini diperlukan apabila terjadi sengketa, sangat memerlukan kecermatan untuk menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab tersebut dibebankan. Prinsip-prinsip dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1. Prinsip Tanggung Jawab.

Adapun yang merupakan prinsip tanggung jawab adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.

Pada prinsip ini seseorang baru dapat diminta pertanggungjawaban secara hukum apabila adanya unsur kesalahan yang dilakukannya.

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Pada prinsip ini berlaku beban pembuktian terbalik. Hal ini disebabkan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian berada pada tergugat.

- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Pada prinsip ini pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan itu ada pada konsumen. Misalnya kehilangan atau kerusakan barang di bagasi kabin yang biasanya dibawa dan diawasi oleh konsumen adalah tanggung jawabnya. Sehingga pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Prinsip ini dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan seara sepihak oleh pelaku usaha. Prinsip ini biasanya dicantumkan oleh pelaku usaha sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar. Contohnya perjanjian cuci cetak film.⁷

3. Prinsip Tanggung Jawab Profesional

Jika tanggung jawab produk berkaitan dengan produk barang, maka tanggung jawab profesional ini lebih berhubungan dengan jasa. Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien (konsumen)⁸. Contohnya Dokter, Advokat/Pengacara.

4. Penyalahgunaan Keadaan

Menurut Van Dunne, penyalahgunaan keadaan terjadi karena ada dua unsur, yaitu kerugian bagi salah satu pihak dan penyalahgunaan kesempatan oleh pihak lain⁹. Penyalahgunaan keadaan itu berkaitan dengan kondisi yang ada pada saat kesepakatan terjadi. Kondisi itu membuat ada salah satu pihak

⁷ Shidarta, *Op Cit*, hal. 73.

⁸ Komar Kantaatmadja, dikutip dari Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grasindo, 2004, hal. 83.

Van Dunne, dikutip dari Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grasindo, 2004, hal. 84.

berada dalam keadaan tidak bebas untuk menyatakan kehendaknya. Oleh karenanya, ada pendapat para ahli yang menyatakan bahwa penyalahgunaan keadaan ini sebagai salah satu bentuk dari cacat kehendak. Penyalahgunaan keadaan ini tidak hanya berkaitan dengan isi dari perjanjian tetapi ada sesuatu yang lain, yang terjadi pada saat lahirnya perjanjian, yang menimbulkan kerugian pada salah satu pihak.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Parkir

Dalam melakukan transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen tentunya akan melahirkan suatu akibat hukum yaitu timbulnya hak dan kewajiban antara para pihak, hak pada satu pihak menjadi kewajiban pada pihak lainnya. Hal ini menjadi suatu dasar dalam hubungan yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen dalam pertanggungjawaban atas kerugian yang kemungkinan ditimbulkan dari suatu transaksi.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen akan terjadi karena adanya kebutuhan akan barang atau jasa tertentu, dengan harapan pelaku usaha mendapatkan keuntungan dari transaksi dengan konsumen, disisi yang lainnya konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang dan jasa tersebut. Tentunya dengan masalah ini persoalan yang menjadi paling utama adalah masalah hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Mengenai hak konsumen dapat dilihat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mencantumkan beberapa hak konsumen adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebut dalam Pasal 4 UUPK lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika J.F. Kennedy, yang mengemukakan 4 hak dasar konsumen yaitu:

- a) Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
- b) Hak memilih (*the right to choose*)
- c) Hak mendapat informasi (*the right to informed*)
- d) Hak untuk didengar (*the right to be hear*)¹⁰

Selain hak-hak yang dipaparkan di atas, seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan global munculnya suatu keprihatinan manusia terhadap tercemarnya ekologi, menyebabkan munculnya hak konsumen yang kelima dari empat hak dasar yang telah dikemukakan sebelumnya oleh bekas presiden Amerika J.F. Kennedy, kelima hak inilah yang sekarang populer dengan istilah “panca hak konsumen”, yang merupakan rekomendasi dari masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap*) yang telah menyepakati lima hak dasar konsumen, yaitu:

- a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*)
- b) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*)
- c) Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
- d) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*)

¹⁰ J.F. Kennedy sebagaimana yang dikutip oleh Rachmadi Usman, *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2000, hal. 203.

e) Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*)¹¹

Dari beberapa hak yang dicantumkan di atas terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan jasa yang penggunaannya mengakibatkan ketidaknyamanan dan membahayakan keselamatan konsumen maka bagi pelaku usaha harus menghentikan pemasaran produk-produk yang membahayakan keselamatan dan membahayakan jika dikonsumsi sehingga tidak layak diedarkan kepada masyarakat, dan apabila terdapat penyimpangan yang merugikan maka konsumen berhak untuk didengar dan mendapatkan kompensasi.

Keseluruhan hak tersebut telah berkembang sedemikian rupa sehingga telah menjadi program-program dasar organisasi konsumen atau inti dari hukum konsumen dari seantero dunia, sehingga perlu terus diperjuangkan dan perlu diberi basis hukum yang kuat. Selain itu, Prof. Dr. Emil Salim membicarakan adanya hak konsumen yang keenam yaitu hak konsumen akan keadilan dalam perlakuan dan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

Guidelines for Consumer Protection of 1985 yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: “Konsumen dimanapun mereka berada dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Yang dimaksud hak-hak dasar tersebut adalah:

a) Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur;

¹¹ Ibid., hal 204.

- b) Hak untuk mendapatkan ganti rugi;
- c) Hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia (cukup pangan dan cukup papan);
- d) Hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan;
- e) Hak untuk mendapatkan pendidikan dasar.¹²

PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.

Dengan adanya hak-hak konsumen yang telah dijelaskan di atas, maka sesuai dengan kondisi dan situasi di Indonesia perlu adanya suatu dasar hukum yang kuat dalam rangka melindungi konsumen dalam upaya pemenuhan hak-hak konsumen. Sejauh ini perkembangan hukum yang melindungi kepentingan konsumen telah banyak dikeluarkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat maupun dari pihak pemerintah dan yang paling utama adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Lahirnya Undang-undang ini, telah memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, yaitu harapan agar konsumen mendapatkan perlindungan yang layak untuk kerugian yang dideritanya akibat mengkonsumsi suatu barang dan jasa.

UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen telah ditempatkan sebagai

¹² Tini Hadad sebagai mana yang dikutip oleh AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Diadit Media, 2001. Cet. II. Hal. vii

bagian dari sistem hukum. Hal ini tercermin pada rumusan tujuan dari Undang-Undang tersebut. “Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi Pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen”. Sebelum adanya UUPK ini, banyak masyarakat yang memandang bahwa kedudukan konsumen begitu lemah dan pelaku usaha kurang memperhatikan hak-hak konsumen. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), serta peraturan lain yang berkaitan dengan upaya perlindungan konsumen dirasakan belum cukup.

b. Kewajiban Konsumen

Setiap hak sering kali diikuti dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan suatu perbuatan hukum. Posisi konsumen dalam transaksinya dengan pelaku usaha, selain ada hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, kepada konsumen juga dibebankan beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen kepada pelaku usaha. Jika merujuk pada Pasal 1513 KUH Perdata yang menyatakan “Kewajiban utama dari pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana ditetapkan menurut persetujuan”. Namun selain kewajiban yang telah diatur dalam KUH Perdata, terdapat pula kewajiban-kewajiban konsumen sebagaimana telah diatur secara lebih signifikan dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Sama juga halnya dengan konsumen, sebagai salah satu pihak yang paling berkompeten terlibat dalam transaksi perdagangan, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang harus didapatinya. Dengan kata lain dapat dikatakan apa saja yang menjadi kewajiban dari pihak konsumen maka disanalah muncul hak dari pelaku usaha. Maka untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi pelaku usaha dan sebagai upaya pemenuhan asas keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha juga diberikan hak-hak tertentu sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rahabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Mengenai kewajiban pelaku usaha adalah merupakan hal yang paling penting karena ini menyangkut hubungan timbal balik yang akan berdampak pada kepentingan konsumen. Mengenai kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dalam Pasal 7 UUPK yang menyatakan kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan mengenai itikad baik ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Penting untuk diperhatikan oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan/atau memperdagangkan barang senantiasa wajib untuk mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu pelaku usaha berkewajiban menyediakan barang-barang yang bermutu, dengan demikian konsumen dapat terlindungi dari penggunaan barang yang berbahaya bagi keselamatan konsumen.

Di dalam UUPK 1999 dapat dilihat bahwa asas itikad baik itu lebih ditekankan pada pelaku usaha. Hal tersebut disebabkan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad baik pada setiap tahapan melakukan kegiatan usahanya, yaitu mulai dari tahapan memproduksi sampai dengan

menjual produknya. Begitu pula pada kegiatan jasa, pelaku usaha wajib memberikan pelayanan berdasarkan asas itikad baik. Berbeda halnya dengan konsumen yang diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Mengenai aturan soal konsumen kehilangan barang, Ketua Komisi Advokasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) Rolas Budiman Sitinjak mengatakan bahwa aturan yang tertera di karcis parkir telah melanggar UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengelola parkir bertanggung jawab apabila kendaraan milik konsumen yang hilang dikawasan parkir yang diawasinya.

Dasar hukumnya salah satu Putusan Mahkamah Agung (MA) Nomor 2078 K/Pdt/2009, tentang kewajiban dan tanggung jawab pengelola parkir untuk memberikan penggantian kepada konsumen pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan/kerusakan dan kecelakaan di lokasi pelataran parkir.

Selain itu, berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 pada pasal 18 ayat (1) menyatakan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang menyatakan pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha adalah dilarang.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberi kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Rolas menyampaikan, lebih lanjut dalam ayat (3) yang menjelaskan bahwa klausula tersebut batal demi hukum. Oleh karena itu, petugas parkir tetap bisa dimintai pertanggungjawaban atas hilangnya kendaraan/barang milik konsumen di wilayah parkir.

Walaupun demikian, sebagai pemilik kendaraan pun harus lebih berhati-hati dengan melakukan langkah pencegahan yang wajar agar menekan resiko kendaraan hilang. Sebab kehilangan bisa bukan sepenuhnya menjadi kesalahan pengelola parkir, misalnya jika pemilik kendaraan lupa mengunci kendaraan, meninggalkan stnk, dan karcis dalam kendaraan.

Adapun sanksi jika petugas abai menjaga barang konsumen Rolas mengatakan, mengenai konsumen yang menitipkan kendaraan di tempat parkir ialah merupakan tanggung jawab petugas apabila terjadi kehilangan.

Jika pelaku usaha mengalihkan tanggung jawab atas kehilangan kendaraan tersebut kepada konsumen atau pihak lain, maka telah terjadi pelanggaran dalam ketentuan Pasal 18 sebagaimana yang dijelaskan di atas.

Selanjutnya, tindakan ini (Pasal 18 ini) ada sanksi pidananya yang diatur lebih lanjut di dalam UUPK pada pasal 62 dengan ancaman pidana penjara paling lama 5 tahun dan pidana denda paling banyak Rp 2 miliar.

Lebih lanjut Rolas mengatakan, apabila konsumen kehilangan kendaraan di lokasi parkir maka karcis parkir bisa dijadikan bukti untuk meminta pertanggung jawaban kepada petugas parkir. Hal tersebut menurutnya lebih

mudah dilakukan dibandingkan jika kehilangan barang seperti helm jika tidak ada kamera pengawas atau CCTV.¹³

4. Ganti Rugi dalam Hal Terjadi Wanprestasi

Adapun pengertian umum tentang wanprestasi adalah “Pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya”. Menurut Wiryo Prodjodikoro, “wanprestasi adalah ketiadaan suatu prestasi dan prestasi dalam perjanjian berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian”.¹⁴

Wanprestasi seorang debitur menurut Subekti dapat berupa empat macam perbuatan, yaitu:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya
2. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya
3. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi terlambat
4. Melakukan sesuatu menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.¹⁵

M. Yahya Harahap mendefinisikan wanprestasi sebagai berikut: “Pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak

¹³ Retia Kartika Dewi, BPKN : Kendaraan Hilang di Lokasi Parkir, Petugas Wajib Mengganti, (Berita Online Kompas.com 18 Juli 2022 14.30 WIB), tersedia di situs: <https://kompas.com/tren/read/2022/07/18/143000665/bpkn-kendaraan-hilang-dilokasi-parkir-petugas-wajib-mengganti?page=2>, diakses pada tanggal 18 April 2023, Pukul 22.05 Wib.

¹⁴ Wiryo Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1960, hal. 44.

¹⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1980, hal. 65.

menurut selayaknya”. Dengan demikian seorang debitur disebutkan dan berada dalam keadaan wanprestasi apabila dia dalam melakukan pelaksanaan perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut sepatutnya atau selayaknya.¹⁶

Sedangkan Abdul Kadir Muhammad berpendapat: “wanprestasi berarti tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Tidak dipenuhinya ada dua kemungkinan alasannya, yaitu:

- a. Karena kesalahan debitur, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian
- b. Karena keadaan memaksa (*force majeure*, *overmacht*), jadi di luar kemampuan debitur, debitur tidak bersalah.¹⁷

Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berikut ini:

1. Debitur diharuskan membayar ganti kerugian yang telah diderita oleh kreditur (Pasal 1243 KUH Perdata). Ketentuan ini berlaku untuk semua perikatan.
2. Dalam perjanjian timbal-balik (*bilateral*), wanprestasi dari suatu pihak memberikan hak kepada pihak lainnya untuk membatalkan atau memutuskan perjanjian lewat hakim (Pasal 1266 KUH Perdata).

¹⁶ Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni Bandung, 1986, hal. 25.

¹⁷ Wiryo Prodjodikoro, *Op.Cit.*, hal. 44.

3. Resiko beralih kepada debitur sejak saat terjadinya wanprestasi (Pasal 1237 ayat 2 KUH Perdata). Ketentuan ini hanya berlaku bagi perikatan untuk memberikan sesuatu.
4. Membayar biaya perkara apabila diperkarakan dimuka hakim (Pasal 181 ayat (1) HIR). Ketentuan ini berlaku untuk semua Perikatan.
5. Memenuhi perjanjian jika masih dapat dilakukan, atau pembatalan perjanjian disertai dengan pembayaran ganti kerugian (Pasal 1267).¹⁸

Alasan kedua dari wanprestasi ialah keadaan memaksa (*overmacht*). Dalam keadaan ini timbulnya di luar kemauan dan kemampuan pihak debitur. Keadaan memaksa ialah keadaan tidak dapat dipenuhinya prestasi oleh debitur karena terjadi suatu peristiwa bukan karena kesalahannya, peristiwa mana tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan.

Menurut M. Yahya Harahap, *overmacht* ialah suatu keadaan yang “memaksa”. *Overmacht* menjadi landasan hukum yang “memaafkan” kesalahan seorang debitur. Peristiwa *overmacht* “mencegah” debitur menanggung akibat dan resiko perjanjian. Itulah sebabnya *overmacht* merupakan penyimpangan dari asas umum.¹⁹

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, soal keadaan memaksa itu diatur dalam Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata. Dua pasal ini terdapat dalam bagian yang mengatur tentang ganti rugi. Dasar pikiran pembuat undang-undang

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, hal. 24.

¹⁹ Yahya Harahap, *Op.Cit.*, hal. 84.

ialah keadaan memaksa adalah suatu alasan untuk dibebaskan dari kewajiban membayar ganti rugi.

Adapun bunyi dari Pasal 1244 KUH Perdata yaitu: “Jika ada alasan untuk itu, siberhutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga, bila ia tidak membuktikan, bahwa hal tidak dilaksanakan atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perjanjian itu disebabkan karena suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggung jawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidak ada pada pihaknya”.

Kemudian Pasal 1245 KUH Perdata menyebutkan bahwa: “Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang”.

Dengan segera sudah dapat dikatakan, bahwa dua pasal tersebut di atas (Pasal 1244 dan 1245 KUH Perdata) maksudnya mengatur suatu hal yang sama, yaitu dibebaskannya si debitur dari kewajiban mengganti kerugian, karena suatu kejadian yang dinamakan keadaan memaksa.

Akibat yang timbul dari wanprestasi ialah keharusan bagi debitur membayar “ganti rugi/*schadevergoeding*” atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut “pembatalan perjanjian”. Sebab dengan tindakan debitur dalam melaksanakan kewajiban “tidak tepat waktu” atau “tidak layak”. Jelas merupakan “pelanggaran” hak kreditur.

Setiap pelanggaran hak orang lain, berarti merupakan “perbuatan melawan hukum” atau “*onrechtmatige daad*”. Memang hampir serupa *onrechtmatige daad* dengan wanprestasi. Itu sebabnya dapat dikatakan, wanprestasi adalah juga merupakan “genus spesifik” dari *onrechtmatige daad* seperti yang dirumuskan dalam Pasal 1365 BW yaitu: tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Jika perikatan itu bertujuan untuk tidak berbuat sesuatu, maka pihak yang manapun, jika ia berbuat sesuatu yang berlawanan dengan perikatan, karena pelanggaran itu dan karena itu pun juga wajiblah ia akan mengganti biaya, rugi dan bunga (Pasal 1242 KUH Perdata).

Dalam perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu, prestasinya adalah tidak berbuat sesuatu yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Jika perjanjian untuk memberikan sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu, jika salah satu pihak tidak memenuhinya, maka penyelesaiannya mewajibkan kepada pihak tersebut membayar ganti rugi dan bunga.

Dengan hal-hal tersebut di atas maka pemberian ganti rugi kepada pengguna parkir sudah seharusnya dibayar oleh petugas parkir karena telah lalai melaksanakan kewajibannya. Ketentuan ini dapat dilihat pada Pasal 1239 KUH Perdata, yaitu tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berhutang tidak memenuhi kewajiban, mendapat penyelesaiannya dalam kewajiban memberi penggantian biaya ganti rugi dan

bunga. Disamping itu petugas parkir juga telah menawarkan dirinya untuk melakukan jasa dan menjaga atas keselamatan kendaraan yang di parkir tersebut.

Jika wanprestasi itu benar-benar menimbulkan kerugian kepada kreditur, maka debitur “wajib” mengganti kerugian yang timbul, akan tetapi untuk itu harus ada hubungan “sebab-akibat atau *klausalverband*” antara wanprestasi dengan kerugian, atau akibat langsung dari perbuatan debitur yang ingkar melaksanakan pemenuhan perjanjian menurut selayaknya (Pasal 1248 KUH Perdata).

Sebaliknya sesuai dengan ketentuan Pasal 1244 KUH Perdata memberi kesempatan kepada debitur untuk membuktikan sebaliknya, bahwa kerugian yang terjadi tersebut berada di luar kesalahannya. Kerugian yang dialami kreditur itu berada di luar kemampuan perhitungannya. Maka itu, hal-hal yang harus dibuktikan kreditur adalah:

- a. Besarnya kerugian yang dialaminya
- b. Faktor penyebab kerugian adalah wanprestasi , dan wanprestasi terjadi benar-benar karena kesalahan dan kelalaian debitur, bukan karena faktor yang berada di luar kemampuan perhitungan debitur.²⁰

5. Tinjauan Tentang Klausula Eksonerasi atau Perjanjian Baku Pada Karcis Parkir

Perjanjian yang mengandung klausula baku (eksonerasi) telah menjadi bagian dalam setiap hubungan hukum dalam masyarakat. Keberadaan klausula baku dalam perjanjian baku didasarkan pada asas kebebasan berkontrak dalam

²⁰ *Ibid*, hal. 71.

pasalm 1388 ayat 1 KUH Perdata. Hakekat klausula baku dalam perjanjian tidak lain adalah adanya pembagian beban resiko yang sesuai, meskipun dalam praktiknya makna klausula baku sering disalahgunakan oleh mereka yang memiliki dominasi ekonomi yang tidak hanya untuk membebaskan diri dari beban tanggung jawab berlebihan, tetapi juga sampai pada penghapusan tanggung jawab. Karena itu sebagai upaya perlindungan konsumen, perlu adanya pembatasan terhadap penggunaan klausula baku dalam setiap kontrak perjanjian.

Shidarta membedakan antara klausula baku dengan klausula eksonerasi yaitu dalam klausula baku, yang ditekankan adaalah prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan substansinya, sedangkan dalam klausula eksonerasi, yang dipermasalahkan adalah menyangkut substansinya yaitu mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha.²¹

Perlindungan konsumen merupakan salah satu prinsip hukum yang berlaku dalam hubungan antara pihak produsen atau pedagang dengan pihak konsumen. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam hubungannya dengan eksistensi kontrak baku adalah sebagaimana ditentukan oleh pasal 18 undang-undang perlindungan kinsmen Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa dalam suatu kontrak baku dilarang dengan ancaman batal demi hukum.

Dari ketentuan pasal tersebut, larangan pengguna klausula baku dikaitkan dengan dua hal, yaitu isi atau materi dan bentuk tulisannya. Dari segi materinya, pada saat pembuatan klausula baku dilarang memuat ketentuan yang tidak adil, sehingga hanya menguntungkan satu pihak dan merugikan pihak lain. Sedangkan

²¹ Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*. Hal. 350.

dari segi penulisannya, klausula itu harus dinyatakan secara jelas sehingga dapat dipahami oleh konsumen.

Disamping itu, Undang-undang tersebut juga mewajibkan pelaku untuk mengikuti ketentuan yang berlaku dalam menyusun klausula baku. Apabila dalam kenyataan pelaku usaha menyalahi ketentuan yang berlaku, maka klausula baku dinyatakan batal demi hukum. Artinya, klausula baku yang telah dibuat secara sepihak itu akan dianggap tidak ada karena belum mempunyai kekuatan hukum.

Klausul eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausul tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam kontrak baku. Klausul tersebut merupakan klausul yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen. Sebagai contoh, dalam perjanjian memarkirkan kendaraan di area parkir, seharusnya segala resiko yang timbul atas objek perjanjian tersebut ditanggung oleh pihak pengelola yang menyediakan jasa layanan menitipkan kendaraan di area parkir. Namun biasanya dalam perjanjian yang tertera pada karcis parkir ditambahkan klausula eksonerasi bahwa seluruh bentuk kehilangan atau kerusakan kendaraan bukan menjadi tanggung jawab pengelola parkir.

Pengelola jasa parkir pada umumnya masih mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen pada karcisnya khususnya mengenai pengalihan tanggung jawab. Klausula baku tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) a Undang –Undang Perlindungan Konsumen yang menetapkan bahwa dalam

menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian yang isinya menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

B. PERJANJIAN PENITIPAN

1. Hak dan Kewajiban Pihak-Pihak dalam Perjanjian Penitipan

Dalam suatu perjanjian yang telah disepakati oleh kedua pihak, timbul hak dan kewajiban yang disebut dengan prestasi. Untuk mengetahui hal-hal apa yang wajib dilaksanakan para pihak dapat kita lihat dari beberapa sumber:

a. Dari sumber Undang-Undang sendiri

Pada umumnya hukum perjanjian telah mengatur beberapa ketentuan tentang kewajiban-kewajiban yang mesti dilaksanakan dengan sempurna.

b. Sumber yang tidak kurang pentingnya ialah “akta atau surat perjanjian yang diperbuat berdasar persetujuan/*overeenkomst* dan kehendak para pihak. Akte atau surat demikianlah yang disebut “*contractbeding*”. Ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338, bahwa setiap persetujuan mempunyai kekuatan sebagai undang-undang bagi kedua belah pihak dan tidak dapat dicabut secara sepihak tanpa persetujuan pihak lain.

c. Kewajiban debitur dapat juga dilihat menurut “tujuan” (*strekking*) dari perjanjian dan sifat perjanjian. Hal ini sesuai dengan apa yang ditentukan dalam beberapa pasal, antara lain seperti yang disebut dalam Pasal 1348 yang berbunyi, “Isi persetujuan harus disimpulkan sedemikian rupa sehingga sesuai

dengan maksud tujuan perjanjian”. Pendapat tersebut juga dapat kita lihat dalam Keputusan Mahkamah Agung tanggal 9 November 1976 No. 1245 K/Sip/1974 yang menyimpulkan. “Pelaksanaan suatu perjanjian dan tafsiran suatu perjanjian, tidak dapat didasarkan semata-mata atas kata-kata dalam perjanjian tersebut. Tapi juga mendasar sifat obyek persetujuan serta tujuan pemakaian yang telah ditentukan dalam perjanjian.

Menurut Pasal 1339, perjanjian tidak hanya mengikat sesuai dengan apa yang disebut secara tegas, tetapi juga segala apa yang diharuskan menurut sifat persetujuan, kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.

Dengan demikian, setiap perjanjian juga harus memperhatikan aturan yang terdapat dalam undang-undang, adat kebiasaan dan juga kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh norma-norma kepatutan.

Pasal 1234 KUH Perdata membagi prestasi dalam 3 macam yaitu, untuk melakukan suatu perbuatan, untuk menyerahkan sesuatu kepada pihak lain dan untuk tidak melakukan sesuatu. Demikian juga ditegaskan dalam Pasal 1235, perjanjian untuk memberikan sesuatu meliputi kewajiban menyerahkan dan menjaga keselamatan barang sampai pada saat penyerahan.

Untuk memenuhi prestasi para pihak dalam suatu perjanjian, dapat dilihat dari isi perjanjian yang disepakati. Tetapi apabila di dalam perjanjian tersebut tidak dijelaskan tentang prestasi maka dapat dilihat dalam undang-undang. Hal ini sesuai dengan sifat hukum perjanjian yang bersifat terbuka.

Selanjutnya yang menjadi kewajiban bagi pihak pengguna parkir adalah membayar uang kepada petugas parkir sebagaimana yang telah ditentukan dalam karcis pada saat perjanjian perparkiran kendaraan mereka lakukan/adakan.

Sedangkan kewajiban lain yang paling utama bagi pengguna jasa parkir/pemilik kendaraan adalah menyerahkan obyek perjanjian yang telah mereka sepakati secara nyata pada saat itu juga (Pasal 1697 KUH Perdata).

Mengenai kewajiban pengguna jasa parkir terhadap imbalan kepada pihak petugas parkir adalah sesuai dengan yang ditentukan dalam Pasal 1728 KUH Perdata yang berbunyi: “Orang yang menitipkan barang diwajibkan mengganti kepada si penerima titipan segala biaya yang telah dikeluarkan guna menyelamatkan barang yang dititipkan, serta mengganti kepadanya segala kerugian yang disebabkan karena penitipan itu.

Berdasarkan pasal tersebut di atas, dapat diketahui bahwa setiap perjanjian perparkiran tidak dapat dianggap terjadi dengan cuma-cuma, akan tetapi disertai dengan pembayaran imbalan kepada petugas parkir sebagai imbalan dari jasanya untuk menjaga keselamatan dan keamanan kendaraan yang diparkiran tersebut.

Sehubungan masalah menyimpan dan menjaga barang titipan M. Yahya Harahap mengemukakan pendapatnya sebagai berikut: “Timbulnya kewajiban menyimpan barang, menjaga barang titipan, terhitung sejak adanya penetapan kontrak dan penyerahan barang. Dalam melakukan tugas tersebut “tidak boleh berlaku pasif”. Akan tetapi harus dilakukan penjagaan yang dapat menjamin

keselamatan barang sesuai dengan isi dan sifat perjanjian, yang dibarengi dengan sikap itikad baik”.²²

Dengan demikian petugas parkir, diharuskan memberikan perhatian yang lebih khusus terhadap kendaraan yang menjadi obyek perjanjian tersebut. Hal ini disebabkan karena petugas parkir telah menawarkan jasanya untuk menjaga kendaraan tersebut dengan tidak cuma-cuma akan tetapi disertai dengan pembayaran uang kepada petugas parkir sebagai imbalan dari jerih payahnya untuk menjaga dan mengamankan kendaraan tersebut.

2. Perjanjian Penitipan Dalam Usaha Jasa Parkir

Pada umumnya konstruksi hukum yang berlaku dalam perparkiran adalah perjanjian penitipan barang. Perjanjian penitipan barang sendiri diatur di dalam Pasal 1694 KUH Perdata, yang berbunyi: “Penitipan adalah terjadi, apabila seorang menerima sesuatu barang dari seorang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya. Demikianlah definisi yang oleh pasal diberikan tentang penitipan barang.

Menurut bunyi pasal tersebut di atas, penitipan adalah suatu perjanjian “riil” yang berarti bahwa perjanjian baru terjadi dengan dilakukannya suatu perbuatan yang nyata, yaitu diserahkannya barang yang dititipkan, jadi tidak seperti perjanjian-perjanjian lainnya pada umumnya yang lazimnya adalah konsensual, yaitu sudah dilahirkannya pada saat tercapainya sepakat tentang hal-hal yang pokok dari perjanjian itu. Dalam Pasal 1706 KUHPPerdata diwajibkan

²² *Ibid.*, hal 283.

bagi si penerima titipan mengenai perawatan barang yang dipercayakan kepadanya, memeliharanya dengan minat yang sama seperti memelihara barang miliknya sendiri dengan demikian tanggung jawab terhadap barang yang dititipkan berada pada si penerima titipan. Dimana ketentuan tersebut menurut KUHPerdara Pasal 1707 harus dilakukan lebih keras dalam beberapa hal, yaitu :

1. Jika si penerima titipan telah menawarkan dirinya untuk menyimpan barangnya;
2. Jika ia telah meminta diperjanjikan sesuatu upah untuk menyimpan itu;
3. Jika penitipan telah terjadi sedikit banyak untuk kepentingan si penerima titipan;
4. Jika telah diperjanjikan bahwa si penerima titipan akan menanggung segala macam kelalaian.

Hal ini sudah sesuai dengan Pasal 1714 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa si penerima titipan diwajibkan mengembalikan barang yang sama dengan barang yang telah diterimanya.²³ Berdasarkan pada penjelasan di atas, tanggung jawab penerima titipan atau dalam hal ini adalah pengelola parkir terhadap konsumen parkir adalah mengembalikan kendaraan konsumen parkir dalam keadaan semula atau dengan kata lain apabila terjadi kerusakan dan bahkan kehilangan kendaraan di area perparkiran merupakan tanggung jawab pengelola parkir.

Dalam praktik pemberi titipan menerima karcis parkir dari pengusaha parkir yang bernomor dan ini merupakan suatu bukti bahwa konsumen telah

²³ Tobing, *Parkir dan Perlindungan Hukum Konsumen*, Timpani Agung, 2007, hal.5.

menitipkan barangnya. Dalam hal ini pemberi titipan sudah cukup memperlihatkan dan meyerahkan karcis parkir untuk menerima kembali kendaraan yang dititipkan. Karcis inilah yang menjadi bukti bahwa benda yang dititipkan tadi merupakan benda miliknya. Pengusaha parkir sendiri menganggap bahwa penitipan barang adalah parkir, hal tersebut diperkuat dengan hampir semua tanda bukti parkir tercantum klausul “tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan sebagian maupun seluruh kendaraan dan barang-barang yang ada di dalam kendaraan.”

Dalam perjanjian parkir, objek (prestasi) dari perjanjian ini adalah pengelola parkir sebagai pihak penerima prestasinya adalah menerima kendaraan yang diparkirkan di area parkir yang dikelolanya serta wajib menyerahkan kembali kendaraan yang diparkir dengan keadaan semula kepada pemilik kendaraan (konsumen). Sedangkan prestasi dari konsumen adalah menyerahkan kendaraan yang akan diparkirkan di area parkir yang dikelola oleh pengelola parkir dan wajib membayar biaya (ongkos) parkir sesuai tariff yang telah ditentukan oleh pengelola parkir maupun qanun. Prestasi dalam perjanjian penitipan parkir tersebut merupakan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, yaitu hak pengelola parkir merupakan kewajiban dari pemilik kendaraan atau konsumen, sedangkan hak konsumen merupakan kewajiban bagi pengelola parkir.

C. PENYELESAIAN SENGKETA

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengertian mengenai sengketa konsumen.²⁴ Namun, dalam Pasal 1 angka 11 UUPK hanyalah dijumpai kata-kata konsumen yaitu bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Kepremindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah

“Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa “.

Konsumen pengguna jasa parkir sebagai pihak yang menggunakan jasa parkir dari pihak pengelola parkir berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut ketika konsumen pengguna jasa parkir sedang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir.²⁵

UUPK mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam bab tersendiri, yakni dalam Bab X tentang Penyelesaian Sengketa, Pasal 45 ayat (1) , yaitu: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

²⁴ Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2003, hal. 20-21.

²⁵ Tobing, *Op Cit*, hal. 5.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian dilakukan secara damai oleh kedua pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan, berdasarkan ketentuan UUPK itu sendiri, mengatur tentang beberapa ketentuan:

- a) Pembuktian kesalahan dibebankan pada pelaku usaha

Pasal 22 UUPK, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 UUPK merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 28 UUPK, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 UUPK merupakan tanggung jawab pelaku usaha.

- b) Pelaku usaha yang menolak atau tidak memberi tanggapan atau tidak memenuhi unsur ganti rugi dapat digugat di BPSK atau Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen.
- c) Putusan perkara wajib dijatuhkan dalam waktu singkat.

- d) Pasal 64 UUPK menentukan bahwa UUPK diberlakukan apabila masalahnya di atur secara khusus dalam UUPK atau ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur hal tertentu bertentangan dengan UUPK (*lex specialis derogat legi generalis*).

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR DALAM HAL TERJADI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR

A. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor (kendaraan) merupakan salah satu sarana angkut di jalan yang mempunyai peranan sangat penting untuk membantu manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Selain itu, kebutuhan akan fasilitas parkir bagi tiap kendaraan tentunya terus meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang tentu saja akan membutuhkan tempat pemberhentian sementara apabila sudah mencapai tujuannya. Sehingga hal ini menjadi pendapatan atau pemasukan tersendiri bagi pemilik gedung atau pengusaha yang menyediakan fasilitas perparkiran.

Dalam praktek perjanjian parkir dikenal dengan “Perjanjian Penitipan Kendaraan Bermotor” yang melibatkan dua pihak yaitu pihak pengelola jasa parkir dan konsumen pengguna jasa parkir sebagai pengguna jasa.

Perjanjian tersebut adalah suatu perjanjian antara pihak pengguna jasa/konsumen dengan pihak penyedia jasa/produsen mengenai suatu bentuk layanan yang ditawarkan kepada pengguna jasa parkir atas fasilitas layanan jasa parkir. Dalam hal ini pelanggan atau konsumen memakai jasa dahulu baru kemudian membayar tagihan kepada si pengelola jasa parkir.

Pada dasarnya semua konsumen yang menitipkan kendaraan di tempat jasa pengelolaan parkir menginginkan adanya perlindungan hukum dengan pasti bagi dirinya guna mendukung kepastian hak-haknya. Hal ini sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku seperti kepastian hukum menyangkut kesejahteraan, keamanan dan keselamatan barang titipan dalam hal ini kendaraan milik konsumen.

Resiko terhadap hilangnya kendaraan tidak sedikit dengan semakin meningkatnya kemajuan teknologi di berbagai sektor kegiatan usaha dapat mengakibatkan semakin tinggi resiko yang mengancam keamanan dan keselamatan kendaraan titipan milik konsumen di area perparkiran.

Hubungan hukum yang terjadi di dalam kegiatan penyediaan pengelolaan jasa parkir adalah hubungan hukum antara pemerintah dengan konsumen sehingga juga berlaku Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keberadaan UUPK diharapkan bermanfaat bagi para konsumen, mengingat konsumen merupakan pihak yang paling sering dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini sebagaimana tercermin dari tujuan undang-undang tersebut, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen,

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
5. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen (Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Sebagai kewajiban hukum, maka pelaku usaha harus memenuhinya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika pelaku usaha bersalah tidak memenuhi kewajibannya itu, menjadi alasan baginya untuk dituntut secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, pelaku usaha harus bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini meliputi 3 titik lokasi terjadinya kehilangan kendaraan, yaitu : parkir Meseum Tsunami Desa Sukaramai Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, parkir dalam Lapangan Blangpadang Kampung Baru Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, Dhapu Kupa Gampong Suka Ramai Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh, dengan jumlah masing-masing 1 unit kendaraan di setiap tempat. Dipilihnya 3 tempat tersebut dikarenakan ketiga tempat tersebut mempunyai jasa layanan yang dikelola oleh petugas jasa perparkiran.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap hilangnya kendaraan bermotor pengguna jasa parkir di Kota Banda Aceh dapat diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel Daftar Kehilangan Kendaraan Bermotor Pengguna Jasa Parkir di Kota Banda Aceh Pada Tahun 2023

No.	Tempat Kehilangan	Jenis Kendaraan	Jumlah kehilangan
1.	Parkiran Meseum Tsunami	Roda 2	1 Unit
2.	Parkiran dalam Lapangan Blangpadang	Roda 2	1 unit
3.	Parkiran Warkop Dhapu Kupi	Roda 2	1 unit

Sumber : Penyidik Satuan Reserse Kriminal Polresta Banda Aceh

Kehilangan kendaraan bermotor yang terjadi pada tempat yang menyediakan fasilitas jasa parkir sebagaimana dimaksud pada tabel di atas tidak mendapatkan adanya ganti kerugian oleh penyedia jasa parkir sebagaimana mengacu pada ketentuan Pasal 1714 ayat (1) KUH Perdata, di mana pada pasal tersebut disebutkan bahwa si penerima titipan wajib mengembalikan barang yang sama itu sesuai yang diterimanya. Dengan demikian maka jumlah-jumlah uang harus dikembalikan dalam mata uang yang sama.

Menurut hasil analisis apabila dikaji ketentuan UUPK, maka pelayanan yang tidak memenuhi standar keamanan dan kenyamanan terhadap jasa layanan yang ditawarkan kepada konsumen atas kerugian yang dialami. Sehingga dalam hal ini konsumen yang bersangkutan dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian dan mendapatkan perlindungan sebagaimana yang dijamin dalam ketentuan perundang-undangan tersebut. Akan tetapi hal tersebut juga harus dibuktikan

kurangnya pelayanan yang dimaksud bukan akibat kelalaian/kesalahan pelanggan atau konsumen pengguna jasa parkir itu sendiri.

Dengan adanya UUPK ini, maka konsumen secara hukum memiliki kekuatan untuk melaksanakan seluruh hak-hak yang dimilikinya.

B. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Milik Pengguna Jasa Parkir

Terhadap bisnis pengelolaan perparkiran ini, pihak pengelola parkir biasanya menyediakan lahan perparkiran di mana seseorang yang menggunakan jasa perparkiran membayar kompensasi berupa bea parkir. Dengan adanya penitipan kendaraan dari pemilik kendaraan dengan petugas perparkiran ini berarti menunjuk pada sebuah bentuk perjanjian, yang mana bentuk dari perjanjian itu sendiri adalah perjanjian dalam bentuk penitipan barang.

Mengenai kewajiban dan tanggung jawab pengelola parkir, Mahkamah Agung dalam salah satu putusannya telah mengatur yaitu Putusan Mahkamah Agung (MA) Nomor 2078 K/Pdt/2009, tentang kewajiban dan tanggung jawab pengelola parkir yang mengalami kehilangan/kerusakan dan kecelakaan di lokasi pelataran parkir.

Namun dari hasil penelitian diketahui bahwa ternyata di dalam prakteknya di Kota Banda Aceh, pelaku usaha selalu berdalih mereka tidak bertanggung jawab atas hilangnya kendaraan tersebut, yang tentunya hal ini sangat merugikan konsumen yang seharusnya mendapatkan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas jasa parkir yang disediakan oleh pengelola jasa perparkiran.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan, bahwa sebenarnya pihak pengelola perparkiran tidak menanggung atas kerusakan maupun kehilangan terhadap kendaraan yang hilang di area perparkiran, mengingat rendahnya pendapatan mereka selaku pihak yang menjaga dan mengelola perparkiran.²⁶

Menyangkut hal ini juga dikemukakan dengan Fauzi dan Agus, pada dasarnya mereka bekerja hanya sebatas menjaga kendaraan sebisa mereka, serta merapikan barisan agar terlihat lebih teratur. Hal ini guna memudahkan masuk atau keluarnya konsumen pengguna jasa parkir saja, dalam hal terjadi kehilangan di area perparkiran, di luar tanggung jawab mereka.²⁷

Pemahaman pelaku usaha secara umum mengenai perlindungan konsumen menyangkut keamanan dan kenyamanan dalam hal sistem keamanan dan ketelitian pada saat menjaga kendaraan titipan konsumen, dalam kenyataan masih sangat minim. Hal ini terlihat dari beberapa pengakuan beberapa petugas usaha jasa perparkiran. Ketidak hati-hatian atau lalainya pelaku usaha dalam menjaga kendaraan milik konsumen pengguna jasa parkir, berdampak terhadap resiko hilangnya kendaraan milik konsumen. Tentunya hal ini sangat merugikan konsumen, dimana seharusnya konsumen pengguna jasa parkir mendapatkan pelayanan yang baik atas jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha jasa parkir demi memperoleh rasa aman dan nyaman bahwa kendaraan yang ditinggalkannya akan terjaga dalam pengawasan pengusaha jasa parkir dari kemungkinan kerugian yang timbul.

²⁶Firman, Pengusaha Jasa Perparkiran Meseum Tsunami, *Wawancara*, 1 Juni 2023.

²⁷ Fauzi (Pengusaha Jasa Parkir Warkop Dhapu Kupi), Agus (Pengusaha Jasa Parkir Lapangan Blangpadang), *Wawancara*, 2 Juni 2023.

Sebagaimana amanah UUPK yang diharapkan dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen. Serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab, namun pada kenyataannya hal tersebut belum dapat diwujudkan.

Sebagai orang yang memiliki kewajiban hukum, maka pelaku usaha harus melaksanakan tugasnya dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab. Jika pelaku usaha terbukti bersalah dan tidak memenuhi kewajibannya itu, menjadi alasan baginya untuk dituntut secara hukum untuk mengganti segala kerugian yang timbul sehubungan dengan tidak dipenuhinya kewajiban itu. Artinya, pelaku usaha harus bertanggung jawab secara hukum atas kesalahan atau kelalaiannya dalam menjalankan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum dalam Pasal 1714 KUH Perdata, yaitu: Si penerima titipan diwajibkan mengembalikan barang yang sama dengan barang yang telah diterimanya.

Hal yang seringkali terjadi di lapangan adalah beberapa kasus kehilangan kendaraan di lokasi parkir yang dikelola oleh pihak lain atau pengelola parkir. Pemilik kendaraan tentu merasa dirugikan atas kehilangan kendaraannya dan meminta pengelola parkir dapat bertanggung jawab atas kehilangannya. Di lain sisi, pengelola parkir akan melakukan pembelaan bahwa kehilangan tersebut bukanlah tanggung jawabnya karena telah memasang tulisan di karcis atau lokasi parkir yang pada intinya berbunyi “Segala kehilangan atau kerugian adalah tanggung jawab pemilik, dan bukan tanggung jawab parkir” sehingga pemilik

kendaraan dianggap telah mengetahui dan menyetujui segala konsekuensi atas diparkirkannya kendaraan miliknya ditempat parkir tersebut.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 3416/Pdt/1985 juga telah menyebutkan bahwa kegiatan usaha parkir merupakan perjanjian penitipan barang sehingga hilangnya barang atau kendaraan pemilik sebagai pengguna jasa parkir menjadi tanggung jawab pengelola parkir.

Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan definisi atas penitipan, yaitu” Penitipan adalah terjadi, apabila seseorang menerima suatu barang dari seseorang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya”.

Sebagai sebuah penitipan, pengelola tempat parkir sebagai penerima titipan wajib menjaga dan mengembalikan barang-barang yang dititipkan dalam keadaan semula pada saat dititipkan. Pasal 1719 KUH Perdata juga menyebutkan bahwa penerima titipan hanya diperbolehkan mengembalikan barang yang dititipkan kepada orang yang atas namanya melakukan penitipan itu atau kuasanya yang sah.

Berdasarkan keterangan di atas dapat terlihat bahwa segala kerugian yang timbul akibat kelalaian pihak pengelola perparkiran sehingga terjadinya kehilangan kendaraan milik konsumen pengguna jasa parkir di area perparkiran, pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban sejauh unsur-unsurnya terpenuhi. Dalam hal ini konsumen pengguna jasa parkir dapat meminta ganti

kerugian dengan menunjukkan bukti penitipan kendaraannya berupa karcis parkir sebagai bentuk kepemilikan kendaraan miliknya.

Sementara itu dalam praktik yang terjadi di lapangan, kebanyakan dari pelaku usaha pengelola parkir yang ditemui, mereka menolak untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen. Dengan alasan pada hampir tiap-tiap dari mereka berpegang atas tanda bukti berupa karcis parkir yang telah mencantumkan klausul baku “seluruh bentuk kehilangan atau kerusakan kendaraan bukan menjadi tanggung jawab pengelola parkir”.²⁸

Dari hasil penelitian di lapangan, justru sikap lepas tanggung jawab bagi pengelola parkir dari tanggung jawab dan mengganti kerugian ini tidak sesuai dengan aturan dari Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dimana yang dimaksud dengan Pasal 19 UUPK ini adalah jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial karena mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberikan penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan maupun dengan pemberian santunan. Penggantian kerugian itu dilakukan dalam waktu paling lama 7 hari setelah tanggal transaksi.

Dengan demikian ketentuan ini tidak dimaksudkan agar persoalan diselesaikan melalui pengadilan, tetapi merupakan mutlak bagi pelaku usaha untuk memberi penggantian kepada konsumen sebagai kewajiban yang harus

²⁸ Akbar, Ihsan, Dedy, Konsumen Pengguna Jasa Parkir, *Wawancara*, 10 Juni 2023.

dipenuhi seketika. Namun demikian dengan memperhatikan Pasal 19 ayat (5) maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud disini adalah kalau kesalahan tidak pada konsumen. Jika sebaliknya kesalahan ada pada konsumen, maka pelaku usaha dibebaskan dari kewajiban tersebut.

C. Penyelesaian dalam Hal Kehilangan Kendaraan di Area Perparkiran

Dalam upaya penyelesaian sengketa dari para pihak yang berselisih yaitu pihak pelaku usaha yang menyediakan lahan perparkiran dengan konsumen yang memakai fasilitas dan menitipkan kendaraannya. Dengan demikian, dimungkinkannya menyelesaikan sengketa itu mengikuti beberapa lingkungan peradilan, misalnya peradilan umum. Adapun jalan alternatif yang diberikan oleh UUPK, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Peran dan peluang organisasi ini kian penting, sehingga ,menjadi lembaga yang adil agar konsumen mendapatkan perlindungan hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan terhadap 6 responden pengguna jasa parkir, mereka selaku konsumen sering merasa tidak puas terhadap pelayanan jasa parkir yang ditemui. Bentuk-bentuk ketidakpuasan itu diantaranya ialah seringkali ketika konsumen yang hendak memarkirkan kendaraannya di lokasi area parkir si pengelola parkir tidak terlihat, justru pada saat kembalinya si konsumen dan hendak mengambil kendaraan tiba-tiba muncul seketika si pelaku usaha untuk meminta uang parkir. Belum lagi pada saat posisi kendaraan yang terlalu rapat membuat body bergesekan dan mengalami kelecetan.

Selain itu alasan kekecewaan lainnya yakni pada saat terjadinya kehilangan kendaraan bermotor di area parkir, pihak pelaku usaha jasa parkir tetap berdalih tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang maupun kendaraan.²⁹

Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan dari jasa parkir yang didapatkan, maka konsumen juga dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa secara sukarela yaitu penyelesaian sengketa secara langsung antara konsumen dan pihak perparkiran yaitu dengan cara musyawarah di antara para pihak.

Beberapa kasus terjadi hilangnya kendaraan di area perparkiran itu diantaranya disebabkan oleh kelalaian dari petugas pengelola parkir dalam melakukan kewajibannya dan kurangnya sistem keamanan sehingga menyebabkan kehilangan kendaraan di area parkir masih sering terjadi. Dari kejadian tersebut pihak pengguna jasa parkir yang merasa kehilangan kendaraannya di area parkir, dapat meminta ganti kerugian kepada petugas pengelola jasa parkir.

Dalam mengajukan tuntutan ganti rugi, pihak pengelola parkir meminta Kepada pengguna jasa parkir yaitu konsumen untuk dapat menunjukkan surat-surat bukti kendaraan tersebut dan menunjukkan karcis pada awal penitipan kendaraan di lokasi perparkiran.

Berdasarkan keterangan di atas, melalui hasil wawancara dengan Mahdani selaku Kepala Bidang Perparkiran pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kota Banda Aceh setelah penulis menanyakan berkaitan hal-hal yang

²⁹ Imam, Ade, Deni, Konsumen Pengguna Jasa Parkir, *Wawancara*, 10 Juni 2023.

kerap terjadi dalam kaitannya dengan masalah perpakiran. Beliau mengatakan pihaknya dalam upaya melakukan kegiatan rutin seperti patroli penertiban tetap dilakukan oleh Dishub pada Juru Parkir (Jukir), dan kegiatan patroli merupakan bagian penting dari salah satu program Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. “Kita melakukan kegiatan patrol pengawasan ini sebagai upaya menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa parkir, tanggung jawab juru parkir dalam tugasnya harus betul-betul dilaksanakan seperti mengatur posisi kendaraan yang diparkir dan membantu pengguna parkir saat akan meninggalkan lokasi, jangan hanya bunyikan peluit kemudian minta uang”, ungkapnya”.³⁰

Salah satu hak konsumen sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pasal 4 UUPK adalah hak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi dan hak untuk dilayani secara jujur dan benar, hal tersebut belum sepenuhnya dilakukan oleh pelaku usaha. Berdasarkan hasil penelitian, kerugian yang dialami konsumen akibat kurangnya pengawasan dan aturan yang tegas dari dinas terkait mengenai tugas dan tanggung jawab pelaku usaha penyedia jasa parkir. Diantara faktor lain yaitu rendahnya pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya dan tidak peduli dan tidak mau melaporkan keluhannya kepada Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) atas pelayanan dari barang dan/atau jasa yang didapatkan dari pelaku usaha.

Dari kenyataan yang ada di lapangan, bahwa sangat sedikit konsumen yang melaporkan kerugian yang dialami, dan sejauh ini belum ada konsumen

³⁰ Mahdani, Kepala Bagian Perparkiran pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, *Wawancara*, 12 Juni 2023.

yang mengajukan gugatan atau mengupayakan haknya melalui pengadilan ataupun melalui Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA).

Selain itu, masih banyak di antara mereka yang belum mengetahui keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen YaPKA sebagai mediasi untuk menyelesaikan kasus mereka. Tidak sedikit pula konsumen yang enggan memerkarakan apa yang mereka alami sekalipun mereka dirugikan, dengan alasan butuh banyak waktu, tenaga juga biaya yang tidak sedikit

Menurut Ketua YaPKA Fahmiwati “Banyak konsumen belum tahu harus pergi ke mana untuk menceritakan kasusnya. Alamat YaPKA saja masih banyak yang tidak tahu, ” ujarnya. Terbukti YaPKA selama ini belum pernah menemui konsumen yang memperkarakan ke pengadilan karena dirugikan pelaku usaha. “Jika YaPKA mengajukan alternative untuk membawanya ke pengadilan, mereka langsung menolak”. Enggan nya para konsumen membawa kasusnya ke pengadilan, menurut Ketua YaPKA Fahmiwati, karena selain membutuhkan biaya, juga waktu dan tenaga. Padahal, tambahnya, jika sudah ada konsumen yang mengawali untuk melakukannya, untuk selanjutnya tentu akan terjadi perubahan.³¹

Dalam hal terjadi kehilangan kendaraan bermotor, sudah pasti jalan yang pertama sekali ditempuh oleh korban atau pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan kendaraan di area parkir, yakni memilih untuk melaporkan atas tiap-

³¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara*, 5 Juni 2023.

tiap kehilangan kendaraan mereka kepada pihak yang berwajib, dalam hal ini ke POLRESTA Banda Aceh.

Hasil wawancara dengan Kasubnit 1 Unit Ranmor Reserse Kriminal Polresta Banda Aceh, Aipda Muhazar “Memang benar adanya kehilangan kendaraan di lokasi perparkiran berdasarkan laporan dan data yang kami terima. Dari beberapa laporan yang kami terima, diantaranya ada kehilangan yang terjadi di rumah masing-masing, namun tidak sedikit pula yang kami terima kehilangan juga banyak terjadi di tempat pelayanan dan perparkiran umum.”³²

Adapun fungsi dari hasil mewawancarai pihak dari kepolisian Polresta Banda Aceh di atas yaitu untuk mendapatkan data laporan kehilangan kendaraan bermotor pada tahun 2023, juga mengetahui seberapa banyak jumlah kehilangan beserta lokasi terjadinya kehilangan kendaraan bermotor di Kota Banda Aceh.

Dalam hal memarkirkan kendaraan bermotor di area parkir, konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menitipkan kendaraan tersebut di area perparkiran. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 45 ayat (1) dijelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum.

³² Muhazar, Kasubnit 1 Unit Ranmor Reserse Kriminal Polresta Banda Aceh, *Wawancara*, 4 April 2023.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan uraian hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka berikut ini dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Dalam prakteknya di Kota Banda Aceh pelaku usaha penyedia jasa parkir tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan kendaraan yang terjadi di area parkir, dimana pelaku usaha tidak peduli dengan standar keamanan dan kenyamanan atas kendaraan milik konsumen pengguna jasa parkir, serta tetap berdalih mereka tidak dapat disalahkan atas kehilangan kendaraan bermotor di area perparkiran. Hal ini bertentangan dengan ketentuan dalam hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Adanya klausul eksonerasi dikarcis parkir menyebabkan pelaku usaha membebaskan diri dari tanggung jawab atas kehilangan kendaraan di area parkir.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yaitu faktor kealpaan/kelalaian pengusaha penyedia jasa parkir, kurangnya pemahaman pengusaha penyedia jasa parkir dalam pemenuhan dan peningkatan standarisasi keamanan di area perparkiran, serta faktor ekonomi di mana pihak pengusaha penyedia jasa parkir keberatan dalam mengeluarkan biaya ganti kerugian kepada konsumen atas hilangnya kendaraan bermotor di area perparkiran.

3. Upaya yang dilakukan konsumen yang dirugikan hanya sebatas laporan kepada pihak kepolisian, sedangkan YaPKA belum melakukan upaya apapun dikarenakan belum ada konsumen yang mengajukan gugatan atau mengupayakan haknya melalui pengadilan ataupun melalui Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YaPKA), akan tetapi diselesaikan secara musyawarah antara pelaku usaha penyedia jasa parkir dengan konsumen pengguna jasa parkir.

B. Saran

1. Disarankan kepada pelaku usaha penyedia jasa parkir di Kota Banda Aceh agar tidak sekali-kali lalai dan selalu mengupayakan memberikan pelayanan yang baik berupa keamanan, kenyamanan, kesungguhan dalam menjaga keselamatanss kendaraan bermotor milik pengguna jasa parkir. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya resiko kehilangan kendaraan bermotor di area perparkiran.
2. Disarankan kepada Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika bagian perparkiran membuat peraturan dalam mengelola parkir, mengawasi serta mensosialisasikannya kepada pelaku usaha penyedia jasa parkir agar memberikan kepastian hukum terkait perlindungan hak-hak konsumen pengguna jasa parkir yang menitipkan kendaraannya di area perparkiran. Misalnya dalam memberikan perlindungan berupa keamanan, kenyamanan dan keselamatan kendaraan milik konsumen.

Bagi pelaku usaha jasa parkir dalam pemberian ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab kepada penitip kendaraan bermotor atas hilangnya kendaraan bermotor di area parkir , untuk berbagi resiko kehilangan kendaraan bermotor dengan perusahaan asuransi agar ganti rugi yang harus ditanggung oleh pelaku usaha jasa parkir lebih ringan, sehingga tidak terlalu memberatkan dan diharapkan dapat meningkatkan standar keamanan yang lebih baik. Konsumen pengguna jasa parkir juga diharapkan dapat meningkatkan kewaspadaannya serta lebih berhati-hati terhadap barang berharga dan kendaraan yang dititipkan di area perparkiran, dan menyimpan tiket atau karcis sebagai bukti yang diberikan oleh pelaku usaha jasa parkir terhadap barang yang dititipkan.

3. Kepada YaPKA diharapkan lebih efektif dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga perlindungan konsumen tanpa harus menunggu laporan dari konsumen terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- AZ. Nasution, *Hukum dan Konsumen*, Alumni, Bandung, 1995.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Diadit Media, 2001. Cet. II.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Idham Ibrahim, S.H, M.H., *Laporan Akhir Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen*, Jakarta; BPHN, 1992.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- John Suprianto, *Upaya-upaya Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen*. Temu Wicara Nasional Perlindungan Konsumen, Yogyakarta, 1991.
- Muchtar Kusumaatmadja, *Pengantar Hukum Internasional*, Bina Cipta, Bandung, 2003.
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni Bandung, 1989.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004.
- Tobing, *Parkir dan perlindungan Hukum Konsumen*, Timpani Agung, Jakarta, 2007.
- Wiryono Prodjodikoro, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1960.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran Tentang Rencana Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1981.
- Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
4. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.
5. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Parkir.
6. Putusan Mahkamah Agung Nomor 2078 K/Pdt/2009.
7. Putusan Mahkamah Agung Nomor 3416/Pdt/1985.
8. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

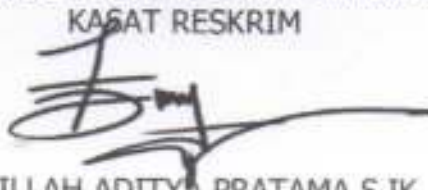
C. Sumber Lainnya

<https://kompas.com/tren/read/2022/07/18/143000665/bpkn-kendaraan-hilang-dilokasi-parkir-petugas-wajib-mengganti>.

DAFTAR TEMPAT KEJADIAN PERKARA (TKP)
PENCURIAN KENDARAAN RODA-2 DI WILKUM POLRESTA BANDA ACEH

NO	TKP
1.	Parkiran Meseum Tsunami Ds. SUkaramai Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.
2.	Warkop Solong JP Gp. Kampung Baru Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.
3.	Parkiran dalam Lapangan Blangpadang Kp. Baru Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.
4.	Kafe Kopi Kenangan Jl. T. Nyak Makam Gp. Doi Kec. Ulee Kareng Kota Banda Aceh.
5.	Taman Budaya Gp. Sukaramai Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.
6.	Dhapu Kupu Gp. Suka Ramai Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh.
7.	Steak KQ 5 Ds. Seutui Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.

a.n KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA BANDA ACEH
KASAT RESKRIM



FADILLAH ADITYA PRATAMA, S.IK.
KOMISARIS POLISI NRP 87021321



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BLUD-UPTD PASAR
PENGELOLA PASAR AL-MAHIRAH LAMADINGIN
BANDA ACEH

PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH NO. 1 TAHUN 2022

BIAYA PARKIR KENDARAAN/ JASA LAYANAN
RODA DUA

0134237

Rp. 1.000,- / PARKIR A. NO.
(SATU RIBU RUPIAH)

CATATAN : SELURUH BENTUK KEHILANGAN/ KERUSAKAN
KENDARAAN BUKAN MENJADI TANGGUNG JAWAB PENGELOLA PASAR