

# EKSISTENSI PERLINDUNGAN TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA

Putu Ferrel Davina Putri Mariawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [ferreldavina2003@gmail.com](mailto:ferreldavina2003@gmail.com)  
I Gusti Ngurah Dharma Laksana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [dharmo\\_laksana@unud.ac.id](mailto:dharmo_laksana@unud.ac.id)

## ABSTRAK

Tujuan dilakukan penulisan artikel yaitu untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir, serta upaya penyelesaian sengketa terhadap permasalahan parkir berdasarkan perspektif hukum di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dimana artikel jurnal ini melakukan pendekatan terhadap sumber kepustakaan seperti aturan hukum dan norma hukum. Bahan hukum yang dipergunakan antara lain bahan hukum primer yang terdiri dari KUHPerdara dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa literatur atau bahan bacaan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha pemberi jasa parkir adalah memenuhi tanggung jawab dan kewajiban yang ada dalam undang-undang perlindungan konsumen seperti melindungi kendaraan milik konsumen dan memberi kompensasi atas kerugian yang ditanggung oleh pelanggan jika kendaraan konsumen menderita kerusakan atau kehilangan yang disebabkan pelaku usaha. Selain itu, jika konsumen tidak mendapatkan kompensasi, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Sengketa Konsumen.

## ABSTRACT

*The purpose of writing this article is to find out and increase insights about legal protection against parking service users and attempts of dispute settlement against parking problems based on legal perspective in Indonesia. Research method that used for writing this article is normative legal research, which in this article using approach to bibliography such as rule of law and legal norm. Legal material that used for this article such as primary legal material which consists of Civil Code and Law Number 8 of 1999 about Costumer Protection, and secondary legal material which consists literature or reading materials relating to costumer protection. Research results in this article shows that responsibility from parking service seller is fulfill responsibility and obligation inside costumer protection law, such as protect costumer's vehicle and give compensation for losses that experienced by costumers if there is damage on costumer's vehicle and loss caused by parking service seller. Besides that, if costumer doesn't given compensation from parking service seller, so costumer can ask for a tort trought litigation and non-litigation.*

**Key Words:** Legal Protection, Parking Service Seller Responsibility, Costumer Dispute.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kerap terjadi dalam usaha dimana pelaku usaha menjalankan suatu usaha dimulai dari minat dan permintaan konsumen yang ingin memperoleh suatu barang

dan jasa. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan meraih keuntungan sebesar-besarnya dari konsumen. Pelaku usaha memiliki tujuan mendapat keuntungan, sedangkan konsumen memiliki kepentingan untuk mendapat kepuasan sepenuhnya atas kebutuhan yang diperlukan.<sup>1</sup> Setiap pelaku usaha sudah seharusnya memiliki konsumen, karena pihak konsumen sebagai pengguna suatu produk dari pelaku usaha sehingga pelaku usaha memperoleh keuntungan dari hal tersebut.<sup>2</sup> Karena tujuan tersebut, kedudukan antara pelanggan dan pelaku bisnis seringkali tidak sejajar, sehingga konsumen tidak jarang berkedudukan sebagai pihak yang dirugikan dalam suatu aktifitas bisnis. Timbulnya pihak yang dirugikan ini juga dapat diakibatkan oleh persaingan yang tidak sehat antara pelaku usaha, sehingga pelaku usaha berusaha mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin yang berakibat konsumen mendapatkan kerugian.<sup>3</sup> Ernest Barker berpendapat bahwa hak konsumen memiliki beberapa syarat yang harus dipenuhi supaya sempurna, yaitu hak yang dibutuhkan dalam perkembangan suatu manusia, hak yang diakui masyarakat sehingga oleh karenanya hak tersebut dilindungi oleh lembaga negara.<sup>4</sup> Hak dari konsumen wajib dipenuhi dan diakui keberadaannya oleh masyarakat, sehingga di Indonesia berlaku peraturan mengenai perlindungan hak-hak yang terlibat dalam suatu ikatan bisnis, baik hak dari pengguna produk maupun pemilik usaha. Tujuan dari UUPK adalah guna memastikan bahwa transaksi tetap berjalan dan agar pihak yang melanggar perjanjian bisnis dapat dihukum.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bentuk regulasi perlindungan hukum yang wajib ditegakkan sebagai upaya dalam membangun kepercayaan dalam masyarakat.<sup>5</sup> Philipus M. Hadjon mendefinisikan perlindungan hukum sebagai bentuk proteksi serta pengesahan hak asasi manusia setiap subjek hukum berdasarkan ketentuan dan otoritas hukum yang berlaku.<sup>6</sup> Jadi salah satu bagian dari hak asasi manusia ialah mendapatkan perlindungan hukum sehingga hak tersebut wajib terpenuhi dalam setiap kegiatan usaha. Pentingnya melindungi hak konsumen serta menumbuhkan rasa tanggung jawab pelaku usaha menjalankan usaha yang dibangunnya, maka hukum mengenai perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam pemberian jasa parkir, salah satu hal penting yang harus dilakukan oleh pelaku usaha adalah memberi perlindungan kepada pengguna jasa parkir sehingga hak dari konsumen terpenuhi. Permasalahan hukum yang kerap terjadi dalam pemberian

---

<sup>1</sup> Nisantika, Riris dan Maharani, Ni Luh Putu Egi Santika. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* 2, No. 1 (2021): 51.

<sup>2</sup> Baswara, I Gusti Agung Ngurah Divya Baswara dan Laksana, I Gusti Ngurah. "Peranan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Makanan dan Minuman Kemasan Kedaluarsa." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 11, No. 4 (2022): 705.

<sup>3</sup> Sinabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014), 2.

<sup>4</sup> Ari Yudha Brahmanta, Dewe Gede dan Sri Utari, Anak Agung. "Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, No.1 (2017): 1-5.

<sup>5</sup> Kadek Ari Dwi Putra, IB. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Di Area Parkir Lapangan Renon Kota Denpasar." *Jurnal Preferensi Hukum* 1, No. 1 (2020): 184-185.

<sup>6</sup> Marbun, Eldbert Christanto Anaya. "Mengkaji Kepastian Hukum Dan Perlindungan Hukum Terhadap Investasi Di Indonesia Melalui Lembaga Perizinan *Online Single Submission* (OSS)." *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia* 1, No. 4 (2021): 1752.

jasa parkir yaitu terkait dengan hubungan hukum antara pengelola area parkir (pemberi jasa) dan pengguna jasa parkir dimana pihak pengelola tidak memberi pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen. Pemberian jasa parkir oleh pelaku usaha merupakan kebutuhan konsumen yang mendatangkan keuntungan bagi pelaku usaha, namun seringkali jasa tersebut tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha sebagaimana mestinya sehingga tidak terpenuhinya hak konsumen pengguna jasa parkir. Terjadinya kerusakan kendaraan konsumen hingga kehilangan menyebabkan pengguna jasa parkir kerap menerima resiko kerugian dari adanya jasa tersebut. Salah satu hak konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak untuk mendapatkan keselamatan saat menggunakan suatu produk atau jasa serta mendapat kompensasi atas jasa yang didapat tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya. Apabila hak tersebut tidak terpenuhi dalam jasa parkir yang diberikan pelaku usaha, maka dapat dilakukan upaya hukum sesuai ketentuan hukum yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Jasa parkir kerap berhubungan dengan jasa penitipan suatu kendaraan pribadi. Menurut Pasal 1694 KUHPerdara, penitipan suatu barang terjadi apabila pemberi jasa penitipan berjanji kepada konsumen untuk menyimpan dan mengembalikan barang konsumen dalam keadaan seperti pada saat konsumen menyerahkan barangnya kepada pemberi jasa. Pemberi jasa penitipan wajib menjaga barang titipan konsumen dengan baik seperti memelihara barang sendiri sehingga dapat dikembalikan kepada konsumen dalam keadaan semula, hal ini terdapat dalam Pasal 1706 KUHPerdara. Walaupun telah banyak pengaturan mengenai jasa penitipan di Indonesia, masih banyak permasalahan yang terjadi mengenai jasa penitipan suatu kendaraan pribadi. Masalah yang kerap kali ditemukan yaitu mengenai kerusakan dan kehilangan kendaraan pribadi yang dititipkan kepada pemberi jasa penitipan. Akibat dari permasalahan tersebut, tidak jarang konsumen mengalami kerugian akibat dari kelalaian jasa penitipan. Walaupun dalam regulasi ditentukan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi jika pelaku usaha menyebabkan kerugian kepada konsumen, banyak pengusaha tidak mau bertanggung jawab dan membayar kerugian konsumen. Seperti kasus yang terjadi dalam jasa parkir, tidak jarang kendaraan yang dimiliki konsumen mengalami kerusakan dan mengalami kehilangan terhadap helm atau suku cadang miliknya. Karena kelalaian dari penjaga kendaraan, konsumen mengalami kerugian dan pemilik jasa parkir kerap menyalahkan penjaga parkir sehingga tidak mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Jika pemberi jasa penitipan tidak melaksanakan tanggung jawab sebagaimana mestinya, sudah seharusnya hak dari konsumen dilindungi dengan menegakkan ketentuan hukum yang telah berlaku di Indonesia.

Telah banyak kajian serta artikel jurnal yang membahas terkait permasalahan mengenai jasa parkir, seperti artikel yang ditulis oleh IB. Kadek Ari Dwi Putra yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir dalam Hal Terjadi Kehilangan di Area Parkir Lapangan Renon Kota Denpasar".<sup>8</sup> Selain itu, terdapat artikel yang ditulis oleh Silvia Sari Sumitro, Ronny Adrie Maramis, dan Herlyanty Y. A. Bawole yang berjudul "Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Bermotor Konsumen di Area Parkir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Artikel tersebut membahas bagaimana tanggung

---

<sup>7</sup> Sumitro, Silvia Sari, *et. all.* "Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Bermotor Konsumen di Area Parkir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum* 13, No.1 (2024).

<sup>8</sup> Kadek Ari Dwi Putra, IB. *Op. cit.*, hlm. 184-188.

jawab pelaku usaha dan perlindungan terhadap konsumen jika terjadi kehilangan kendaraan bermotor pada area parkir. Terkait dengan beberapa artikel yang membahas mengenai jasa parkir, penulis ingin mengkaji permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa parkir serta tanggung jawab penyedia jasa parkir secara umum akibat dari kelalaian dan kesalahan pelaku usaha dengan mengkaji pasal yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen. Oleh karena latar belakang tersebut, penulis ingin mengkaji dan menulis artikel jurnal dengan judul "EKSISTENSI PERLINDUNGAN TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM DI INDONESIA".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat rumusan masalah yang dapat ditemukan antara lain:

1. Bagaimana tanggung jawab penyedia jasa parkir dalam pemenuhan hak konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum terhadap penyelesaian sengketa hak pengguna jasa parkir ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk menentukan jenis perlindungan atas hak pengguna jasa parkir berdasarkan perspektif hukum di Indonesia. Diharapkan artikel ini dapat menambah literatur dalam bidang hukum perdata mengenai UUPK menguraikan bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam pemenuhan hak konsumen pengguna layanan parkir, serta upaya hukum yang dilakukan dalam kasus sengketa hak pengguna layanan parkir.

## **2. Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam artikel ini adalah penelitian hukum normatif, dimana artikel jurnal ini menggunakan pendekatan terhadap sumber kepustakaan seperti aturan hukum dan norma hukum. Artikel ini mencakup materi hukum yaitu berbentuk bahan hukum primer seperti KUHPperdata dan UUPK, serta materi hukum sekunder yang terdiri dari literatur atau bahan bacaan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Jurnal ini dibuat dengan menggunakan pendekatan terhadap perundang-undangan (*statue approach*). Informasi dikumpulkan dengan mengumpulkan studi kepustakaan dari berbagai sumber yang relevan, seperti literatur, peraturan serta sumber yang relevan dengan penelitian. Data tersebut lalu dikaji dengan metode analisis kualitatif karena bertujuan untuk mendapat kesimpulan yang bersifat obyektif.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **3.1. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Parkir Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Tanggung jawab dalam jasa parkir adalah tanggung jawab antara penyedia jasa parkir dan konsumen timbul dari perikatan, dimana perikatan menurut KUHPperdata

lahir akibat dari persetujuan antar pihak atau akibat undang-undang dan perikatan memiliki tujuan sebagai hubungan bahwa masing-masing pihak memberi, berbuat sesuatu, serta tidak berbuat sesuatu. Kewajiban dan hak yang ditimbulkan dari perikatan yang terjadi menimbulkan tanggung jawab hukum yang wajib dilaksanakan para pihak. Perikatan yang memiliki hubungan hukum antar para pihak adalah perikatan yang berada dalam lingkup hukum sehingga terdapat tanggung jawab hukum yang harus dilaksanakan.<sup>9</sup> Tanggung jawab hukum dapat terjadi jika salah satu pihak dalam perikatan tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya dan hak salah satu pihak tidak terpenuhi sehingga pihak lainnya mengalami kerugian akibat tidak terlaksananya kewajiban tersebut. Dalam hukum perdata, tanggung jawab hukum merujuk pada tanggung jawab yang dimiliki seseorang yang melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum. Perbuatan yang bertentangan dengan hukum memiliki ruang lingkup lebih besar serta tak hanya terfokus terhadap pelanggaran hukum pidana, tetapi juga mencakup pelanggaran undang-undang serta prinsip hukum yang tidak tertulis lainnya. Terdapat peraturan yang dibuat untuk melindungi pihak yang merasa dirugikan, dan memberi kompensasi kepada pihak yang tidak terpenuhi haknya dan dirugikan. Parkir adalah fasilitas dari pelaku usaha penyedia jasa parkir yang mengambil keuntungan dari tarif yang dibayar oleh konsumen pengguna jasa parkir. Pembayaran jasa parkir kepada pelaku usaha menimbulkan suatu kesepakatan bahwa pengguna jasa mempercayakan kendaraan mereka untuk dititipkan dan dijaga keamanannya oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha bertanggung jawab untuk menjaga keamanan kendaraan tersebut hingga balik ke tangan konsumen.

Keterkaitan antara penyedia layanan parkir dan pengguna layanan parkir adalah hubungan hukum hasil dari persetujuan yang dicapai oleh kedua belah pihak dan juga diatur oleh peraturan undang-undang, yaitu berdasarkan KUHPerdata sehingga memiliki hubungan hukum. Selain KUHPerdata sebagai hukum yang bersifat umum, hubungan hukum dalam jasa parkir timbul dari undang-undang perlindungan konsumen sebagai hukum khusus. Terdapat syarat dari hubungan hukum, yaitu adanya hak dan kewajiban yang berlaku antar pihak, dimana pemberi jasa parkir memperoleh hak untuk menerima tarif dari konsumen sehingga timbul juga kewajiban bagi pemberi jasa parkir untuk menjaga kendaraan pribadi konsumen. Yang kedua yaitu ada objek yang timbul dalam kesepakatan sehingga terdapat hak dan kewajiban. Dalam hal ini, objek pada jasa parkir merupakan kendaraan milik pengguna jasa parkir yang wajib dilindungi pemberi jasa parkir selama jasa parkir berlaku. Yang terakhir, yaitu terdapat hubungan antar pemilik hak dan penanggung kewajiban terhadap suatu objek dalam perikatan. Sehingga dalam hal ini konsumen jasa parkir sebagai pemilik hak atas kendaraan pribadinya dan pemberi jasa parkir mengemban tanggung jawab melindungi kendaraan yang telah dititipkan hingga balik ke tangan konsumen. Hubungan hukum yang timbul dari suatu kesepakatan menimbulkan suatu tanggung jawab, berupa hak dan kewajiban dan jika tanggung jawab tersebut tidak dilaksanakan maka akan timbul sanksi.<sup>10</sup> Hak serta kewajiban masing-masing pihak merupakan hasil dari akibat hukum yang lahir dari perikatan sehingga menyebabkan hubungan hukum yang memiliki sanksi secara hukum.

Tempat parkir adalah tempat dimana kendaraan dititipkan sebagai pemberhentian sementara bagi konsumen dan dikenakan biaya karena telah

---

<sup>9</sup> Zulfikar, Ahmad Arif, *et.all. Hukum Kontrak Bisnis* (Sumatra Barat, CV. Gita Lentera, 2024), 2.

<sup>10</sup> Sinaga, Niru Anita. "Implementasi Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, No. 1 (2019): 2.

mengenakan jasa yang ditawarkan penyedia jasa parkir. Hukum perikatan menurut Prof. Dr. Telly Sumbu menjelaskan mengenai sumber dari suatu hubungan, yaitu perjanjian dimana dalam jasa parkir mengikat Antara pengguna jasa sebagai konsumen dan penyedia layanan parkir. sehingga dapat disebut dengan perjanjian bernama karena dilakukannya penitipan kendaraan yang dalam KUHPerdara disebut dengan perjanjian penitipan barang.<sup>11</sup> Dalam Pasal 1694 KUHPerdara disebutkan bahwa "Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama". Dari pasal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penitipan adalah kesepakatan yang terjadi melalui proses penyerahan barang titipan sehingga hal ini termasuk perjanjian konsensual dimana perjanjian tersebut langsung mengikat setelah terjadi kesepakatan kedua belah pihak.<sup>12</sup>

Dalam konteks layanan parkir, hubungan hukum termasuk dalam jenis perjanjian penitipan barang karena memenuhi unsur-unsur yang diperlukan dalam Pasal 1694 KUHPerdara. Hal tersebut dilihat dari tanda masuk daerah parkir sehingga terdapat bukti hubungan antara kedua pihak. Dalam hal ini, konsumen menitipkan kendaraan pada tempat parkir yang disediakan oleh pemberi jasa parkir dengan tujuan pemberi jasa parkir melindungi kendaraan pribadinya, menyimpannya dan kembali kepada pemiliknya dengan keadaan sebagaimana mestinya. Sebagai imbalan karena telah menjaga kendaraan pribadi konsumen, pengguna jasa parkir memberi upah atau imbalan yaitu uang atas jasa yang telah diberikan oleh pelaku usaha. Pengelolaan jasa parkir merupakan perjanjian penitipan barang sukarela karena antara pengguna dan pemberi jasa parkir memiliki kesepakatan dalam memberi hubungan timbal balik, dimana pengguna jasa parkir sepakat menitipkan kendaraan pada area parkir pemberi jasa parkir dan memiliki kewajiban memberi imbalan berupa iuran kepada pemberi jasa parkir serta pemberi jasa parkir sepakat menerima kendaraan pengguna area parkir yang dimiliki pemberi jasa dan berkewajiban untuk menjaga kendaraan milik pengguna hingga balik ketangan pengguna jasa parkir dalam keadaan semula. Berdasarkan Pasal 1706 KUHPerdara, pemberi jasa parkir berkewajiban untuk memberikan kembali kendaraan pribadi milik pengguna jasa dalam keadaan sebagaimana mestinya, yaitu keadaan yang sama seperti pada saat pengguna jasa menitipkan kendaraannya kepada pemberi jasa parkir.

Menurut KUHPerdara, kewajiban dari pihak yang menyimpan titipan yaitu menyimpan, memelihara, dan mengembalikan barang telah dititipkan oleh konsumen penitip barang. Hal ini merupakan kewajiban dari pelaku usaha, yang dalam kasus ini pelaku usaha yang menyediakan jasa berkewajiban untuk memelihara dan menyimpan barang titipan dari penitip barang dengan sungguh-sungguh seperti memelihara barang sendiri. Selain dari KUHPerdara, Tanggung jawab penyedia jasa diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen dimana setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab melaksanakan kewajiban yang tertera dalam undang-undang. Pada Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan Pelaku usaha wajib memiliki integritas saat menjalankan usahanya. Itikad baik yang dimaksud dalam pasal tersebut adalah pelaku usaha wajib mematuhi dan berpegang teguh dengan tanggung jawab yang dimiliki pelaku usaha, dimana dalam jasa parkir ini penyedia jasa parkir memiliki

---

<sup>11</sup> Sumbu, Prof. Dr. Telly. *Pengantar Hukum Indonesia* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 51-52.

<sup>12</sup> R. Subekti. *Aneka Perjanjian* (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014), 107.

kewajiban untuk bertanggung jawab atas barang yang telah dititipkan oleh konsumen dengan melindungi kendaraan supaya tidak terjadi kehilangan dan kerusakan.

Pada Pasal 7 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kepada konsumen dengan tepat dan tanpa diskriminasi. Pada pasal tersebut yang dimaksud dengan tidak diskriminatif adalah tidak membedakan antar orang, dalam hal ini pelaku usaha jasa parkir harus memberikan perlakuan yang sama kepada setiap konsumen. Selain karena ditentukan oleh undang-undang, tidak diskriminatif termasuk salah satu bentuk menghargai hak asasi manusia setiap orang karena menghargai serta menghormati perbedaan yang ada pada setiap manusia termasuk dalam hak asasi manusia. Selain itu, menjamin mutu jasa yang ditawarkan berdasarkan ketentuan jasa yang berlaku di masyarakat merupakan kewajiban dari pelaku usaha. Layanan yang disediakan oleh pelaku usaha harus mematuhi peraturan hukum yang berlaku di wilayah mereka dan sesuai dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat setempat.

Pada Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Dinyatakan bahwa Pelaku usaha harus membayar kepada konsumen berupa ganti rugi jika mereka mengalami kerugian karena menggunakan jasa mereka. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atau kompensasi apabila jasa pelaku usaha tidak diberikan sebagaimana mestinya. Pada jenis usaha jasa parkir, ganti rugi diberikan jika kendaraan yang dititipkan kepada pelaku usaha mengalami kerusakan atau kehilangan akibat dari kelalaian pemberi jasa parkir yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Hal ini disebutkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Penyedia jasa dapat memberikan kompensasi berupa pengembalian biaya dari pengguna jasa yang diberikan penyedia jasa usaha atau penggantian sesuai dengan nilainya. Dalam hal ini jika terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan dalam proses pemberian jasa parkir, pelaku usaha wajib melakukan Kompensasi berupa pengembalian dalam bentuk uang atau penggantian barang yang hilang seharga nilai barang yang hilang. Selain itu, dapat dilakukan Memberikan santunan sesuai dengan regulasi yang berlaku di masyarakat.

### **3.2. Upaya Hukum Terhadap Penyelesaian Sengketa Hak Pengguna Jasa Parkir Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Kerugian yang dialami konsumen penerima jasa parkir dapat disebabkan oleh 2 hal, yaitu terdapat kesalahan yang dilakukan baik disengaja atau akibat kelalaian dari pelaku usaha sehingga konsumen menerima kerugian seperti kerusakan atau kehilangan kendaraan konsumen dan terdapat keadaan diluar kehendak pelaku usaha (*force majeure*) sehingga pelaku usaha tidak dapat melaksanakan kewajiban kepada konsumen yaitu melindungi kendaraannya. Konsumen dari jasa parkir memiliki hak mendapat perlindungan, advokasi, upaya menyelesaikan sengketa yang dialami konsumen dengan pemberi jasa parkir. Berdasarkan Pasal 45 UUPK, nasabah yang merasa mendapatkan kehilangan yang disebabkan oleh pebisnis dapat mengajukan gugatan melalui lembaga berwenang yang dapat menyelesaikan sengketa antar pihak konsumen serta pelaku usaha atau melalui pengadilan umum. Berdasarkan hal ini, sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui cara litigasi serta non litigasi. Selain itu, penyelesaian secara damai dapat dilakukan pada sengketa konsumen, dimana kedua

pihak sepakat menyelesaikan masalah tanpa melalui peradilan atau badan di luar peradilan serta tidak melanggar UUPK.<sup>13</sup> Jadi dapat diketahui jika penyelesaian sengketa hak pengguna jasa parkir dapat dilakukan baik di dalam dan di luar pengadilan.

Penanggulangan perselisihan melalui luar pengadilan dilakukan dengan tujuan mencapai persetujuan dalam suatu permasalahan sehingga permasalahan dan kerugian tidak diulangi kembali oleh pelaku usaha. Penyelesaian masalah melalui luar pengadilan disebutkan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jika penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dilakukan di luar pengadilan, karena itu gugatan ke pengadilan hanya dapat diajukan apabila konsumen tidak dapat melakukan upaya di luar pengadilan. maupun pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa. Dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka jika pihak-pihak tidak dapat menempuh atau tidak berhasil dalam upaya pengajuan sengketa di luar pengadilan. Dalam hal ini, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang merupakan badan yang berwenang menangani masalah antara pelanggan dan perusahaan bisnis merupakan salah satu tindakan yang dapat diambil konsumen saat mengajukan gugatan sengketa konsumen di luar pengadilan. Permasalahan yang dialami konsumen merupakan perselisihan yang ada diantara pelanggan dan pelaku bisnis, dimana konsumen menuntut hak pemberian ganti rugi jika kerugian dialami pelanggan saat memakai layanan yang dibuat oleh pengusaha. Oleh karena itu, BPSK tidak menyelesaikan sengketa secara damai, namun bertugas menyelesaikan sengketa dengan memeriksa secara hukum.<sup>14</sup>

Dalam undang-undang, syarat konsumen yang dapat mengajukan sengketa ke BPSK yaitu merupakan konsumen terakhir. Konsumen terakhir merupakan konsumen yang berperan sebagai pengguna terakhir sehingga tidak bertujuan untuk meraih keuntungan atas produk atau jasa yang dibeli oleh konsumen.<sup>15</sup> Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen antara tidak diberikan hak untuk mengajukan gugatan sengketa kepada pelaku usaha kepada BPSK. Konsumen antara merupakan konsumen yang membeli suatu produk dan menjadikan produk yang dibeli sebagai proses dari pembentukan produk lainnya sehingga mendapat keuntungan dari pembelian produk tersebut. Dalam kasus jasa parkir, konsumen yang menggunakan jasa parkir berperan sebagai konsumen terakhir sehingga konsumen pengguna jasa parkir sebagai konsumen terakhir dan tidak memperoleh keuntungan dari penggunaan jasa parkir tersebut.

Wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa yaitu dengan menempuh mediasi, konsiliasi atau arbitrase dalam batas keamanan. Keputusan Menteri Perdagangan No. 350 Tahun 2001 mengenai Tugas dan Wewenang BPSK memberikan definisi ketiga cara penyelesaian sengketa tersebut.. Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui BPSK sebagai penasehat antara para pihak diberi kebebasan dalam menentukan penyelesaian sengketa. Dalam sengketa ini hakim bersifat aktif, dimana majelis dalam sengketa bertugas sebagai mediator sehingga

---

<sup>13</sup> Dwirainaningsih, Yustiana. "Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Litbang Kota Pekalongan* 15, No. 1 (2018): 44.

<sup>14</sup> Helmi, Hanum Rahmani. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, No. 1 (2015): 80.

<sup>15</sup> Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Ligasi." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, No. 1 (2015): 122.

memberi saran dalam upaya penyelesaian sengketa. Dalam mediasi, keputusan hasil sengketa diserahkan kepada para pihak sehingga dituang dalam suatu perjanjian tertulis dan ditandatangani pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Mediasi bertujuan untuk memberi kesempatan kepada orang-orang yang terlibat dalam perselisihan sengketa untuk meluruskan kesalahpahaman yang ada, memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan orang yang terlibat, dan menemukan solusi terkait permasalahan yang terjadi antara para pihak. Konsiliasi merupakan upaya penyelesaian penyelesaian sengketa oleh parah pihak dimana BPSK sebagai badan yang mempertemukan pihak yang terlibat dalam sengketa. Dalam konsiliasi, penyelesaiannya dilakukan mandiri antar pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen dan didampingi majelis dalam penyelesaian perkara. Majelis bertugas memberi penjelasan terkait perlindungan dalam sengketa perlindungan konsumen dan mendamaikan para pihak, namun majelis dalam upaya ini menjadi konsiliator sehingga berlaku pasif dalam persidangan. Keputusan hasil sengketa diserahkan sepenuhnya kepada pihak bersengketa berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak. Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa dimana BPSK menerima seluruh tanggung jawab penyelesaian dari pihak yang bersengketa. Dalam cara ini, BPSK memberi penjelasan mengenai regulasi terkait perlindungan konsumen kepada para pihak yang bersengketa dan menjelaskan mengenai masalah yang disengketakan.<sup>16</sup> Berbeda dengan mediasi dan konsiliasi, keputusan hasil sengketa dengan cara arbitrase diserahkan secara penuh kepada majelis yang telah dibentuk oleh badan BPSK.<sup>17</sup>

Para pihak yang sedang bersengketa bebas menentukan cara menyelesaikan sengketa sesuai dengan keinginan dan kesepakatan kedua belah pihak.<sup>18</sup> Setelah para pihak memilih upaya penyelesaian tersebut, BPSK berkewajiban untuk menangani sengketa konsumen berdasarkan pilihan para pihak.<sup>19</sup> Keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat mengikat, namun pihak-pihak memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan, sehingga putusan BPSK tidak dapat dieksekusi secara langsung.

Jika sengketa tidak dapat diselesaikan secara non-litigasi, upaya bersengketa melalui litigasi dapat dilakukan. Jalur ini dilakukan jika konsumen belum memutuskan untuk menggunakan jalur penyelesaian sengketa non litigasi. Dalam regulasi perlindungan konsumen diatur beberapa ketentuan terkait hal tersebut, seperti pembuktian merupakan tanggung jawab pelaku bisnis dan pelaku bisnis yang menolak untuk memberi tanggapan dan anti rugi atas kerugian yang didapat pengguna jasa dapat mengajukan gugatan di badan peradilan tempat tinggal konsumen atau BPSK.

#### 4. Kesimpulan

Pemberian jasa parkir oleh pelaku usaha merupakan kebutuhan konsumen yang mendatangkan keuntungan bagi pelaku usaha, namun seringkali jasa tersebut tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha sebagaimana mestinya sehingga tidak terpenuhinya hak konsumen pengguna jasa parkir. Hubungan antara penyedia jasa parkir dan konsumen adalah ikatan yang timbul karena adanya kesepakatan dan aturan hukum yang mengikat, yaitu berdasarkan KUHPerdara sehingga memiliki hubungan hukum.

---

<sup>16</sup> Rimanda, Rahmi. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, No. 1(2019): 29.

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Atuti, Hesti Dwi. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Mimbar Justitia* 1, No. 2(2015): 581.

<sup>19</sup> *Ibid.*

Hubungan hukum yang timbul dari suatu kesepakatan menimbulkan suatu tanggung jawab, berupa hak dan kewajiban dan jika tanggung jawab tersebut tidak dilaksanakan maka akan timbul sanksi. Tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa parkir terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang di mana pelaku bisnis wajib memikul tugas tersebut. Jika tanggung jawab tersebut tidak terlaksana dan konsumen mengalami kerugian, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui upaya litigasi maupun nonlitigasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Sinabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sumbu, Prof. Dr. Telly. *Pengantar Hukum Indonessia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Zulfikar, Ahmad Arif, dkk. *Hukum Kontrak Bisnis*. Sumatra Barat: CV. Gita Lentera, 2024.

### Jurnal:

- Ari Yudha Brahmanta, Dewe Gede dan Sri Utari, Anak Agung. "Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, No.1(2017): 1-5.
- Atuti, Hesti Dwi. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Mimbar Justitia* 1, No. 2(2015): 572-591.
- Baswara, I Gusti Agung Ngurah Divya Baswara dan Laksana, Igusti Ngurah. "Peranan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Makanan dan Minuman Kemasan Kedaluarsa." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 11, No. 4(2022): 704-713.
- Dwirainaningsih, Yustiana. "Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Litbang Kota Pekalongan* 15, No. 1(2018): 43-53.
- Fibriani, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Ligasi." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, No. 1(2015): 111-126.
- Helmi, Hanum Rahmaniari. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, No. 1(2015): 77-89.
- Kadek Ari Dwi Putra, IB. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Di Area Parkir Lapangan Renon Kota Denpasar." *Jurnal Preferensi Hukum* 1, No. 1(2020): 184-188.
- Marbun, Eldbert Christanto Anaya. "Mengkaji Kepastian Hukum Dan Perlindungan Hukum Terhadap Investasi Di Indonesia Melalui Lembaga Perizinan Online Single Submission (OSS)." *Dharmasiswa: Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia* 1, No. 4(2021): 1749-1760.

- Nisantika, Riris dan Maharani, Ni Luh Putu Egi Santika. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* 2, No. 1(2021): 49-59.
- Rimanda, Rahmi. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, No. 1(2019): 17-34.
- Sinaga, Niru Anita. "Implementasi Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, No. 1(2019): 1-20.
- Sumitro, Silvia Sari, Ronny Adrie Maramis, dan Herlyanty Y. A. Bawole. "Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Bermotor Konsumen di Area Parkir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum* 13, No.1(2024).

**Peraturan Perundang-Undangan:**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 LN, No. 75, 1959.  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen LN, Tahun 1999, No. 22.  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa LN, Tahun 1999, No. 138.