

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hal utama yang mempengaruhi konsumen dalam posisi yang lemah yaitu kesadaran konsumen masih rendah terhadap hak-hak yang dimilikinya. Pengaruh tersebut disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen serta wawasan yang kurang. Terkait pernyataan yang di atas keseimbangan antara kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tak seimbang dan pihak konsumen menjadi pihak yang dirugikan. Cara penjualan, promosi, serta perjanjian baku sepihak yang ditetapkan oleh pelaku usaha menjadikan konsumen sebagai obyek kegiatan bisnis yang diraup keuntungannya.¹

Pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat (1): Segala warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.² Pemilik kendaraan pasti sudah tidak asing menggunakan jasa perparkiran, parkir telah menjadi bagian yang vital dalam menata tata tertib lalu lintas jalan apalagi di pusat kota, dikarenakan perparkiran merupakan hal yang penting untuk pemilik kendaraan.

¹ Jogloabang, "Undang-Undang 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", pada tanggal 13 Maret 2021 pukul 10:19, WITA diakses dari <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-8-1999-perlindungan-konsumen>.

² Tim Redaksi EMC, *Referensi Resmi Undang-Undang Dasar 1945 & Perubahannya*. Cetakan I, (Yogyakarta: Penerbit EMC, 2020), hlm. 67.

Mengenai hal tersebut terdapat kasus yang melibatkan konsumen atas kehilangan mobil di lahan parkir berbelanja, saat konsumen hendak menuju parkiran, mobil konsumen sudah tidak ada di tempat, kejadian tersebut dilaporkan ke petugas, lalu menyisir lokasi untuk mencari mobil yang hilang tersebut. Walaupun tak menimbulkan hasil konsumen mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan pada 2010. Dari gugatan dijelaskan bahwa mobil konsumen digondol orang dengan karcis parkir lain. Kuasa Hukum konsumen menegaskan bahwa hal tersebut merupakan kelalaian petugas yang tidak memeriksa STNK mobil yang keluar dari kawasan parkir. Kasus ini selesai pada Juli 2010. Pihak tergugat bertanggung jawab dengan melakukan pembayaran sejumlah uang.³

Permasalahan ini merupakan kejadian yang umum dan pastinya akan dijadikan topik pembicaraan umum. Jika konsumen tetap dirugikan oleh pelaku usaha sendiri, maka seiring waktu permasalahan tersebut sulit untuk diselesaikan. Sehingga permasalahan perlindungan konsumen layak untuk dikaji kembali. Di Indonesia perekonomian pada prinsipnya memiliki makna gotong royong dan kekeluargaan. Seperti yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (4) yang berbunyi: Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan,

³ Rio Apinino, "3 Contoh Kasus Kemenangan Konsumen Melawan Pengelola Parkir", liputan6.com pada tanggal 16 Agustus 2021 pukul 06:29, WITA diakses dari <https://www.liputan6.com/otomotif/read/2422219/3-contoh-kasus-kemenangan-konsumen-melawan-pengelola-parkir>.

berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.⁴

Ketika konsumen menerima karcis parkir maka secara langsung konsumen menerima syarat-syarat yang telah di buat oleh perusahaan pengelola perparkiran tanpa bisa konsumen melakukan negosiasi tentang isi dari persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan pengelola perparkiran. Mengenai pasal-pasal tersebut dapat diketahui bahwa keadilan dalam sudut pandang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki keterkaitan secara hukum dengan Undang-Undang Dasar 1945. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin melakukan penelitian hukum mengenai masalah pertanggungjawaban perusahaan perparkiran terhadap kerugian konsumen.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah memiliki fungsi selaku pedoman, fokus dalam penyusunan karya ilmiah, selanjutnya sebagai penentu untuk menjawab permasalahan dari penelitian terkait.

Mengenai permasalahan terkait terdapat rumusan masalah yang ditemukan yaitu;

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas perjanjian baku yang ditetapkan secara sepihak oleh perusahaan pengelola perparkiran?
2. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan pengelola perparkiran terhadap kerugian konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

⁴ Tim Redaksi EMC, *Referensi Resmi Undang-Undang Dasar 1945 & Perubahannya*. Cetakan I, (Yogyakarta: Penerbit EMC, 2020), hlm. 74.

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian pasti memiliki agenda ataupun tujuan penelitian, tujuan penelitian adalah pernyataan akan rumusan permasalahan terkait ruang lingkup serta kegiatan yang dilaksanakan atas permasalahan yang dirumuskan.

Tujuan penelitian dari penulisan skripsi ini yaitu;

1. Mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen atas perjanjian baku yang ditetapkan oleh pihak perusahaan pengelola parkir.
2. Mengetahui pertanggungjawaban perusahaan pengelola parkir terhadap kerugian konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu curaian atau penjasalam terhadap kegunaan bagi beberapa pihak yang terkait misalnya bagi penulis sendiri, pihak lembaga pendidikan, pihak pembuat kebijakan dengan permasalahan yang diteliti.

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu;

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan teori serta untuk mengembangkan ilmu hukum bisnis yang pada khususnya di bidang perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa parkir.
 - b. Hasil penelitian ini bisa menambah kepustakaan terutama pada aspek hukum.

- c. Hasil penelitian ini juga layak dipergunakan sebagai sumber acuan hukum bisnis khususnya pada aspek perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa perparkiran.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk menjadi materi masukan yang bisa membantu pihak-pihak berkaitan langsung dengan penelitian ini, juga sekaligus menjadi acuan agar dapat meningkatkan sudut pandang terutama untuk para pembaca yang berhubungan terhadap hukum perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa perparkiran.
- b. Memberikan ilmu serta wawasan bagi masyarakat untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hukum perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa perparkiran.

E. Keaslian Penelitian

Sangatlah penting untuk membedakan bahwa suatu penelitian karya ilmiah tersebut tidaklah di ambil dari hasil penulis karya ilmiah yang lain walaupun identik, hasil dari penelitian ini yaitu hasil pemikiran dari penulis sendiri dan juga diteliti atas data-data yang diperoleh melalui bahan pustaka.

1. I Made Eri Prastikanala Sastrawan, A.A Sri Indrawati, I Made Dedy Priyanto “Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Parkir Atas Terjadinya Kehilangan Kendaraan Bermotor Milik Konsumen Di Kota Denpasar”. Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana Vol. 02, No. 02, Februari 2014.

2. I Komang Gede Arya Dinatha, Ida Bagus Putu Utama, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kehilangan Kendaraan Dalam Area Parkir (Studi Kasus Pasar Umum Desa Pakraman Sukawati)” Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana Vol 4, No. 3 2016.

Penyusunan penelitian ini penulis tidak melakukan plagiat, tetapi bahan-bahan yang dikutip dari penulis sendiri sudah di beri catatan kaki yang membuktikan plagiat ataupun mengambil penelitian orang lain lalu di buat sebagai karya penulis sendiri. Selanjutnya penulis sudah menelusuri perbedaan kedua jurnal tersebut untuk membandingkan isi dari penulisan skripsi penulis.

Pada jurnal pertama untuk penerapan penyelesaian hukum menggunakan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 11 Tahun 2005 tentang Sistem Penyelenggaraan Perparkiran, apabila kendaraan pengguna jasa hilang, perusahaan daerah parkir Kota Denpasar wajib memberlakukan penggantian ganti rugi. Pada jurnal kedua memiliki penerapan penyelesaian hukum dengan menggunakan Perjanjian Penitipan barang dalam Kitab Undang Hukum Perdata yang terdapat pada Pasal 1694 sampai dengan Pasal 1729.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Hans Kelsen menerangkan bahwa satu presepsi memiliki keterkaitan terhadap satu rancangan kewajiban hukum yaitu tanggung jawab hukum. Menurut tatanan hukum, satu individu wajib bertanggungjawab terkait suatu perilaku spesifik menyatakan orang tersebut layak untuk dikenakan tindakan hukum dari kasus tingkah laku yang berlawanan. Menurut peraturan yang ditetapkan, suatu kasus perbuatan yang merugikan terhadap orang lain layak dikenakan sanksi serta wajib bertanggungjawab atas tindakannya sendiri.⁵ Tanggung jawab hukum merupakan hal yang hanya diperoleh jika adanya suatu tindakan yang merugikan terhadap satu pihak yang lain, dan pihak bagi pihak yang melakukan perbuatan berlawanan tersebut wajib ditetapkan sanksi ataupun tanggung jawab.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Berkewajiban mewujudkan suasana usaha sehat bagi pelaku usaha yang lain serta terhadap konsumen sendiri namun turut mengawasi suasana usaha yang sehat juga membantu kelancaran untuk membentuk perekonomian nasional sebagai seutuhnya, Selain itu pelaku usaha wajib untuk menerapkan mengganti kerugian segenapnya apabila kerugian terkait ditimbulkan oleh jasanya sendiri.

⁵ Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Cetakan II, (Jakarta: Konstitusi Press, 2012), hlm. 56.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan tanggung jawab yaitu “keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).”⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 19 Tanggung Jawab Pelaku Usaha, yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

⁶ KBBI.kemdikbud.go.id, “Tanggung jawab”, pada tanggal 28 juli 2021 pukul 10:31, WITA di akses dari [https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung jawab](https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung_jawab).

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

C. Pengertian Perparkiran

Dunia kalangan usaha perparkiran yang bersifat Perusahaan Perseroan Terbatas maupun tukang parkir yang individu dijadikan sebuah bisnis yang sangat menguntungkan disebabkan penggunaan kendaraan dari masyarakat yang meningkat dari tahun ke tahun berarti membutuhkan lahan parkir yang lebih banyak demi membantu tata tertib, keamanan serta kelancaran lalu lintas.⁷ Parkir yaitu tempat untuk pemberhentian kendaraan di berbagai lokasi yang tertentu namun dengan batas waktu yang singkat ataupun lama berdasarkan kebutuhan konsumen sendiri. Kata parkir menurut defnisi *Black's Law Dictionary* adalah “*the placement of assets in a safe.*”⁸ (Menempatkan suatu aset di tempat yang aman).

D. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pengguna jasa membutuhkan pertanggungjawaban tatanan hukum yang layak, maka dari itu hukum perlindungan konsumen merupakan prosedur hukum yang tepat untuk melindungi hak dan kewajiban pengguna jasa serta pelaku usaha. Secara ringkas perlindungan konsumen yaitu tatanan yang memuat sekaligus menyusun hak serta kewajiban pelaku usaha dan konsumen, namun terkhususnya

⁷ David M. L. Tobing, *Parkir+Perlindungan Hukum Konsumen*, Cetakan I, (Jakarta: PT Timpani Agung, 2007), hlm. 1.

⁸ Bryan A. Garner. *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, (Bryan A. Garner: Editor In Chief, 2004), hlm. 3530.

diarahkan kepada konsumen agar terjaminnya perlindungan hukum atas keperluan konsumen.

E. Pengertian Konsumen

Keseharian masyarakat yang membeli maupun memperoleh barang dari toko ataupun produsen biasanya disebut sebagai konsumen, serta pada umumnya menggunakan jasa yang diperoleh untuk kegunaan sendiri atau bagi orang lain dan tak diperjual belikan. Singkat kata pengertian pengguna jasa merupakan orang dari berbagai tingkat ekonomi yang ingin menggunakan jasa dari pelaku usaha yang diminati konsumen untuk keperluan sendiri maupun untuk orang lain.

F. Pengertian Pelaku Usaha

Umumnya suatu perusahaan atau seseorang yang menjalankan usahanya di teritori negara Indonesia disebut sebagai produsen atau pelaku usaha yang menyediakan jasa-jasa tertentu dari bermacam-macam bidang ekonomi terhadap masyarakat pengguna jasa. Secara ringkas bahwa produsen merupakan berbagai macam pihak individu maupun perusahaan yang menyediakan jasa-jasa tertentu atas keperluan serta kemauan konsumenn selain itu pelaku usaha juga bisa terdiri dari swasta, ataupun dari pemerintah.

Contoh perusahaan swasta yang ada di Indonesia; PT. Indofood sukses makmur Tbk, Unilever, PT. Gudang Garam Tbk, PT. Astra International Tbk dan banyak lagi, selanjutnya contoh perusahaan negeri; PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, PT. Pertamina (Persero), PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

G. Pengertian Perjanjian Baku

Saat ini perjanjian baku menjadi kesepakatan tertulis dan memuat ketentuan berbagai syarat yang ditegaskan oleh pihak pelaku usaha tanpa disertai persetujuan terlebih dahulu dari pihak konsumen atau pengguna jasa, dan hanya ditujukan bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa dari pelaku usaha tersebut.

Bisa dipahami bahwa perjanjian baku sendiri suatu tatanan yang dimuat lalu ditetapkan terhadap konsumen dengan bentuk peraturan dari pihak pelaku usaha sendiri dan umumnya sudah digandakan sebanyak mungkin, contohnya karcis parkir yang memuat ketentuan serta syarat sepihak dari pengelola parkir.

H. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Timbul permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen dapat memiliki dampak munculnya akan sengketa atau suatu kasus yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak, dan maka dari itu badan penyelesaian sengketa konsumen dibuat agar bisa menangani serta menyelesaikan permasalahan tersebut. Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan badan yang bekerja mengurus serta mengampuhkan konflik atau pertikaian dari pihak pelaku usaha dan konsumen. Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan lembaga peradilan konsumen yang terdapat pada seluruh provinsi di Indonesia.

Tugas serta wewenang Badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari:

1. Menjalankan pengelolaan serta penyelesaian konflik konsumen melalui mediasi, arbitrase, maupun konsiliasi;
2. Untuk memberikan nasihat perlindungan konsumen;

3. Menjalankan pemeriksaan atas pencantuman klausula baku;
4. Memberikan laporan terhadap penyidik umum jika ada pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
5. Mendapat pengaduan tertulis atau tidak tertulis dari konsumen atas terlaksananya pelanggaran bagi perlindungan konsumen;
6. Melaksanakan penelitian serta penyelidikan permasalahan perlindungan konsumen;
7. Mengundang pelaku usaha yang melanggar perlindungan konsumen;
8. Memohon pertolongan penyidik agar menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli maupun setiap orang yang dimaksud pada nomor 6 dan 7, yang tak mau memenuhi panggilan BPSK;
9. Untuk meneliti, memperoleh, serta menilai surat, dokumen, maupun alat bukti lain digunakan sebagai penyelidikan;
10. Menentukan ada atau tidak mengenai kerugian dari pihak konsumen;
11. Menunjukkan putusan terhadap pelaku usaha yang melaksanakan pelanggaran kepada perlindungan konsumen;
12. Memutuskan penalti administratif bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

I. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Bisa diketahui bahwa lembaga negara ini memiliki peran tertentu dengan memberikan cara untuk meningkatkan perkembangan perlindungan konsumen, mengenai tugas yang dijalani yaitu sebagai berikut:

1. Membuat serta menyalurkan pertimbangan maupun gagasan ke pemerintah dengan tujuan penyusunan kebijaksanaan dalam perlindungan konsumen;
2. Melaksanakan analisis serta ulasan bagi tatanan Undang-Undang yang valid pada bagian perlindungan konsumen;
3. Menjalankan analisis atas barang maupun jasa terkait keamanan pengguna jasa;
4. Membantu perkembangan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
5. Memublikasikan laporan data melewati media terkait perlindungan konsumen serta menetapkan sikap berpihak bagi konsumen;
6. Menyetujui tuduhan terkait perlindungan konsumen dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, pelaku usaha atau masyarakat;
7. Melaksanakan pemeriksaan terkait keperluan pengguna jasa.

Selanjutnya anggaran dari menjalankan tugas di salurkan ke dana penghasilan dan belanja negara juga sumber lain yang berimbang terkait tatanan hukum Undang-Undang yang valid.

J. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Selain lembaga pemerintah, lembaga swadaya juga memiliki peran yang penting dalam membantu permasalahan konsumen terhadap pelaku usaha, tugas yang dijalani yaitu:

1. Mengumumkan laporan dengan tujuan agar konsumen lebih berhati-hati menggunakan jasa serta meningkatkan kewaspadaan atas hak dan kewajiban yang dimiliki;
2. Memberi gagasan bagi pengguna jasa yang membutuhkan;
3. Melaksanakan partisipasi melalui instansi terkait agar terwujudnya upaya perlindungan konsumen
4. Menolong pengguna jasa untuk mengupayakan haknya, serta menerima ketidakpuasan dari pengguna jasa;
5. Menjalankan pengamatan dengan pemerintah serta masyarakat terkait pelaksanaan perlindungan konsumen.

K. Penyelesaian Sengketa

Merupakan metode untuk meluruskan atau menyelesaikan permasalahan yang di alami salah satu pihak terhadap pihak berlawanan.

1. Dari sekian pengguna jasa yang rugi bisa menggugat produsen melewati lembaga terkait untuk menyelesaikan permasalahan antara pengguna jasa serta produsen dan bisa juga menempuh peradilan yang terdapat pada lingkungan peradilan umum.
2. Pengurusan permasalahan pengguna jasa bisa melintasi lewat pengadilan maupun di luar pengadilan menurut pilihan dari pihak yang bermasalah.
3. Penanganan permasalahan dari luar pengadilan yang dimaksud pada nomor 2 tak berarti menghilangkan tanggung jawab pidana menurut tatanan Undang-Undang.

4. Jika telah memutuskan penanganan permasalahan dari luar pengadilan, tuduhan melewati pengadilan hanya bisa ditempuh jika usaha terkait ditetapkan tak berhasil dari salah satu pihak maupun dari pihak-pihak yang bersengketa.

L. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Ketentuan ini merupakan peraturan yang dikhususkan terhadap pelaku usaha serta memiliki fungsi untuk mencegah agar tak terjadinya suatu penyalahgunaan kekuasaan melewati peraturan yang ditetapkan atau memanfaatkan peraturan tersebut untuk menguntungkan situasi sepihak. Terkadang pelaku usaha ingin mendapat keuntungan yang sebanyak mungkin tanpa memperdulikan kerugian yang dihadapi konsumen sendiri atas peraturan yang ditetapkan sepihak, dan maka dari itu disusunlah peraturan yang mencegah kejadian-kejadian tersebut yaitu Ketentuan pencantuman klausula baku.

Bagi pelaku usaha yang mengusulkan barang maupun jasa yang digunakan untuk perdagangan tidak diperbolehkan memuat klausula baku pada dokumen serta perjanjian apabila:

1. Mengutarakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menetapkan agar pelaku usaha memiliki hak untuk menolak barang yang dibeli konsumen;
3. Bahwa pelaku usaha bisa membatalkan pemberian kembali uang yang telah dibayar maupun jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Menetapkan agar pemberian kuasa konsumen terhadap pelaku usaha secara langsung atau tak langsung agar melaksanakan berbagai

tindakan sepihak yang terkait atas jasa yang dibeli konsumen melalui angsuran;

5. Mengatur insiden pembuktian terhadap kehilangan fungsi barang maupun pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. Membuat hak produsen agar mengurangi manfaat jasa serta harta kekayaan konsumen yang dijadikan objek jual beli jasa;
7. Menerangkan patuhnya pengguna jasa atas peraturan baru, tambahan, lanjutan yang ditetapkan oleh produsen sepihak di masa konsumen menggunakan jasa yang dibeli;
8. Melantaskan konsumen untuk memberikan kuasa terhadap produsen sebagai pembebanan hak jaminan, gadai, serta jaminan terkait jasa yang dibeli dari konsumen secara cicilan.

Namun yang terpenting pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk mencantumkan klausula baku atau peraturan yang memiliki posisi maupun letak yang tak dapat dibaca secara jelas maupun sulit untuk dimengerti.

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan studi yang didasarkan atas metode penelitian serta pemikiran sistematis, dengan mempelajari beberapa gejala hukum yang memiliki kaitan terhadap penelitian hukum tersebut. Penelitian hukum memiliki peran yang penting agar dapat mencapai data-data dengan tepat dan bisa dipahami serta menanggapi hal-hal yang dipermasalahkan melalui data yang diperoleh sehingga bisa dipertanggungjawabkan. Kamus *Black's Law* menerangkan bahwa "*Method, a mode of organizing, operating, or performing something, esp. to achieve a goal.*"⁹ (Metode merupakan sebuah mode pengorganisasian, pengoperasian atau melakukan sesuatu, terutama untuk mencapai suatu target).

A. Jenis Penelitian

Metode penulisan dari penelitian ini yaitu yuridis normatif, merupakan penelitian hukum yang hendak dilakukan dengan meneliti data sekunder atas bahan yang mendasar agar dicermati secara saksama dengan melaksanakan penelitian atas beberapa aturan juga bahan bacaan yang terkait atas persoalan yang dicermati serta mengacu terhadap analisis studi dokumen atas peraturan yang tertulis.

B. Sumber Data

⁹ Bryan A. Garner. *Black's Law Dictionary*, Eight Edition, (Bryan A. Garner: Editor In Chief, 2004), hlm. 3140.

1. Data primer merupakan analisis data pertama yang diperoleh oleh penulis melalui kasus ataupun hasil observasi yang menjadi objek untuk dapat diteliti.
2. Data sekunder yaitu perolehan materi melalui jurnal, ataupun buku yang memuat tatanan Undang-Undang, serta peraturan dan materi pendapat hukum yang memiliki hubungan terkait dengan penelitian yang dijalankan oleh penulis.

Penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sekunder yang terdiri dari:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat, yaitu:

- a. Norma atau kaidah dasar, yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.
- b. Peraturan Dasar:
Batang Tubuh Undang-Undang Dasar 1945, serta Ketetapan-ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat.
- c. Peraturan Perundang-undangan:
Undang-Undang serta peraturan yang setaraf, Peraturan Pemerintah serta peraturan yang setaraf, Keputusan Presiden dan peraturan yang setaraf, Keputusan Menteri dan peraturan yang setaraf, Peraturan-peraturan Daerah.¹⁰

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

¹⁰ Amiruddin, Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cetakan IX, (PT RajaGrafindo Persada 2016), hlm. 32.

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bahan Hukum Sekunder

“Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.”¹¹

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

Buku:

- a. Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*.
- b. David M. L. Tobing, *Parkir+Perlindungan Hukum Konsumen*.
- c. Ahmadi miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.
- d. EMC, *Referensi Resmi Undang-Undang Dasar 1945 & Perubahannya*.
- e. SinarSindo Utama, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.
- f. Jimly Asshiddiqie, Ali Safa’at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*.
- g. Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku Klausul Eksonerasi dan Konsumen*.
- h. Achmad Busro, *Kapita Selekta Hukum Perjanjian*.
- i. Edy Lisdiyono. *Kapita Selekta Hukum Perdata*.
- j. Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*.
- k. Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*.

¹¹ *Ibid.*

Jurnal:

- a. I Made Eri Prastikanala Sastrawan, A. A Sri Indrawati, I Made Dedy Priyanto “*Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Parkir Atas Terjadinya Kehilangan Kendaraan Bermotor Milik Konsumen Di Kota Denpasar*”, *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana*, Vol. 02. No. 02.
- b. I Komang Gde Arya Dinatha, Ida Bagus Putu Utama, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kehilangan Kendaraan Dalam Area Parkir (Studi Kasus Pasar Umum Desa Pakraman Sukawati)*”, *Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 04. No. 03.

Internet:

- a. <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-8-1999-perlindungan-konsumen>.
- b. <https://www.liputan6.com/otomotif/read/2422219/3-contoh-kasus-kemenangan-konsumen-melawan-pengelola-parkir>.
- c. <https://garuda.ristekbrin.go.id/journal/view/907?q=konsumen>.
- d. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

3. Bahan Hukum Tersier

Adalah bahan yang memberi arahan atas penjelasan mengenai bahan hukum primer serta sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI dan *Black's Law Dictionary*.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sendiri merupakan jalan yang ditempuh agar bisa memperoleh informasi yang layak digunakan untuk penelitian. Metode yang digunakan dari penelitian ini merupakan studi kepustakaan dengan mencari, menganalisis bahan-bahan hukum yang berkaitan seperti literatur, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian agar penulis bisa membuat kesimpulan yang penting dari penelitian terkait.

D. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu praktek agar mengadaptasi informasi yang diperoleh dengan ciri-ciri informasi terkait bisa dimengerti lebih baik serta memiliki kegunaan dengan menetapkan penyelesaian suatu permasalahan, namun yang terpenting yaitu permasalahan yang terdapat pada penelitian. Selain itu bisa diartikan kegiatan yang dimana informasi diubah untuk kepentingan agar digunakan sebagai kesimpulan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah “analisis data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka yang dapat diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara, atau bahan tertulis yang berupa ungkapan-ungkapan verbal,”¹² proses berpikir dan bernalar menggunakan metode berpikir deduktif. Dari sebuah penelitian sangatlah penting untuk memperhatikan urutan-urutan teknis yang digunakan untuk menyusun suatu penelitian karya ilmiah, tanpa susunan-susunan tersebut penyusunan materi dalam penelitian karya ilmiah akan sulit di pahami oleh pembaca, tanpa urutan metode-metode penelitian yang

¹² Suteki, Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, Cetakan II, (PT RajaGrafindo Persada 2018), hlm. 213.

dipergunakan untuk penyusunan karya ilmiah akan terjadi kesulitan untuk diselesaikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Perjanjian Baku yang Ditetapkan Secara Sepihak Oleh Perusahaan Pengelola Perpustakaan

Dampak yang dialami oleh perusahaan pengelola perpustakaan dari perjanjian baku yang ditetapkan terhadap konsumen merupakan hal yang dapat memberikan keuntungan dengan mengalihkan kerugian yang dialami oleh pihak konsumen menjadi kerugian sepihak atau di luar tanggungan pihak pengelola perpustakaan. Sering kali terdapat keputusan yang memberatkan pihak konsumen dari perjanjian baku berupa penerapan syarat agar dapat membatasi ataupun menghilangkan tanggung jawab sepihak. Dicantumkan klausula yang membatasi, mengecualikan serta meniadakan tanggung jawab produsen, yang menyebabkan perjanjian baku sering diajukan sebagai perjanjian yang tidak adil terhadap sudut pandang pihak konsumen. Klausula yang membatasi serta meniadakan tanggung jawab konsumen atau produsen terkait resiko-resiko tertentu yang bisa timbul di kemudian hari, umumnya disebut dengan istilah Klausula Eksonerasi.¹³

Membahas tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan memicu jaminan serta ketentuan atas memenuhi kewenangan pihak konsumen. Perlindungan konsumen memiliki sudut pandang yang beragam dalam memilih barang dan jasa, melalui proses memperoleh barang serta jasa hingga dengan hasil

¹³ Achmad Busro. *Kapita Selekta Hukum Perjanjian*, Cetakan I, (Percetakan Pohon Cahaya), hlm. 40.

penggunaan barang dan jasa terkait. Cakupan perlindungan konsumen memiliki dua aspek:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.¹⁴

Produsen membuat serta menetapkan syarat-syarat perjanjian sepihak tanpa mengamati secara jelas kebutuhan dan keperluan konsumen yang menyebabkan pihak konsumen tidak mungkin mengubah ketentuan yang diterapkan untuk menjaga kepentingannya. Semua ketentuan yang terdapat pada perjanjian sepenuhnya atas kehendak pihak produsen atau lebih dikenal dewasa ini dengan sebutan klausula baku. Bisa diketahui bahwa syarat dari mencantumkan klausula baku, yaitu produsen yang memperdagangkan barang atau jasanya tidak bisa menerapkan keputusan serta aturan sepihak terutama termuat dalam klausula baku di masing-masing dokumen yang mengutarakan pengalihan atas tanggung jawab pelaku usaha sendiri.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata buku ketiga tentang Perikatan yang berbunyi:

¹⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan III, (PT Citra Aditya Bakti Bandung 2014), hlm. 7-8.

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”¹⁵

Bisa diketahui dari peraturan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang telah memuat perbuatan-perbuatan yang mengatur atas kelalaian serta tanggung jawab dari pihak yang menyebabkan kerugian, serta permasalahan yang terkait. Terkait dengan perlindungan hukum yang berlaku konsumen mendapat perlindungan hukum yang layak sebagai pihak yang mengalami kerugian atas kelalaian dari pihak pelaku usaha. Selain itu unsur kelalaian serta unsur kesengajaan memiliki keterkaitan atas timbulnya suatu permasalahan, selanjutnya penjelasan atas unsur kelalaian dan kesengajaan yaitu:

1. Unsur kelalaian: perbuatan yang tidak bermaksud untuk terjadi atau lalai, perbuatan yang lalai maupun tidak fokus dalam menjalankan kegiatannya, menimbulkan kerugian atas suatu pihak maupun orang lain atas tindakan kelalaian tersebut, tanggung jawab atas kerugian yang di dampak pihak lain.
2. Unsur kesengajaan: memiliki maksud maupun tujuan tertentu, mengetahui dampak atau resiko atas suatu perbuatan, bisa merugikan pihak atau individu yang terkait atas kegiatan yang dilaksanakan, menimbulkan perbuatan melawan hukum, bertanggung jawab atas kerugian yang di timbulkan terhadap pihak lain.

¹⁵ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan I, (SinarSindo Utama Jakarta Timur 2014) hlm. 273.

Kenyamanan dari sisi konsumen layak diprioritaskan untuk bisa menjalani kehidupan sehari-hari dengan menggunakan jasa dari pelaku usaha, oleh sebab itu dibentuklah peraturan yang mengatur Hak serta Kewajiban dari pihak konsumen.

Selanjutnya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen yaitu:

1. Hak mendapat ketentraman serta keselamatan dari menggunakan barang atau jasa;
2. Hak memperoleh serta memilih barang atau jasa setara dengan harga nilai tukar disertai perwujudan dan kualitas barang yang dijamin;
3. Hak menerima penjelasan yang akurat, andal dan benar terhadap kualitas barang atau jasa yang dijamin;
4. Hak agar dapat didengar permasalahan serta ulasan terkait barang atau jasa yang dipakai;
5. Hak menerima nasihat dan proteksi serta upaya penanganan perselisihan perlindungan konsumen selayaknya;
6. Hak memperoleh penegakan serta bimbingan konsumen;
7. Hak agar mendapatkan pelayanan yang positif serta tak membedakan konsumen;
8. Hak menerima ganti rugi jika barang atau jasa tidaklah sama dari yang diperjanjikan sebenarnya.
9. Hak-hak yang teratur di dalam tatanan undang-undang yang lain.

Kewajiban pula memiliki peran sama pentingnya dengan hak dari konsumen sebab hak dan kewajiban merupakan dua hal penting yang sederajat, namun sering kali terdapat konsumen yang hanya mengetahui hak-hak yang

dimilikinya tetapi tidak dengan kewajibannya yang bisa menimbulkan situasi permasalahan tertentu, oleh karena itu Kewajiban yang dimiliki oleh konsumen adalah:

1. Wajib menuruti informasi tata cara penggunaan barang atau jasa demi kenyamanan serta keamanan konsumen;
2. Memiliki niat yang baik saat menjalankan kesepakatan membayar suatu barang serta jasa;
3. Menunaikan suatu barang atau jasa dari harga yang telah disetujui;
4. Menuruti prosedur penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dengan wajib.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kedudukan hukum yang adil antara kedua belah pihak yaitu konsumen serta pelaku usaha, oleh sebab itu penanganan hukum dari kedua belah pihak kiranya bisa diselesaikan tanpa permasalahan yang lebih lanjut. Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam penggunaan jasa pengelola perparkiran yaitu dapat mengajukan gugatan ke pengadilan negeri dengan pemberlakuan hukum perlindungan konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, setelah kerugian konsumen sudah ditetapkan oleh pihak pengadilan maka tahap selanjutnya pelaku usaha akan dikenakan penggantian rugi secara materiil dan imateriil.

B. Pertanggungjawaban Perusahaan Pengelola Perparkiran Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pertanggungjawaban melambangkan hal yang tidak dapat diabaikan terutama di lingkungan perdagangan antara pelaku usaha dan konsumen, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas barang atau jasa yang diperdagangkan terhadap konsumen. Jika barang atau jasa tersebut menyebabkan kerugian atas konsumen, maka pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas kejadian hal tersebut. Setiap pelaku usaha memiliki hak serta kewajiban dalam menyelesaikan suatu permasalahan terhadap konsumen dengan bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen terutama kerugian tersebut disebabkan dari kelalaian pelaku usaha sendiri dalam menjalankan tugasnya.

Rikjen menerangkan bahwa klausula eksonerasi merupakan ketentuan khusus dari suatu perjanjian lalu ditetapkan ke perjanjian tertentu yang menyatakan bahwa pelaku usaha tak bertanggungjawab atas melaksanakan kewajibannya dalam mengganti kerugian sepenuhnya maupun kerugian tertentu. Klausula eksonerasi bisa berlaku oleh kehendak dari pihak tertentu yang menerapkan ke perjanjian dengan cara yang individu maupun dengan jumlah yang banyak. Formulir yang berjumlah banyak ini sudah disediakan lebih awal lalu dibesarkan jumlahnya dan ditetapkan sebagai perjanjian baku.¹⁶

Klausula baku merupakan suatu peraturan yang memuat syarat-syarat yang dibuat oleh pihak tertentu yaitu produsen dan diterapkan ke suatu persetujuan tertulis serta layak dipatuhi dari pihak pengguna jasa, sedangkan klausula eksonerasi merupakan peraturan dalam perjanjian sepihak yang menyatakan pengalihan tanggung jawab atau tidak bertanggung jawab penuh atas kerugian

¹⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Cetakan I, (Penerbit Alumni 1994), hlm. 47.

yang di dampak khususnya bagi pengguna jasa. Perusahaan perparkiran memiliki peran yang penting dalam menjaga kendaraan pribadi konsumen. Namun dengan adanya pemberlakuan syarat-syarat yang mengalihkan tanggung jawab ganti rugi terhadap kerugian yang dialami konsumen sendiri serta disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengelola perparkiran, menjadi permasalahan yang layak diselesaikan dengan memberlakukan prosedur hukum dengan semestinya.

Namun dengan adanya klausula eksonerasi, pihak konsumen berada pada titik yang lemah dan tidak dapat berbuat banyak dengan syarat-syarat eksonerasi yang ditetapkan pelaku usaha terhadap konsumen, oleh sebab itu dapat menyebabkan keuntungan yang besar bagi pihak pengelola perparkiran serta kerugian yang besar bagi konsumen sendiri jika pihak konsumen tidak memiliki pemahaman yang memadai terhadap hak yang dimilikinya. Maksud dari penetapan klausula eksonerasi yaitu agar bisa meminimalisir Tanggung jawab dari satu sisi pihak, dan persoalan tersebut diperuntukkan sebagai menurunkan dampak kerugian yang berlebihan dikarenakan suatu faktor yang memungkinkan munculnya banyak permasalahan.¹⁷

Eksonerasi bisa diterapkan ke suatu ketentuan atau aturan yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha namun dengan syarat tidak melanggar peraturan Undang-Undang serta tidak berlawanan terhadap kesusilaan, apabila terpicu pertikaian atas tanggung jawab tersebut, konsumen bisa mengemukakan permohonannya terhadap pengadilan agar dapat diuji apabila eksonerasi yang

¹⁷ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Cetakan I, (Penerbit Ombak 2014), hlm. 13.

diterapkan pelaku usaha terkait patut, tidak melanggar peraturan Undang-Undang, serta tidak berlawanan atas kesusilaan.¹⁸

Bagi perlakuan pertanggungjawaban dari perusahaan perparkiran sebagai pihak pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen menurut pendapat penulis adalah sebagai berikut;

1. Bertanggungjawab dalam melakukan penggantian kerugian atau klaim dari konsumen yang dapat dibuktikan menggunakan jasa dan/atau produk yang disediakan atau dipasarkan oleh si pelaku usaha;
2. Klaim atau penggantian kerugian tersebut bisa berbentuk penggantian barang, mengembalikan uang konsumen, atau penggantian jasa yang sebanding dengan nilai kerugian konsumen dengan berlandaskan musyarah untuk mufakat dan tetap mentaati ketentuan hukum yang berlaku, demi tercapainya keseimbangan hak dan kewajiban diantara pelaku usaha dan konsumen;
3. Baiknya penggantian kerugian memuat jangka waktu maksimal yang ditentukan agar keseimbangan hak dan kewajiban tersebut bisa segera terwujud;
4. Apabila telah tercapainya kesepakatan penggantian kerugian antara para pihak dan dikemudian hari diantara para pihak terbukti ada yang melakukan ingkar janji, maka tentunya bisa dilakukan proses hukum lanjutan sesuai dengan ketentuan hukum positif di Indonesia;

¹⁸ *Ibid.* hlm. 45.

5. Kekuatan pembuktian dalam kaitan dengan hak dan kewajiban diantara pelaku usaha dan konsumen menjadi tolak ukur penentu akan adanya unsur-unsur kelalaian diantara pelaku usaha dan konsumen, oleh karenanya keterlibatan penegak hukum merupakan faktor penting demi mendapatkan pembuktian yang nyata.

Persoalan ini hak ganti rugi ditujukan sebagai pemulihan situasi yang sudah terlanjur tidak beraturan dan disebabkan dari keadaan pemakaian produk yang berlawanan dari ekspektasi konsumen. Selain itu Hak ganti rugi memiliki keterkaitan dari pemakaian jasa yang terlanjur menyebabkan kerugian kepada pihak konsumen, seperti kerugian materil, serta kerugian yang menyebabkan cacat fisik atau sakit sampai dengan kematian terhadap pihak konsumen.¹⁹

Kerugian yang terdampak oleh satu individu secara jelas bisa dilihat dari dua sudut pandang yaitu kerugian fisik serta kerugian benda, namun keduanya bisa dipertanggungjawabkan atau dinilai menggunakan uang ataupun benda yang memiliki harga setara dari kerugian yang di dampak.

Melalui segi fungsinya kapasitas eksonerasi selain ditetapkan ke bagian pengangkutan, namun diterapkan di industri yang lain. Misalnya, dari bagian pengelola perparkiran menetapkan karcis yang memiliki aturan atau syarat-syarat tidak bertanggung jawab atas kerusakan serta kehilangan kendaraan yang diparkir dan atau barang yang ada di dalamnya. Eksonerasi umumnya yaitu sebuah tatanan yang menerapkan perihal agar melepas ikatan serta menentukan batas tanggung jawab atas menjalankan suatu perjanjian. Penetapan aturan tersebut dijalankan

¹⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke X, ((Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), hlm. 44.

dari salah satu pihak ekonomis kuat yaitu pelaku usaha, yang dapat memberikan keuntungan bagi dirinya, agar dapat memanfaatkan kesempatan terkait sebagai penyalahgunaan keadaan terhadap pihak yang lain.²⁰

Pada aktivitas melaksanakan suatu usaha, Undang-Undang menyerahkan beberapa hak serta menugaskan sebagian jumlah kewajiban disertai aturan yang tak bisa di larang terhadap produsen. Penetapan aturan atas hak, kewajiban, serta pencegahan atau larangan tersebut ditujukan agar bisa menjadikan hubungan yang positif dari produsen beserta konsumen, dan pada waktu yang sama bisa membuat keadaan usaha yang memberi peluang terutama untuk perkembangan usaha juga perekonomian bangsa.

Selanjutnya mengenai hak pelaku usaha yang sudah disusun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6 adalah:

- 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:

²⁰ Edy Lisdiyono. *Kapita Selekta Hukum Perdata*, Cetakan I, (Setara Press), hlm. 15-16.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diabaikan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pula menjadi hal yang setara pentingnya dengan hak produsen atau pelaku usaha, terkadang dalam kehidupan sehari-hari manusia sering kali sangat terpaksa atas hak-hak yang dimilikinya terutama dalam dunia bisnis, namun dari hal tersebut dapat menimbulkan perilaku yang berlawanan di saat kewajibannya dipertanyakan. Selanjutnya sudah disusun di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 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, dan 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; serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Perjanjian baku menjelaskan bahwa Posisi monopoli pihak pelaku usaha memberi kesempatan yang besar terhadap dirinya agar dapat menyelewengkan posisinya. Bisa dibidang pelaku usaha yang menetapkan hak-haknya dan kurang memperdulikan dengan kewajibannya, Namun pada perjanjian baku berisi beberapa tugas yang wajib dijalankan oleh konsumen. Permasalahan hukum ini tak bisa dibebaskan melalui penerapan cara yang tak teratur makanya tatanan tersebut layak di atur dengan semestinya. Mengenai hal ini yang layak berperan dalam penanganan hal tersebut yaitu badan pembentuk Undang-Undang, Pemerintah, Pengadilan, Notaris, serta konsultan hukum.²¹

Selaku penyedia jasa perparkiran pelaku usaha juga wajib bertanggung jawab atas kerugian yang di dampak oleh pihak konsumen terutama kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha sendiri. Oleh sebab itu pertanggungjawaban ganti rugi pelaku usaha pengelola perparkiran bisa melalui Pengadilan Negeri, jika metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil. Umumnya beberapa perusahaan yang mengalihkan kewajiban atau tanggung jawabnya sepihak dan pihak pengguna jasa lah yang menjadi titik berat agar diraup keuntungannya sebanyak mungkin dari pelaku usaha sendiri, dan hal terkait layak untuk menjadi titik permasalahan hukum yang wajib diselesaikan oleh aparat hukum.

²¹ Mariam Darus Badruzaman *Aneka Hukum Bisnis*, Cetakan I, (Penerbit Alumni 1994), hlm. 54.

Apabila pengalihan tanggung jawab tersebut telah menyebabkan kerugian atas pengguna jasa terkait dengan kerugian fisik dan harta atau benda dari jasa maupun produk yang digunakan dari pelaku usaha yang terkait. Namun layak diperhatikan juga bahwa pendidikan konsumen sangat wajib di sosialisasikan dengan skala yang besar guna untuk mengurangi permasalahan yang terlibat antara pihak pengguna jasa dan perusahaan atau pelaku usaha individu. Sebagai pelaku usaha sangatlah wajib untuk menciptakan suasana usaha yang nyaman bagi konsumen terkait dengan cara pelayanan yang positif serta tak memandang sisi ekonomi pengguna jasa juga wajib untuk mempertanggungjawabkan permasalahan hukum yang di dampak konsumen dengan perilaku yang semestinya. Yang bermaksud bahwa pelaku usaha kiranya dapat menghadapi bukan hanya keuntungannya saja tetapi kerugiannya juga merupakan hal yang pastinya akan terjadi dan tak terhindarkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha dapat merugikan pihak konsumen atas kelalaian yang disebabkan oleh pihak pelaku usaha sendiri. Namun agar menjamin ketegasan proteksi hukum terhadap pihak pengguna jasa, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen dapat diberlakukan sebagai prosedur hukum untuk menyelesaikan permasalahan terkait.
2. Dari permasalahan yang terkait, perusahaan pengelola perparkiran harus bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan wajib untuk mengganti kerugian immateril maupun materil yang dialami oleh konsumen, terlebih lagi kerugian tersebut terjadi atas kelalaian pihak pengelola perparkiran atas kurangnya keamanan dalam menjalankan kegiatan usahanya.

B. Saran

1. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif terhadap pihak pelaku usaha serta konsumen mengenai perjanjian baku sehingga di saat terjadinya sengketa, maka kedua belah pihak dapat memahami kedudukannya, serta hak dan kewajibannya.
2. Layak untuk dipertegaskan kembali terutama mengenai aturan-aturan tentang klausula eksonerasi dalam perjanjian sehingga pihak konsumen

tidak dijadikan sebagai objek dari pelaku usaha untuk diraup keuntungannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Asshiddiqie, Jimly dan Ali Safa'at. 2012 *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Press.
- Asikin, Zainal dan Amiruddin. 2016 *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Busro, Achmad. 2013. *Kapita Selektta Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Penerbit Pohon Cahaya.
- Badruzaman, Darus Mariam. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Lisdiyono, Edy. 2019. *Kapita Selketa Hukum Perdata*. Malang: Setara Press.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti Bandung
- Nasution, Az. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Diadit Media.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti Bandung.
- Taufani, Galang dan Suteki. 2018. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Tobing, David M. L. 2007. *Parkir+Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta: PT Timpani Agung.
- Wardiono, Kedik. 2014. *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Soeroso, R. 2016. *Hukum Acara Perdata, Lengkap & Praktis HIR, RBg, dan Yurisprudensi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lubis, Andi Fahmi. 2017. *Hukum Persaingan Usaha Buku Teks*. Jakarta: Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU).

Jurnal:

Dinatha, I Komang Gede Arya, Ida Bagus Putu Utama, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kehilangan Kendaraan Dalam Area Parkir (Studi Kasus Pasar Umum Desa Pakraman Sukawati)*” *Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol: 04. Pada tanggal 08 Maret 2021 pukul 11:39 WITA, diakses dari <https://garuda.ristekbringo.id/journal/view/907?q=konsumen>.

Sastrawan, I Made Eri Prastikanala, A.A Sri Indrawati, I Made Dedy Priyanto “*Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Parkir Atas Terjadinya Kehilangan Kendaraan Bermotor Milik Konsumen Di Kota Denpasar*”, *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Udayana*, Vol: 02. Pada tanggal 08 Maret 2021 pukul 11:39 WITA, diakses dari <https://garuda.ristekbringo.id/journal/view/907?q=konsumen>.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Tim Redaksi EMC. 2020. *Referensi Resmi UUD 1945 & Perubahannya 2019-2024*. Yogyakarta: EMC.

Burgerlijk Wetboek. 2014. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta Timur: SinarSindo Utama.

Kamus:

Garner, A. Bryan. *Black's Law Dictionary*, Edisi ke-8. (PDF).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

Internet:

Undang-Undang 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada tanggal 13 Maret 2021 pukul 10:19 WITA, diakses dari <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-8-1999-perlindungan-konsumen>.

Apinino Rio, “3 Contoh Kasus Kemenangan Konsumen Melawan Pengelola Parkir”, *liputan6.com* pada tanggal 16 Agustus 2021 pukul 18:29 WITA, diakses dari <https://www.liputan6.com/otomotif/read/2422219/3-contoh-kasus-kemenangan-konsumen-melawan-pengelola-parkir>.

Jurnal Perpustakaan Perlindungan Konsumen. Pada tanggal 08 Maret 2021 pukul 11:39 WITA, diakses dari <https://garuda.ristekbrin.go.id/journal/view/907?q=konsumen>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).kemdikbud.go.id, “Konsumen” pada tanggal 28 juli 2021 pukul 10:31, WITA di akses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung jawab>.