

## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA PARKIR ATAS KEHILANGAN BARANG PRIBADI (Studi Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 423/Pdt.G/2017/PN Jkt. Pst)

Salsabila Auliya Azzahra <sup>1)</sup>, Rani Apriani <sup>2)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa, Karawang, Indonesia <sup>1,2)</sup>

Corresponding Author:

[salsabilaauliyaazzahra18@gmail.com](mailto:salsabilaauliyaazzahra18@gmail.com) <sup>1)</sup>, [rani.apriani@fh.unsika.ac.id](mailto:rani.apriani@fh.unsika.ac.id) <sup>2)</sup>

### Abstrak

Dalam penelitian ini penulis mengkaji studi putusan Nomor 432/Pdt.G/2017/PN.Jkt.Pst. Sebagai objek penelitian. Pemilik kendaraan mendapatkan kondisi mobilnya sudah tidak sebagaimana mestinya, dimana pada bagian kunci mobil (*central lock*) telah dirusak, dan beberapa barang miliknya yang berada dalam mobil tersebut telah hilang. Bahwa kemudian atas kejadian tersebut, konsumen mengirimkan surat undangan kepada pihak jasa parkir perihal undangan klarifikasi dan permintaan pertanggungjawaban secara kekeluargaan dan surat tersebut diterima oleh pihak jasa parkir. Namun, pihak jasa parkir tidak memiliki itikad baik untuk bertanggungjawab atas kerusakan mobil dan hilangnya barang-barang milik konsumen tersebut yang disebabkan oleh kelalaian pihak jasa parkir, padahal kerusakan mobil dan kehilangan barang-barang milik konsumen tersebut terjadi di areal parkir yang dikelola oleh pihak jasa parkir dan telah mengakibatkan kerugian yang besar bagi konsumen tersebut baik secara materiil maupun imateriil. Pemilik kendaraan meminta tanggung jawab dari pengelolaan parkir selaku penyedia jasa layanan parkir, baik itu menurut Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 maupun UU Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** parkir, perlindungan konsumen, peraturan daerah

### Abstract

*In this study, the author examined the study of decision Number 432/ Pdt.G/ 2017/ PN Jkt. Pst. As the object of study. The owner of the vehicle found that the condition of the car was not as it should be, where the car key (central lock) had been damaged, and some of his belongings in the car had been lost. That later on the incident, the consumer sent an invitation letter to the parking service regarding the invitation for clarification and a request for family accountability and the letter was received by the parking service party. However, the parking service does not have good faith to be responsible for the damage to the car and the loss of the consumer's belongings caused by the negligence of the parking service, even though the damage to the car and loss of the consumer's belongings occurred in the parking area managed by the parking service and has resulted in great losses for the consumer both materially and immaterially. Vehicle owners ask for responsibility from parking management as a parking service provider, both according to DKI Jakarta Regional Regulation Number 5 of 2012 and Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

**Keywords:** parking; consumer protection; regulation

### PENDAHULUAN

Alasan mengapa alat transportasi dianggap sebagai salah satu kebutuhan sekunder seseorang adalah karena transportasi merupakan bagian penting dari perekonomian dan merupakan faktor yang selalu berubah dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Memindahkan orang atau benda dari satu lokasi ke lokasi lain adalah inti dari transportasi. Oleh karena itu, fasilitas parkir merupakan bagian integral dari pilihan transportasi yang sering kita gunakan. Ketersediaan tempat parkir merupakan keuntungan besar bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berkendara, karena kebutuhan akan layanan parkir semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Tempat parkir biasanya menyertakan klausul pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian parkirnya; klausul ini biasanya menyatakan bahwa tempat parkir tidak bertanggung jawab atas segala kerugian atau kerugian yang mungkin terjadi pada kendaraan konsumen atau barang-barang pribadi yang ditinggalkan tanpa pengawasan

#### History:

Received : 25 Februari 2024

Revised : 10 Mei 2024

Accepted : 23 Juni 2024

Published : 16 Oktober 2024

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



saat diparkir di sana. Hal inilah yang menyebabkan pelanggan seringkali merasa dirugikan ketika perusahaan jasa parkir merusak atau bahkan kehilangan mobil yang mereka titipkan.

Keputusan Nomor 432/Pdt.G/2017/PN.Jkt.Pst. merupakan salah satu contoh objek penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Pembeli membawa satu unit Honda CRV 2000 berplat B 1963 HD ke parkir One Bellpark Mall di Jalan RS. Fatmawati No 1 Pondok Labu, Cilandak, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, dan meninggalkan kendaraannya di sana. Pada saat konsumen tersebut kembali ke areal parkir, ia mendapatkan kondisi mobilnya sudah tidak sebagaimana mestinya, dimana pada bagian kunci mobil (*central lock*) telah dirusak, dan beberapa barang miliknya yang berada dalam mobil tersebut telah hilang. Konsumen telah melaporkan kejadian tersebut kepada pihak keamanan Mal terkait rusaknya bagian dari mobil dan hilangnya beberapa barang milik konsumen tersebut, kemudian konsumen berupaya untuk mencari barang-barang miliknya di sekitar areal parkir dan telah diperlihatkan CCTV dimana tempat mobil konsumen itu berada guna menemukan barang-barang miliknya namun upaya-upaya tersebut tidak berhasil. Konsumen tersebut membuat laporan kehilangan di kepolisian Resort Metropolitan Jakarta Selatan Sektor Cilandak Polsub Sektor Pondok Labu. Bahwa kemudian atas kejadian tersebut, konsumen mengirimkan surat undangan kepada pihak jasa parkir perihal undangan klarifikasi dan permintaan pertanggungjawaban secara kekeluargaan dan surat tersebut diterima oleh pihak jasa parkir. Namun, pihak jasa parkir tidak memiliki itikad baik untuk bertanggungjawab atas kerusakan mobil dan hilangnya barang-barang milik konsumen tersebut yang disebabkan oleh kelalaian pihak jasa parkir, padahal kerusakan mobil dan kehilangan barang-barang milik konsumen tersebut terjadi di areal parkir yang dikelola oleh pihak jasa parkir dan telah mengakibatkan kerugian yang besar bagi konsumen tersebut baik secara materiil maupun imateriil.

Jika diperhatikan dari kasus tersebut, meski Perda DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 menyatakan pengelola parkir harus bertanggung jawab terhadap pelanggannya, namun tampaknya hal tersebut tidak dilakukan. maupun UU Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan yang akan penulis angkat berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan parkir berdasarkan UU Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pengelola parkir berdasarkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012?

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian hukum normatif yang menggunakan sumber data yang diambil dari bahan kepustakaan menggunakan jenis data penelitian berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis ialah pendekatan yuridis normatif dan studi kasus dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 423/Pdt.G/2017/PN Jkt. Pst.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Jenis hubungan hukum yang pertama antara perusahaan dan pelanggannya adalah hubungan kontrak atau perjanjian. Bisa dibayangkan juga bahwa pelanggan menjadi korban dari sebuah kejadian tragis yang berujung pada terjalannya hubungan hukum antara kedua pihak, meskipun tidak pernah ada hubungan di antara mereka. Secara

universal dan mendasar, Interaksi antara bisnis yang membuat produk dan jasa dan orang-orang yang membelinya merupakan interaksi yang berkesinambungan. Produsen dan konsumen sangat menginginkan dan bergantung satu sama lain, itulah sebabnya hubungan ini ada.

Untuk menentukan sifat perlindungan yang diberikan kepada pengguna jasa parkir berdasarkan UU, hal pertama yang harus diketahui adalah hubungan hukum antara konsumen (pengguna jasa parkir) dan produsen (pengelola tempat parkir) sehingga dapat diketahui hak dan kewajibannya. Hak dan kewajiban hukum antara satu pihak dengan pihak lain dapat berkembang karena adanya hubungan hukum antara kedua belah pihak, yang disebut dengan perjanjian. Suatu perjanjian dapat diakui terjadi karena undang-undang atau perjanjian lain, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1233 KUHPerdata. Bukti lain bahwa suatu kontrak merupakan perbuatan yang mengikat secara hukum antar para pihak adalah Pasal 1313 KUH Perdata. timbul dari perbuatan, baik perbuatan menurut hukum maupun perbuatan yang melanggar hukum. Suatu perjanjian yang berdasarkan hukum, menurut Pasal 1352 KUHPerdata, dapat langsung atau tidak langsung bersumber dari suatu undang-undang, yaitu “undang-undang, atau akibat perbuatan melawan hukum.

Jadi, wajar jika dikatakan bahwa suatu UU atau suatu perjanjian merupakan sumber suatu kewajiban. Berasal dari akibat suatu kontrak, Karena posisi konsumen jauh lebih lemah dibandingkan produsen, maka diperlukan UU perlindungan konsumen. Produsen akan terus melakukan hal tersebut hingga pelanggan tidak lagi terlibat dalam proses produksi. Tujuan perlindungan hukum langsung terhadap konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan pemahaman konsumen. Secara tidak langsung, aturan ini juga mendorong produsen menjadi warga korporasi yang baik. Dengan memperhatikan hal ini, maka jelaslah bahwa jasa perparkiran bisa saja ada karena suatu perjanjian atau peraturan perUUan lainnya. Jika suatu perjanjian dianggap bermula dari perjanjian yang lain, lalu apa sebenarnya yang dimaksud dengan perjanjian jasa parkir? Sehubungan dengan itu, ada dua aliran pemikiran, yaitu:

- a. Apabila kontrak jasa parkir merupakan kontrak penitipan barang;
- b. Perjanjian jasa parkir yaitu kontrak penyewaan tempat, pelanggan jasa parkir hanya menggunakan tempat untuk parkir kendaraannya sementara pihak pemilik parkir hanya menyewakan lahan tempatnya untuk memarkirkan kendaraan konsumen. Oleh karena itu, hubungan hukum nya adalah sewa menyewa.

Pembuktian adanya hubungan sewa diperlukan agar hubungan parkir yang sah itu dapat memenuhi peraturan KUHPerdata, yang meliputi perjanjian penitipan barang yang dimulai dengan Pasal 1694 dan dilanjutkan dengan Pasal 1729. Penitipan timbul apabila seseorang memperoleh suatu benda dari orang lain, dengan dengan syarat dia akan menjaganya dan mengembalikannya ke bentuk semula, bunyi Pasal 1694. Dengan demikian, penitipan atas barang-barang itu dianggap telah dilaksanakan dengan cuma-cuma, kecuali diperjanjikan lain, sebagaimana ditekankan dalam Pasal 1694 ayat (1). Pasal 1706 KUH Perdata menyatakan bahwa orang atau badan yang kepadanya sesuatu dipercayakan mempunyai tanggung jawab untuk menjamin keselamatan barang-barang yang dipegangnya. Barang siapa yang bersalah menyebabkan kerugian pada orang lain, wajib mengganti kerugian itu, bunyi Pasal 1365 KUHPerdata. Mengingat sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, undang-undang tersebut memastikan bahwa konsumen yang dirugikan dapat meminta ganti rugi atas kerugian mereka dan meminta pertanggungjawaban pelaku yang melakukan pelanggaran atas tindakan mereka. Pengamanan ini dilakukan untuk mencegah pelanggaran hukum di kemudian hari yang dapat merugikan pelanggan. Pengelola parkir wajib menjaga barang titipan, termasuk kendaraan pelanggan dan barang pribadinya, sebagaimana tercantum dalam perjanjian penitipan barang. Atas kehati-hatiannya, mereka akan mendapat insentif. Apabila terjadi kerusakan atau pencurian kendaraan, pihak pengelola tempat parkir bertanggung jawab penuh.

Terkait dengan dinamika antara penyedia jasa parkir dengan kliennya, atau pelanggan dengan pelaku usaha, Pasal 4a Undang-Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999 menyatakan, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Hubungan antara pihak-pihak tersebut dan perlindungan hukum bagi konsumen dibahas dalam bagian ini.

Pelanggan mempunyai hak atas representasi, perlindungan, dan prosedur yang tepat ketika mereka menghadapi masalah dengan manajemen parkir. Hal ini relevan bagi mereka yang membeli jasa pengelolaan parkir dan juga bagi mereka yang mempekerjakan mereka.

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

- a. Penyelesaian sengketa konsumen non litigasi.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen litigasi.

Para pihak yang berselisih konsumen masih bebas untuk berusaha menyelesaikannya secara damai, sesuai dengan semangat penyelesaian yang dimaksudkan dalam ayat ini. Dalam setiap prosedur, pihak-pihak yang berkonflik berupaya mencapai kesimpulan yang disepakati bersama. Penyelesaian damai, dalam hal pihak selain UUPK telah sepakat untuk menyelesaikan permasalahannya di luar pengadilan. Badan yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan perselisihan.

Mereka yang memanfaatkan jasa parkir dan berselisih paham dengan pihak pengelola parkir hingga akhirnya kalah bisa saja mencoba menyelesaikannya melalui mediasi atau bahkan ke pengadilan. Sebaiknya tidak mengikuti jalur litigasi dan menyelesaikannya secara non-litigasi apabila kerugian konsumen tidak lebih dari biaya pemrosesan di pengadilan.

1. Penyelesaian sengketa non litigasi, UUPK menawarkan untuk menavigasi sistem hukum yang kompleks dengan memfasilitasi penyelesaian sengketa secara non litigasi. UUPK Pasal 45 ayat (4) mengatur bahwasannya jika upaya penyelesaian sengketa konsumen non litigasi setelah dilaksanakan, dipilih, gugatan litigasi hanya mampu dilakukan apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau pihak-pihak yang memiliki sengketa. Jika para pihak tidak dapat mencapai penyelesaian perselisihan dengan damai melalui cara informal atau non litigasi, maka pintu menuju penyelesaian litigasi atau yudisial tetap terbuka. Contoh penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara lain upaya rekonsiliasi para pihak atau penyelesaian yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Konflik Konsumen (BPSK). Yang dimaksud dengan penyelesaian konflik di luar pengadilan juga mencakup penyelesaian melalui BPSK, yang tentunya tidak dapat memberikan kesan bahwa salah satu pihak atau pihak lain dapat menghentikan perkara di tengah jalan sebelum BPSK mengambil keputusan. Dengan demikian, perkataan menyatakan kegagalan tidak bisa begitu saja dilakukan oleh salah satu pihak atau pihak yang bersengketa. Mereka harus tetap menjalani proses penilaian setelah melakukan seleksi menggunakan BPSK. Jika mereka tidak dapat menerima putusan tersebut, maka mereka diberi hak untuk melanjutkan penyelesaiannya di pengadilan negeri.
2. Apabila telah dilakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara non litigasi, maka gugatan secara litigasi dapat dilakukan jika upaya tersebut tidak berhasil dilakukan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak yang memiliki sengketa, seperti yang tercantum pada Pasal 45 ayat (4) UUPK tentang proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Artinya adalah penyelesaian secara litigasi tetap terbuka setelah para pihak gagal dalam menyelesaikan perselisihannya secara non litigasi. Banyak ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan di dalam pengadilan yang diatur dalam UUPK:
  - a. Pembuktian kesalahan dibebankan pada pelaku usaha sesuai pada Pasal 22 UUPK, yang menyatakan bahwasannya pembuktian ada atau tidaknya unsur

kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20 dan Pasal 21 UUPK adalah tanggung jawab pelaku usaha. Namun, jaksa tetap mempunyai kemungkinan untuk melakukan pembuktian. Pasal 28 UUPK, menyatakan bahwa pembuktian ada atau tidaknya unsur kesalahan pada gugatan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 19, 22 dan 33 UUPK adalah tanggung jawab pelaku usaha.

- b. Pelaku usaha yang tidak memberi tanggapan, menolak atau tidak memenuhi unsur kewajiban ganti rugi maka dapat digugat di BPSK atau pengadilan negeri sesuai dengan domisili konsumen.
- c. Putusan perkara harus dijatuhkan dalam waktu singkat.
- d. Pasal 64 UUPK menyatakan bahwa UUPK diterapkan jika masaahnya diatur secara khusus dalam UUPK atau ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur hal tertentu dengan UUPK (*lex specialis derogat lex generalis*).

## **B. Pertanggungjawaban Pengelola Parkir Berdasarkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012**

Dalam praktek perparkiran, apabila pemberian jasa parkir tidak digunakan untuk kepentingan pribadi, oleh karena itu, layanan ini sering kali diberikan dalam konteks kemitraan pelanggan-bisnis. Pelaku usaha akan memanfaatkan layanan ini untuk kepentingan memberikan layanan kepada pelanggannya. Perusahaan tidak dibebaskan dari kewajiban atas layanan yang mereka berikan hanya karena mereka tidak mengiklankannya kepada pelanggan. Apapun yang ada kesepakatan untuk bersama-sama menanggung risiko antar mitra usaha, pelaku usaha tetap harus bertanggung jawab terlebih dahulu sebagai pihak yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Terdapat bias dalam memastikan layanan diberikan terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk berinteraksi dengan konsumen guna meminimalkan risiko apa pun yang mungkin timbul akibat layanan yang diberikan kepada konsumen. Selain memiliki tanggung jawab terhadap konsumen, mereka yang bergerak di bidang pertanian juga memiliki tanggung jawab untuk mematuhi standar yang ditetapkan pemerintah sebagai pedoman dalam memberikan layanan pertanian secara efisien.

Dengan persetujuan Gubernur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi menetapkan peraturan yang dikenal dengan Peraturan Daerah Provinsi (Perda). Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 tentang Parkir.

Merupakan kewajiban dan kewajiban setiap operator parkir umum luar badan jalan untuk memberikan asuransi terhadap mobil yang diparkir di SRP. (Ayat Pertama Pasal 28) Pengelola parkir ditegaskan dalam Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 untuk memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam Pasal 28 ayat (2) undang-undang yang sama, Asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjamin hilangnya kendaraan dan kerusakan kendaraan yang bukan disebabkan oleh kelalaian pengemudi kendaraan. Pasal 41 Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 menyatakan bahwa petugas parkir mempunyai tugas sebagai berikut: Menjaga keamanan dan ketertiban di area parkir tempat mobil diparkir. Pengembalian tiket parkir Terakhir, sesuai ketentuan, menerima pembayaran atas penggunaan satuan tempat parkir. Berikut aturan yang dibahas di sini: Menurut Pasal 48 ayat (1) Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012, Pengguna jasa parkir yang kendaraannya hilang atau rusak pada saat parkir di tempat parkir wajib melaporkannya kepada petugas parkir atau penyelenggara parkir. Agar laporan kendaraan rusak atau hilang sah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus menunjukkan: Merupakan Tiket parkir atau kartu parkir pada saat kejadian;" Merujuk pada Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012, berlaku Pasal 48 ayat (2). Khususnya, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bagi kendaraan bermotor; Yang dimaksud dengan Identitas pengguna jasa parkir Barang bukti vandalisme atau pencurian yang ditemukan di tempat parkir tempat parkir wajib menjaga

pertanggung jawaban asuransi terhadap mobil yang diparkir di luar jalan raya sesuai dengan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012. Perusahaan asuransi wajib menanggung biaya perbaikan atau penggantian jika terjadi bahwa kendaraan yang dipertanggung jawabkan dicuri atau dirusak pada saat parkir, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (2) Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012.

## **SIMPULAN**

Dari semua yang telah dikatakan sejauh ini, jelaslah bahwa:

1. Jenis hubungan antara pengelola jasa parkir dengan pengguna jasa parkir ialah hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam konteks perlindungan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pada Pasal 4a yang menuatakan bahwa hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Jika terjadi perselisihan perihal ini, penyelesaiannya dapat dilakukan secara litigasi melalui BPSK atau pengadilan.
2. Penggantian kerugian atau kerusakan kendaraan diatur dalam Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012, penyedia jasa parkir bertanggung jawab atas apapun segala kehilangan atau kerusakan harta benda milik pengguna jasa parkir berdasarkan peraturan tersebut.

## **DAFTAR BACAAN**

### **A. Buku**

Adisasmita, S. A. (2012). *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kristiyanti, C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*,. Jakarta: Sinar Grafika.

Tobing, D. M. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Parkir*. Jakarta: Timpani.

### **B. PerUUan**

UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan  
Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Parkiran