

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Parkir di Bandara Adi Soemarmo

Habib Al Fattah, Muhammad Muhtarom, Hafid Zakariya

Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta, Indonesia

habibalfattah@gmail.com , mmmuhtarom@gmail.com , hafidzakariya@gmail.com

ABSTRACT

The background of the authors conducting this research is motivated by the parking management that occurs in parking lots in general, the frequent loss of goods or vehicles in the parking area causes widespread disputes between consumers and parking officers based on Indonesian law. The methodology used is empirical juridical. This method was used because in this study a problem was discussed based on the applicable rules and then connected with real cases in the field. Based on the discussion and analysis, it can be concluded that the basis for the rights and obligations of the parking manager in providing legal protection to consumers who use parking services at Adi Soemarmo airport is the parking manager as the responsible party, the officer on duty at the parking lot. As explained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection article 45. While the implementation of the rights and obligations of parking managers in providing legal protection to consumers parking at Adi Soemarmo airport, namely that managers are entitled to receive friendly and good input, at the same time managers are required to provide maximum and friendly service friendly, managers are entitled to good reviews, at the same time managers are obliged to provide adequate and adequate parking space, managers are entitled to receive parking revenue from parking consumers, at the same time managers are obliged to serve professionally, managers are entitled to receive criticism and suggestions, while improving performance carried out to serve consumer. Meanwhile, the obstacles were that evidence was not found, there were no witnesses, there was no clear identity of the perpetrator, the perpetrator and the victim could not be brought together for deliberation, the victim did not want to forgive the perpetrator and the manager and the victim found it difficult to reach an agreement on peace.

Keywords: *consumer, parking, service.*

ABSTRAK

Latar belakang penulis melakukan penelitian ini dilatarbelakangi pada pengelolaan parkir yang terjadi pada lahan parkir pada umumnya, seringnya terjadi kehilangan barang atau kendaraan di areal parkir menyebabkan maraknya terjadi perselisihan antara konsumen dengan petugas parkir berdasarkan Undang-Undang di Indonesia. Adapun metodologi yang digunakan yaitu yuridis empiris. Metode ini digunakan karena dalam penelitian ini dibahas suatu permasalahan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kasus nyata yang ada di lapangan. Berdasarkan pembahasan dan analisis dapat disimpulkan bahwa yang menjadi dasar hak dan kewajiban pihak pengelola parkir dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa parkir di bandara Adi Soemarmo adalah pihak pengelola parkir selaku pihak yang bertanggung jawab merupakan petugas yang bertugas di lahan parkir yang Sebagaimana telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45. Sedangkan pelaksanaan hak dan kewajiban pengelola parkir dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen parkir di bandara Adi Soemarmo yaitu Pengelola berhak mendapatkan masukan yang ramah dan baik, sekaligus pengelola wajib memberikan pelayanan yang maksimal serta ramah tamah, pengelola berhak mendapatkan ulasan yang baik, sekaligus pengelola wajib memberikan lahan parkir yang layak dan memadai,

Pengelola berhak mendapatkan pendapatan parkir dari konsumen parkir, sekaligus pengelola wajib melayani secara profesional, Pengelola berhak mendapatkan kritik dan saran, sekaligus memperbaiki kinerja yang dilakukan untuk melayani konsumen. Sedangkan yang menjadi hambatan adalah bukti tidak ditemukan, tidak adanya saksi, tidak ada identitas jelas dari pelaku, pelaku dan korban tidak bisa dipertemukan untuk bermusyawarah, pihak korban tidak mau memaafkan pelaku dan pihak pengelola dan pihak korban sulit mencapai kesepakatan berdamai.

Kata Kunci: konsumen, parkir, pelayanan.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pengertian parkir menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa parkir adalah menghentikan atau menaruh (kendaraan bermotor) untuk beberapa saat ditempat yang sudah disediakan.¹ Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Pada dasarnya parkir adalah kebutuhan umum yang awalnya berfungsi melayani. Sesuai dengan fungsi tersebut, ruang parkir disesuaikan dengan permintaan seiring dengan kebutuhan orang yang berekendaraan untuk berada atau mengakses suatu tempat. Pada kondisi tertentu kemudian akan terjadi pertambahan permintaan yang apabila tidak diikuti dengan penambahan ruang parkir dapat menimbulkan masalah. Hal ini harus diatasi dengan menerapkan konsep manajemen parkir secara lebih baik. Pada kenyataannya masalah parkir kini telah tumbuh menjadi isu yang serius, yang terjadi karena dorongan urbanisasi, pesatnya tingkat pertumbuhan kendaraan dan tekanan dari pabrikasi produsen kendaraan bermotor. Kondisi parkir diperparah dengan masalah parkir ilegal yang masih banyak muncul di banyak tempat. Kebijakan manajemen parkir harus berperan kuat dalam menyusun strategi untuk memperbaiki mobilitas perkotaan di Indonesia.²

Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen parkir yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat (1) “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Ayat (2) “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui peradilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Konsumen merupakan pihak yang seringkali dirugikan dalam suatu hubungan kerjasama tersebut. Karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah yang menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui pelayanan jasa parkir tersebut.³ Dalam praktik penggunaan klausula baku dalam tiket parkir dalam hal adanya kehilangan barang atau kendaraan itu sendiri di lokasi parkir maka akan menjadi tanggung jawab siapa, menilik kenyataan bahwa pengelola maupun penjaga parkir menolak bertanggung jawab dan berlindung pada klausula baku yang telah tertera maupun tidak tertera dalam tiket parkir tersebut. Lalu bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jika ada kehilangan barang atau kendaraan di lokasi parkir.

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, hal.12

² Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2015, Manajemen Parkir Di Perkotaan, Jakarta. hal.9

³ Susilowati S Dajan, 2016, Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Terbuka, Cet. Kedua, Tangerang Selatan, Hal 422.

UU Perlindungan Konsumen sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam dalam Pasal 3 UUPK 8/1999. Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan Apa hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa parkir di bandara Adi Soemarmo?

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu yuridis empiris karena membahas suatu permasalahan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kasus nyata yang ada di lapangan. Adapun sifat penelitian yang digunakan yaitu deskriptif karena tata kerjanya memberikan data seteliti mungkin tentang aktivitas manusia, gejala-gejala, segala sesuatu yang berhubungan dengan aktivitas manusia, sifat-sifat dari benda dan hasil karya manusia, keadaan dan gejala-gejala lainnya.

Metodelogi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sosiologis empiris karena membahas suatu permasalahan berdasarkan aturan-aturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kasus nyata yang ada di lapangan berdasarkan wawancara, tanya jawab, diskusi dsb. Wawancara dan tanya jawab dilaksanakan pada tanggal 21 Juni 2023 terhadap Hasan Asy'ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo. Penelitian ini bersifat kualitatif karena rumusan mengenai metode penelitian berfungsi sebagai penuntun pelaksanaan yang bersifat semenetara dan dalam proses penelitian dapat dilakukan perubahan atau penyempurnaan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara memiliki tanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum dapat dilakukan dengan upaya menciptakan iklim usaha yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, mengembangkan lembaga perlindungan hukum bagi konsumen, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia termasuk dalam kegiatan penelitian.⁴

Berdasarkan wawancara secara langsung, di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo pernah menangani perkara tindak pidana pencurian pada 14 April 2022 dan menghasilkan keputusan berdamai pada 14 April 2022. Perkara tindak pidana yang saat itu ditangani adalah kasus pencurian. Laki-laki yang menjabat sebagai *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo tersebut menjelaskan bahwa kejadian tersebut terjadi di Bandar Udara Adi Soemarmo.⁵

Tempat yang menjadi lokasi pencurian adalah lahan parkir milik Bandar Udara Adi Soemarmo pada saat kejadian lahan parkir tersebut tidak berpenghuni dikarenakan petugas pelayanan parkir tidak sedang di tempat tersebut melainkan di area lain. Sehingga TKP sepi dan menjadi perhatian pelaku pencurian untuk melakukan pencurian. Pelaku tidak dapat teridentifikasi maupun terlihat, dikarenakan tidak adanya saksi mata serta tidak terlihatnya dari sudut pandang CCTV Setelah berhasil mengambil barang incaran, pelaku mengambil Helm dengan total kerugian mencapai Rp. 380.000,- (tiga ratus delapan puluh ribu rupiah).⁶

⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, 2016, hal. 17

⁵ Hasan Asy'ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo. Wawancara Pribadi. Boyolali, 21 Juni 2023

⁶ Hasan Asy'ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo. Wawancara Pribadi. Boyolali, 21 Juni 2023

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini. Akhirnya setelah melalui mediasi pada 14 April 2022 kedua belah pihak yaitu pihak pengelola parkir dan pihak korban mencapai kesepakatan berdamai.

Dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa parkir di Bandara Adi Soemarmo, pihak pengelola parkir selaku pihak yang bertanggung jawab merupakan petugas yang bertugas di lahan parkir yang Sebagaimana telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 yaitu:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradiln yang berada di lingkungan peradiln umum;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang;
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Adapun pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo dalam melakukan pengawasan terhadap kendaraan yang diparkirkan juga mengalami beberapa hambatan. Seperti dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 26 , ketika proses Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Masalah tersebut merupakan contoh hambatan yang bertentangan dengan peraturan setempat sedangkan pasal tersebut secara jelas tertera di dalam undang-undang. Namun terdapat pula hambatan lain yang diatasi sehingga melalui mediasi kedua belah pihak antara pihak pengelola parkir dan pihak korban dapat menghasilkan kata sepakat untuk berdamai. Sesuai wawancara pada rabu siang tanggal 21 Juni 2023 terhadap Hasan Asy’ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo, beberapa hambatan yang dialami pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo saat menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa parkir Bandara Adi Soemarmo yaitu:⁷

1. Bukti tidak ditemukan.

⁷ Hasan Asy’ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo. Wawancara Pribadi. Boyolali, 21 Juni 2023

Bukti yang jelas bahwa terjadi tindak pidana pencurian tidak terekam jelas pada CCTV sehingga tidak terbukti apakah helm korban benar-benar hilang atau korban terlupa untuk menaruh helmnya pada kendaraanya tersebut.

2. Tidak adanya saksi.

Saksi sangat diperlukan jika area tersebut tidak terpantau oleh CCTV, saksi sangat memungkinkan untuk mengidentifikasi pelaku yang melakukan tindak pidana pencurian helm yang dilakukan pelaku terhadap korban.

3. Tidak ada identitas yang jelas dari pelaku.

Terkadang pihak pelaku tindak pidana tidak diketahui identitasnya maupun keberadaanya atas tindakan yang sudah ia lakukan sehingga sulit untuk dimintai keterangan maupun pertanggung jawaban dari pihak pelaku tersebut.

4. Pelaku dan korban tidak bisa dipertemukan untuk bermusyawarah.

Musyawarah dapat diberlakukan pada suatu kasus tindak pidana ketika dalam penerapan Pasal 45 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Kedua belah pihak dapat bermediasi dan mencapai kesepakatan berdamai. Ketika kedua belah pihak sulit atau bahkan tidak bisa dipertemukan untuk bermusyawarah, kesepakatan berdamai sulit tercapai.

5. Pihak korban tidak mau memaafkan pelaku.

Ketika pihak korban tidak memaafkan pelaku, maka kesepakatan damai tidak akan tercapai. Namun dengan mediasi yang Intensif dan bantuan dari pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo bukan tidak mungkin pihak korban merubah pikiran menjadi memaafkan pelaku, walaupun memerlukan waktu yang tidak sebentar.

6. Pihak pengelola dan pihak korban sulit mencapai kesepakatan berdamai.

Dalam hal ini korban tidak menerima untuk kesepakatan berdamai. Ini memungkinkan dikarenakan pihak korban masih menimbang-nimbang untuk memaafkan perbuatan pelaku sehingga diperlukan waktu yang cukup lama untuk mencari pelaku berulang kali agar kesepakatan damai tercapai.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Beberapa hambatan yang dialami pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo saat menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa parkir Bandara Adi Soemarmo yaitu:⁸ a) Bukti tidak ditemukan, b) Tidak adanya saksi, c) Tidak ada identitas yang jelas dari pelaku, d) Pelaku dan korban tidak bisa dipertemukan untuk bermusyawarah, e) Pihak korban tidak mau memaafkan pelaku, f) Pihak pengelola dan pihak korban sulit mencapai kesepakatan berdamai.

2. Saran

Dari pembahasan diatas, penulis memiliki beberapa saran antara lain:

⁸ Hasan Asy'ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo. Wawancara Pribadi. Boyolali, 21 Juni 2023

- a. Agar pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo mempertegas Hak Dan Kewajiban Pihak Pengelola Parkir Dalam Memberikan Perlindungan Hukum dalam menerapkan lingkungan yang aman dan nyaman dalam masyarakat.
- b. Agar pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo memberikan edukasi pengarahan terkait Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Pengelola Parkir Dalam Memberikan Perlindungan Hukum.
- c. Untuk mengurangi hambatan yang dialami oleh pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo, maka sebaiknya pihak pengelola parkir Bandara Adi Soemarmo melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Membantu mengusahakan untuk mempertemukan kedua belah pihak agar dapat bermusyawarah.
 - 2) Pihak pengelola sebagai pihak yang netral melakukan pendekatan terhadap pihak korban agar mau memaafkan pelaku.
 - 3) Memberikan waktu yang cukup untuk mediasi agar kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan damai.
 - 4) Pihak pengelola parkir meminta bantuan dari saksi untuk mempermudah kesaksian terhadap pelaku.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah, Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, Bandung: Nusa Media, 2016.
- Hasan Asy'ari selaku *Supervisor* pelayanan parkir Bandar Udara Adi Soemarmo. Wawancara Pribadi. Boyolali, 21 Juni 2023
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2015, Manajemen Parkir Di Perkotaan, Jakarta.
- Susilowati S Dajan, 2016, Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Terbuka, Cet. Kedua, Tangerang Selatan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen