

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia saat ini mengalami perkembangan pembangunan yang cukup pesat. Perkembangan tersebut dapat dilihat dengan adanya berbagai pembangunan infrastruktur antara lain seperti jalan tol ,gedung-gedung perkantoran, pendidikan, Mall / Swalayan dan lain sebagainya. Namun hal tersebut juga di ikuti dengan perkembangan jumlah kendaraan (mobil dan motor) di indonesia yang terus meningkat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik bulan Oktober 2017 jumlah kendaraan tersebut di Jawa Tengah mencapai 15.074.870 unit<sup>1</sup>.

Wakil Ketua DPRD Kota Semarang Joko Santoso mengatakan bahwa pertumbuhan kendaraan di Kota Semarang mencapai 12 persen pertahun, sedangkan pertumbuhan jalan hanya 0,9 persen pertahun. Dan saat ini tercatat ada 1,6 juta unit sepeda motor dan 500 ribu unit mobil di Kota Semarang<sup>2</sup>.

Pertumbuhan kendaraan tersebut tentu akan berdampak pada bertambahnya permintaan masyarakat akan adanya lahan parkir sebagai tempat untuk menitipkan kendaraan (motor dan mobil) selama mereka melakukan aktifitasnya di dalam gedung (swalayan). Salah satu kebutuhan dari pemilik kendaraan bermotor salah satunya adalah tempat parkir kendaraan. Oleh sebab

---

<sup>1</sup> <https://jateng.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 25 Agustus 2018

<sup>2</sup> <https://www.antaraneews.com/berita/693566/semarang-makin-macet-berapa-jumlah-kendaraan-beredar>, diakses pada tanggal 25 Agustus 2018

itu parkir harus mendapat perhatian yang cukup serius, terutama mengenai pengaturannya. Salah satunya hal yang terpenting di dalam pengelolaan parkir adalah mengenai masalah perlindungan bagi konsumen pengguna jasa parkir mengenai keamanan kendaraan yang di parkir di tempat parkir. Sedangkan pengertian dari konsumen menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam hal ini pengguna jasa parkir menggunakan jasa yang tersedia didalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan tidak untuk diperdagangkan maka disebut juga sebagai konsumen karena sesuai dengan pengertian dari konsumen itu sendiri dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999, yang pada intinya dalam menggunakan jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan melainkan digunakan untuk dirinya sendiri.

Pengguna jasa parkir pasti tidak menginginkan kendaraan yang diparkirkan mengalami kerusakan atau kehilangan kendaraannya saat diparkirkan di tempat parkir. Namun hal tersebut tentu saja memiliki kemungkinan untuk dapat terjadi. berkaitan dengan hal tersebut maka timbullah pertanyaan, siapa yang bertanggungjawab terhadap kehilangan atau kerusakan kendaraan bermotor yang di parkir di tempat parkir dan bagaimana pertanggung jawabannya serta apakah sudah sesuai dengan Undang- Undang

perlindungan konsumen mengenai hak konsumen dan kewajiban pihak pengelola.

Salah satu penyedia jasa parkir adalah Swalayan, termasuk Swalayan RAMAI yang ada di jalan Abdulrahman Saleh No.247 Kota Semarang .Dalam hal ini jasa parkir dari Swalayan RAMAI merupakan salah satu penyedia jasa parkir untuk masyarakat selama mereka melakukan aktifitas di dalam swalayan. Setiap pemilik kendaraan yang masuk akan mengambil karcis dari petugas loket dan membayarkan sejumlah uang. Namun seringkali ketika kendaraan keluar, karcis tidak di periksa dengan prosedur yang baik bahkan karcis hanya dilipat dan di buang di tempat sampah . hal tersebut tentu sangat merugikan konsumen sebagai pengguna jasa parkir tersebut jika terjadi hal hal yang tidak diinginkan.

Selain itu dalam kegiatan penitipan barang yang dalam hal ini merupakan penitipan kendaraan sering kita jumpai pelanggaran-pelanggaran dalam jasa parkir dalam kehidupan sehari hari. Pelanggaran itu berupa tidak adanya tanggung jawab dari pengelola / penyedia jasa parkir apabila terjadi kehilangan / kerusakan pada saat terjadi kegiatan penitipan barang di area perparkiran. Barang yang hilang biasanya merupakan aksesoris dari kendaraan yaitu helm. Dan pengelola tidak mau bertanggung jawab karena di sekitar area parkir terdapat tulisan “kehilangan dan kerusakan bukan tanggung jawab pengelola”

Tindakan tidak bertanggung jawab tersebut merupakan salah satu pelanggaran yang dilakukan oleh pengelola / pelaku usaha jasa parkir tersebut berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Di dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dapat dimintakan pertanggung jawaban, yaitu jika perbuatannya telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, atau kesehatan konsumen terganggu<sup>3</sup>

Mengenai keberadaan klausula baku sebagai pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha parkir kepada konsumen pengguna jasa parkir membuktikan tidak adanya keseimbangan perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen selalu berada pada kondisi yang dilemahkan dan hanya bisa menerima keadaan yang dipaksakan oleh pelaku usaha. Kondisi ini bertentangan dengan asas kesepakatan sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian seperti diatur pada Pasal 1320 B.W.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. suatu hal tertentu
4. suatu sebab yang halal

Klausula baku tidak hanya bertentangan dengan B.W., termasuk di dalamnya klausula baku tentang pengalihan tanggung jawab sangat jelas dilarang dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan bahwa terdapat

---

<sup>3</sup> Wahyu Sasongko, ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen, (Bandar Lampung: Universitas Lampung), 2007, Hal 97

pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap pihak konsumen. Klausula baku ini secara nyata dan jelas dilarang didalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena keberadaanya jelas mengalihkan tanggung jawab dari pihak pelaku usaha kepada pihak konsumen. Selain itu keberadaan klausula baku sangat merugikan pihak konsumen<sup>4</sup>.

Didalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak bagi konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan dalam perjanjian antara pihak konsumen dengan pelaku usaha jasa parkir tidak disebutkan secara jelas pengaturannya. Berdasarkan uraian di atas , maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR DI SWALAYAN RAMAI SEMARANG”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen/pengguna jasa parkir di Swalayan RAMAI Semarang ?
2. Bagaimana Pertanggung jawaban pihak pengelola parkir di Swalayan RAMAI jika terjadi kehilangan saat konsumen parkir ?

---

<sup>4</sup> <http://repository.unair.ac.id/12805/2/abstrak.pdf>, diakses pada tanggal 25 Agustus 2018

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang seharusnya di dapat oleh konsumen.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak pengelola parkir .

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan dapat memberikan sumbangan bagi teori hukum khususnya hukum perlindungan konsumen.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemahaman tentang perlindungan konsumen, khususnya mengenai perlindungan hukum konsumen jasa parkir kendaraan bermotor.

### **E. Terminologi**

#### **1. Konsumen**

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.

## 2. Perlindungan Konsumen

Pengertian dari perlindungan adalah tempat berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi. didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 adalah segala upaya yang ditujukan untuk dapat memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya baik bersifat sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan.

Sedangkan pengertian dari perlindungan yang terdapat dalam PP ( Peraturan Pemerintah ) No.2 Tahun 2002 adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk dapat memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan.

Sedangkan pengertian dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>5</sup>

## 3. Hukum

Pengertian dari Hukum menurut J.C.T. Simorangkir, SH. dan Woerjono Sastropranoto, SH. Adalah peraturan-peraturan yang

---

<sup>5</sup> Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Permata Pers, hlm 2

mempunyai sifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib. Sedangkan menurut R. Soeroso SH, Hukum merupakan himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya.

Sedangkan Mochtar Kusumaatmadja memberikan pendapatnya bahwa pengertian hukum yang memadai harus tidak hanya memandang hukum itu sebagai suatu perangkat kaidah dan asas-asas yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, tetapi juga harus mencakup lembaga/ institusi dan proses yang diperlukan untuk mewujudkan hukum itu dalam kenyataan.<sup>6</sup>

#### 4. Perlindungan Hukum

Pengertian dari perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan demikian perlindungan hukum merupakan sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Putra, *Definisi Hukum Menurut Para Ahli*, 2009, [www.putracenter.net](http://www.putracenter.net).

<sup>7</sup> Rahayu, *Pengangkutan Orang*, 2009, [etd.eprints.ums.ac.id](http://etd.eprints.ums.ac.id).



## 5. Pengguna

Pengguna adalah orang yang menggunakan. Dalam hal ini pengguna (orang) yang menggunakan jasa parkir. Sedangkan Pengalaman pengguna adalah bagaimana cara seseorang merasakan ketika menggunakan sebuah produk, sistem, atau jasa. Hal tersebut menyoroti aspek-aspek pengalaman, pengaruh, arti dan nilai dari interaksi manusia-komputer dan kepemilikan sebuah produk, juga termasuk persepsi seseorang mengenai aspek-aspek praktis seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan efisiensi dari sebuah sistem. Pengalaman pengguna berdasar atas perasaan dan pemikiran individu mengenai sebuah sistem oleh sebab itu pengalaman pengguna pada dasarnya subyektif. Dan pengalaman pengguna mempunyai sifat yaitu dinamis, karena senantiasa berubah dari waktu ke waktu seiring berubahnya keadaan.

## 6. Parkir

Parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Namun secara hukum parkir di tengah jalan raya tentu dilarang, namun parkir di sisi jalan umumnya diperbolehkan. Fasilitas parkir biasanya kebanyakan berada di gedung, untuk memfasilitasi kendaraan pemakai yang berada di gedung. Termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas maupun tidak dinyatakan rambu lalu lintas, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan/ataupun menurunkan orang dan/atau

barang. Parkir mempunyai tiga jenis utama di dalam parkir, yang berdasarkan pengaturan posisi kendaraan, yaitu parkir paralel, parkir tegak lurus, dan parkir serong.<sup>8</sup>

## 7. Supermarket

Pengertian dari pasar swalayan atau biasa di sebut sebagai supermarket adalah sebuah toko yang menjual segala kebutuhan sehari-hari. Kata tersebut secara harfiah yang diambil dari bahasa Inggris mempunyai arti yaitu pasar yang besar. Biasanya barang-barang yang diperjual belikan di supermarket adalah barang barang kebutuhan sehari hari. Contohnya seperti bahan makanan, minuman, dan barang-barang kebutuhan lainnya seperti tissue,sabun,shampo, dan lain sebagainya.<sup>9</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Di dalam pengumpulan data-data suatu penelitian diperlukan metode yang tepat, sehingga apa yang ingin dicapai dalam penelitian dapat mencapai sasaran yang tepat serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya secara ilmiah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif.

Pengertian dari pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah

---

<sup>8</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Parkir> diakses pada tanggal 28 Agustus 2018

<sup>9</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Supermarket> diakses pada tanggal 28 Agustus 2018

teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan tersebut biasa dikenal dengan pendekatan kepustakaan, yaitu dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Apabila penulis melakukan penelitian lapangan, tidak dimaksudkan menjadi sumber data primer, walaupun melakukan wawancara hal tersebut untuk mendukung data normatif yang di dapat oleh penulis.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi dalam penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Bersifat deskriptif karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara rinci atas objek yang menjadi pokok permasalahan.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam menunjang penelitian ini diantaranya:

### a. Data Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat atau yang membuat orang taat pada hukum seperti peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam peneltian ini adalah Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 28 tahun 2009

tentang pajak daerah dan restribusi daerah, Peraturan Daerah Kota Semarang No. 3 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha di Kota Semarang, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Yurisprudensi No 3416/Pdt/1985

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer diantaranya yang berasal dari jurnal, serta buku-buku kepustakaan yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini dan melakukan obseravasi serta wawancara.

c. Data Tersier

Data tersier yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus hukum

4. Alat Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan

penelitiannya. Studi pustaka yang digunakan oleh peneliti berupa Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Peraturan Daerah Kota Semarang No. 3 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha di Kota Semarang, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Yurisprudensi No 3416/Pdt/1985

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian..

c. Wawancara

Wawancara adalah sebuah aktivitas untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. *Nazir (1988)* memberikan pendapatnya mengenai pengertian dari wawancara. Wawancara menurut *Nazir (1988)* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau disebut sebagai responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide atau biasa disebut panduan wawancara).

## 5. Lokasi dan Subyek Penelitian

Lokasi di Swalayan RAMAI dan subyeknya adalah pengelola parkir, dan pihak-pihak yang bersangkutan.

## 6. Alat yang digunakan dalam penelitian

### a. Studi Pustaka

menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Peraturan Daerah Kota Semarang No. 3 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Yurispudensi.

### b. Observasi

Mengunjungi dan menggunakan jasa parkir tersebut untuk melihat atau mengamati fenomena yang ada.

### c. Wawancara

Mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

## 7. Analisis data

Setelah seluruh data yang diperoleh dikumpulkan, selanjutnya akan ditelaah dan dianalisis secara kualitatif dengan mempelajari seluruh

jawaban. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah dibaca dan dipahami.

## **G. Sistematika Penulisan**

Didalam penulisan penelitian ini disusun secara sistematis dan secara berurutan sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas dan terarah. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan pendahuluan yang merupakan pengantar yang didalamnya meliputi Latar Belakang Penulisan Skripsi, Perumusan Masalah, kemudian dilanjutkan dengan Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penulisan yang kemudian diakhiri oleh Sistematika Penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian dan penjelasan mengenai dasar hukum menyangkut penjelasan mengenai perjanjian, pengertian konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, Perlindungan konsumen dalam aspek tata hukum di Indonesia (hukum perdata), perlindungan hukum konsumen dan perlindungan menurut hukum islam.

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil pembahasan Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Pengguna Jasa Parkir Swalayan RAMAI dimana didalamnya diuraikan mengenai bentuk perlindungan konsumen yang didapat oleh pengguna jasa

parkir di Swalayan RAMAI serta menguraikan tentang tanggung jawab pengelola parkir terhadap pengguna jasa parkir apabila terjadi kehilangan.

#### **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan mengenai simpulan dan saran-saran mengenai permasalahan yang ada

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**