

Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Layanan Jasa Pakir Kendaraan (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung)

Anis Nurhalizah¹ Anggalana² Indah Satria³

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia^{1,2,3}

Email: anisnrhalizah@gmail.com¹ anggalana@ubl.ac.id² indah.satria@ubl.ac.id³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis Perlindungan hukum terhadap konsumen layanan parkir (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung) dan untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis pertanggung jawaban pihak pengelola layanan jasa parkir terhadap hak konsumen (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung). Pendekatan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan pendekatan empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perlindungan hukum terhadap konsumen layanan parkir di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung menerapkan perlindungan hukum yang komprehensif terhadap pengguna layanan parkir mereka. Melalui fasilitas karcis parkir yang transparan dan akurat, mereka memberikan perlakuan yang adil kepada konsumen, memastikan informasi yang jelas terkait tarif dan waktu parkir. Pertanggung jawaban pihak pengelola layanan jasa parkir terhadap konsumen memiliki tanggung jawab besar terhadap keselamatan kendaraan yang diparkir di area mereka, termasuk perlindungan terhadap pencurian dan kerusakan serta menyediakan fasilitas yang aman.

Kata Kunci: Tinjauan Yuridis, Perlindungan Konsumen, Jasa Pakir Kendaraan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pembangunan Indonesia saat ini sudah cukup maju. Perkembangan saat ini dapat dilihat dari beberapa hal pembangunan infrastruktur termasuk jalan tol dan gedung perkantoran, pendidikan, pusat perbelanjaan, dll. Namun, hal juga kendaraan (mobil dan sepeda motor) di Indonesia yang terus berkembang. Sesuai dengan perkembangannya dan pertumbuhan ekonomi kota semakin banyak mengikuti kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat didalamnya. Kebutuhan ini juga mencakup kebutuhan dasar dan kebutuhan tambahan. Salah satu kebutuhan tambahan masyarakat adanya kebutuhan yang semakin khususnya kebutuhan transportasi pribadi. Kebutuhan pertumbuhan transportasi pribadi ini karena akan mempermudah masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Seiring perkembangan penggunaan transportasi pribadi, Saat ini, semakin banyak tempat umum yang menawarkannya fasilitas penitipan kendaraan di wilayahnya. Salah satunya adalah pusat bisnis di berbagai belahan dunia kawasan yang menyediakan fasilitas penitipan kendaraan, baik kendaraan roda dua dan roda empat kendaraan ini dikenal dengan istilah parkir oleh masyarakat.

Dalam hal ini pengguna jasa parkir menggunakan jasa yang tersedia dalam masyarakat itu sendiri, dalam keluarga, maupun orang lain dan bukan untuk bisnis, disebut juga konsumen karena menurut pemahaman konsumen itu sendiri dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Sebagai akhir dari usaha pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 yang di dalamnya dikemukakan pengertian konsumen, sebagai berikut: "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. Perlindungan hukum diwujudkan dalam kehadiran berbagai undang-undang dan peraturan. Bentuk perlindungan atau kategorinya beragam, contoh perlindungan hukum, antara lain perlindungan hukum perdata, perlindungan hukum konsumen, perlindungan anak, dan lain sebagainya. Secara tersirat, perlindungan hukum di Indonesia secara perdata tergambar dalam KUHPerdata. Dalam KUHPerdata, diatur perlindungan untuk korban atau pihak yang mengalami kerugian, yakni berupa ganti rugi. Hak-hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha selaku penyedia jasa serta untuk dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dan hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Bentuk hak konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa hak dari konsumen meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen yang merupakan pokok dan utama untuk diwujudkan dalam pemenuhan perlindungan konsumen.

Tempat parkir kendaraan menjadi kebutuhan bagi pemilik kendaraan karenanya, parkir harus mendapat perhatian yang serius, terutama mengenai pengaturannya. Salah satu hal yang penting dalam pengelolaan parkir adalah mengenai masalah perlindungan bagi konsumen layanan jasa parkir mengenai keamanan kendaraan yang di parkir di tempat parkir. Pengguna jasa parkir tentunya tidak menginginkan kendaraan yang diparkir mengalami kerusakan atau kehilangan kendaraan yang diparkir. Namun tentu saja kemungkinan tersebut sering terjadi sehubungan dengan hal tersebut maka timbulah pertanyaan, siapa yang bertanggungjawab terhadap kehilangan atau kerusakan kendaraan bermotor yang di parkir di tempat parkir. Lalu bagaimana implementasi perlindungan konsumen jasa parkir di Pusat Perbelanjaan Mall, terkait dengan hak konsumen dan kewajiban pihak pengelola parkir. Adanya kemudahan jasa parkir kendaraan di pusat perbelanjaan Mall Boemi Kedaton saat ini semakin memperlancar urusan masyarakat. masalah ini bisa percayakan kendaraan kepada pengelola jasa parkir kendaraan agar tetap aman jika melakukan suatu tindakan atau aktivitas di area pusat perbelanjaan. Hampir semua pusat perbelanjaan menawarkan fasilitas layanan parkir bagi konsumen di mana konsumen menerima karcis sebagai bukti bahwa ada perjanjian parkir.

Salah satu hal yang penting dalam layanan jasa parkir adalah mengenai masalah perlindungan bagi konsumen layanan jasa parkir mengenai keamanan kendaraan maupun barang-barang yang dititipkan di tempat parkir tersebut. Kebanyakan petugas parkir dan layanan jasa parkir tidak mau disalahkan jika terjadi kehilangan barang konsumen. Setiap klausula baku yang telah dibuat di antara pelaku usaha atau pengelola jasa parkir merupakan perbuatan yang dilarang sebagaimana dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir terhadap penggunaan klausula baku dalam karcis parkir di Pusat Perbelanjaan Mall berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Seperti contoh kasus yang terkait dengan Perlindungan Konsumen atas Layanan Jasa Parkir Kendaraan yang baru saja terjadi di Pusat Perbelanjaan Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung, seorang pengunjung Mall bernama M. Rizal Tengku Triawan kehilangan kendaraan mobil Honda Brio berwarna merah dengan nomor polisi BE 1682 GG di area parkir Mall, ketika dilakukan pengecekan CCTV oleh pihak Mall, mobil tersebut sudah keluar. Sehingga pihak Mall tidak bisa bertanggung jawab dikarenakan mobil tersebut keluar menggunakan karcis resmi. Dari kejadian ini pihak konsumen atau pemilik mobil sangat dirugikan secara materiil yaitu

kerugian atas mobil tersebut sebesar Rp.150.000.000 (Seratus lima puluh juta rupiah), selain kerugian materiil, korban juga dirugikan secara immateril karena terkurasnya tenaga dan pikiran serta waktu yang berkepanjangan menghadapi masalah ini.

Berdasarkan uraian hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti mengenai judul skripsi Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen atas Layanan Jasa Parkir Kendaraan (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung). Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen layanan parkir (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung)? Bagaimanakah pertanggung jawaban pihak pengelola layanan jasa parkir terhadap hak konsumen (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung)? Berdasarkan permasalahan yang diajukan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis Perlindungan hukum terhadap konsumen layanan parkir (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung) dan untuk mengetahui, mengkaji, dan menganalisis pertanggung jawaban pihak pengelola layanan jasa parkir terhadap hak konsumen (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung).

METODE PENELITIAN

Pendekatan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan pendekatan empiris. Pendekatan Yuridis Normatif yaitu Pendekatan dengan melihat masalah hukum sebagai kaidah yang dianggap sesuai dengan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif ini dilakukan studi kepustakaan (Library Research) terhadap hal-hal yang bersifat teoritis yaitu suatu pendekatan yang dilakukan dengan mempelajari asas-asas hukum dalam teori/pendapat sarjana dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendekatan masalah dengan menggunakan yuridis normatif ialah penelitan hukum kepustakaan atau data sekunder belaka. Pendekatan Empiris yaitu Pendekatan masalah yuridis empiris ialah pendekatan yang dilakukan dengan mempelajari hukum dalam kenyataan atau berdasar fakta yang didapat secara objektif dilapangan, guna mendapatkan data dan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya, pendekatan ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada pihak yang mengetahui dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam melakukan penelitian ini, diperlukan data yang bersumber dari data sekunder berupa yang sifatnya mengikat, literatur-literatur, kamus hukum, surat kabar, media cetak media elektronik dan dari hasil penelitian di lapangan secara langsung. Jenis data bersumber dari data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan. Data ini diperoleh dari mempelajari literatur-literatur dan perundang-undangan. Data sekunder ini meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.
 - a. Bahan Hukum Primer. Bahan hukum primer ialah bahan hukum yang terdiri dari aturan-aturan hukum yang terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (Hasil Amandemen).
 - 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 3) Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata.
 - 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Bahan Hukum Sekunder. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku literatur karya ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.
 - c. Bahan Hukum Tersier. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder,

antara lain Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Hukum, majalah, surat kabar, media cetak dan media elektronik.

2. Data Primer. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung terhadap objek penelitian yaitu tindak pidana penebangan pohon secara illegal dengan cara pengamatan (observation) dan wawancara (interview) kepada nara sumber penelitian.

Dalam pengumpulan data dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Pustaka (Library Research). Mempelajari literatur-literatur untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan masalah yang diteliti berupa asas-asas hukum, peraturan-peraturan hukum dan bahan hukum lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi Lapangan (Field Research)
 - a. Pengamatan (observation) Yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap data dan fakta yang ada di lokasi penelitian di Pusat Perbelanjaan Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung.
 - b. Wawancara (interview), wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan data primer yaitu dengan cara wawancara langsung secara terarah (directive interview) terhadap narasumber yang terkait dengan perkara tersebut.

Setelah data diperoleh baik data primer maupun data sekunder, kemudian data tersebut diperiksa kelengkapan dan relevansinya sesuai dengan permasalahan. Setelah data tersebut diperiksa mengenai kelengkapannya dapat diketahui dari data tersebut yang mana dipergunakan untuk dianalisis. Setelah diperoleh data kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis secara kualitatif yaitu setelah data didapat diuraikan secara sistematis dan disimpulkan dengan cara pikir induktif sehingga menjadi gambaran umum jawaban permasalahan berdasarkan hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen layanan parkir (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung)

Layanan parkir mall adalah sebuah fasilitas yang sangat penting dan strategis dalam pengelolaan sebuah pusat perbelanjaan atau mal. Mereka berfungsi sebagai gerbang pertama yang menyambut pengunjung dan memberikan kesan awal tentang pengalaman berbelanja yang akan mereka alami. Lebih dari sekadar tempat untuk meninggalkan kendaraan, layanan parkir mall mencerminkan komitmen pusat perbelanjaan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi pengunjung mereka. Salah satu fitur utama dari layanan parkir mall adalah kehadiran sistem keamanan yang canggih. Dengan menggunakan teknologi seperti kamera pengawas dan sistem pemantauan yang terhubung secara online, pusat perbelanjaan dapat memantau aktivitas di area parkir secara real-time. Hal ini tidak hanya membantu dalam mencegah tindakan kriminal seperti pencurian atau kerusakan kendaraan, tetapi juga memberikan rasa aman kepada pengunjung yang meninggalkan kendaraan mereka di area parkir saat mereka menikmati waktu mereka di dalam mall. Selain itu, keberadaan petugas keamanan yang dilatih dengan baik juga merupakan bagian integral dari layanan parkir mall. Mereka patroli secara teratur di sekitar area parkir, memberikan perlindungan tambahan, dan siap memberikan bantuan jika diperlukan. Kehadiran petugas keamanan ini juga memberikan kepercayaan kepada pengunjung bahwa pusat perbelanjaan peduli terhadap keselamatan dan keamanan mereka.

Layanan parkir mall tidak hanya tentang keamanan. Mereka juga dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengunjung. Misalnya, sistem pemandu parkir elektronik dapat memberikan informasi real-time tentang slot parkir yang tersedia, membantu pengunjung untuk dengan cepat menemukan tempat parkir yang sesuai tanpa perlu menghabiskan waktu berputar-putar di sekitar area parkir. Selain itu, beberapa mal juga menawarkan layanan parkir valet untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung yang datang dengan mobil. Layanan ini memungkinkan pengunjung untuk menyerahkan kunci mobil kepada petugas valet dan membiarkan mereka mengurus proses parkir. Ketika pengunjung telah selesai berbelanja atau melakukan aktivitas lain di mal, mereka dapat memanggil kembali mobil mereka dengan mudah melalui sistem yang telah ditetapkan. Hal ini sangat menghemat waktu dan usaha, terutama saat mal ramai dan mencari tempat parkir menjadi sulit. Perlindungan pengguna layanan parkir di Mall adalah suatu aspek penting dalam memastikan pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman bagi pengunjung. Mall sebagai tempat yang ramai seringkali menarik perhatian pelanggan dengan fasilitas parkir yang tersedia. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari transparansi tarif parkir hingga keamanan kendaraan. Pengguna layanan parkir di mal memiliki hak untuk mengetahui tarif parkir yang berlaku sebelum menggunakan layanan tersebut, serta memahami kebijakan pembayaran dan ketentuan parkir yang berlaku. Selain itu, mereka juga berhak mendapatkan perlindungan terhadap kerusakan atau pencurian kendaraan mereka saat berada di area parkir mal. Penyedia layanan parkir di mal juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan fasilitas parkir yang aman dan terjamin, termasuk pengawasan keamanan, penerangan yang memadai, dan pengelolaan lalu lintas yang efisien. Dalam hal terjadi sengketa atau masalah terkait layanan parkir, pengguna layanan parkir di mal juga memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui proses penyelesaian sengketa yang ada. Dengan adanya perlindungan hukum ini, diharapkan pengguna layanan parkir di mal dapat merasa lebih percaya diri dan nyaman saat melakukan aktivitas berbelanja di area mal tersebut.

Seperti contoh kasus yang terkait dengan Perlindungan Konsumen atas Layanan Jasa Parkir Kendaraan yang baru saja terjadi di Pusat Perbelanjaan Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung, seorang pengunjung Mall bernama M. Rizal Tengku Triawan kehilangan kendaraan mobil Honda Brio berwarna merah dengan nomor polisi BE 1682 GG di area parkir Mall, ketika dilakukan pengecekan CCTV oleh pihak Mall, mobil tersebut sudah keluar. Sehingga pihak Mall tidak bisa bertanggung jawab dikarenakan mobil tersebut keluar menggunakan karcis resmi. Dari kejadian ini pihak konsumen atau pemilik mobil sangat dirugikan secara materiil yaitu kerugian atas mobil tersebut sebesar Rp.150.000.000 (Seratus lima puluh juta rupiah), selain kerugian materiil, korban juga dirugikan secara immateril karena terkurasnya tenaga dan pikiran serta waktu yang berkepanjangan menghadapi masalah ini.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Deny Mulyadi selaku Manager Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung bahwa perlindungan hukum yang diterapkan oleh pihak Mall Boemi Kedaton terhadap konsumen yang menggunakan layanan parkir yaitu dengan fasilitas karcis. Pengguna layanan jasa parkir Mall Boemi Kedaton memiliki hak untuk mendapatkan karcis parkir yang jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Karcis parkir yang diberikan kepada konsumen harus mencantumkan informasi yang lengkap, seperti waktu masuk dan keluar, tarif yang dikenakan, serta informasi kontak penyedia layanan parkir untuk mengatasi masalah atau keluhan. Sejak pengunjung mendapatkan karcis, pihak penyedia layanan parkir memberikan perlindungan kepada pengunjung terhadap klaim palsu atau masalah hukum terkait dengan penggunaan tempat parkir. Karcis parkir berfungsi sebagai bukti pembayaran dan dapat digunakan sebagai dasar untuk membela diri dalam situasi hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Subrada Yani Moersalin selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia di provinsi Lampung karcis parkir merupakan dokumen penting untuk memberikan bukti bahwa kendaraan telah membayar untuk menggunakan tempat parkir tertentu. Ini dapat memberikan perlindungan hukum bagi pemilik kendaraan jika terjadi masalah seperti sengketa pembayaran atau pelanggaran parkir. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, diharapkan pengguna layanan parkir menggunakan karcis dapat merasa lebih percaya diri dan aman dalam melakukan aktivitas parkir. Dalam situasi di mana konsumen merasa hak-hak mereka dilanggar atau mereka mengalami masalah terkait layanan parkir, mereka dapat mencari bantuan dari badan perlindungan konsumen atau mengajukan tuntutan hukum sesuai dengan regulasi yang berlaku di wilayah tersebut. Perlindungan hukum yang diterapkan oleh pihak Mall Boemi Kedaton juga mencakup hak untuk mendapatkan karcis parkir yang jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Karcis parkir yang diberikan kepada konsumen harus mencantumkan informasi yang lengkap, seperti waktu masuk dan keluar, tarif yang dikenakan, serta informasi kontak penyedia layanan parkir untuk mengatasi masalah atau keluhan. Perlindungan hukum bagi pengguna layanan parkir di Mall Boemi Kedaton juga melibatkan tanggung jawab penyedia layanan parkir untuk menjaga keamanan kendaraan yang diparkir. Ini mencakup pemeliharaan area parkir yang aman, pencahayaan yang memadai, dan pengawasan keamanan untuk mencegah tindak kriminal seperti pencurian atau kerusakan kendaraan. Kedua, perlindungan hukum ini juga mencakup tanggung jawab penyedia layanan parkir dalam menjaga keamanan area parkir. Dengan pemeliharaan yang baik, pencahayaan yang memadai, dan pengawasan keamanan, Mall Boemi Kedaton berusaha mencegah tindak kriminal seperti pencurian atau kerusakan kendaraan. Ini menegaskan bahwa penyedia layanan parkir bertanggung jawab atas keamanan kendaraan pengguna layanan parkir di area parkir mereka. Selain itu, perlindungan hukum juga mengakomodasi kemungkinan sengketa antara konsumen dan penyedia layanan parkir. Konsumen memiliki hak untuk mencari bantuan dari badan perlindungan konsumen atau mengajukan tuntutan hukum jika merasa hak-hak mereka dilanggar atau mengalami masalah terkait layanan parkir. Dengan demikian, tercipta mekanisme penyelesaian sengketa yang memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Dengan keseluruhan perlindungan hukum yang diterapkan, diharapkan pengguna layanan parkir di Mall Boemi Kedaton dapat merasa lebih percaya diri dan aman dalam melakukan aktivitas parkir. Perlindungan ini tidak hanya mencakup aspek tarif dan transparansi, tetapi juga menggarisbawahi tanggung jawab penyedia layanan dalam menjaga keamanan area parkir. Dengan demikian, tercipta lingkungan parkir yang aman dan nyaman bagi pengunjung Mall Boemi Kedaton. Berdasarkan uraian di atas dapat di analisa bahwa terdapat beberapa aspek yang menyoroti perlindungan hukum terhadap pengguna layanan parkir di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung Pertama, adanya fasilitas karcis parkir sebagai sarana untuk memberikan perlakuan yang adil dan transparan kepada konsumen. Karcis ini tidak hanya memberikan informasi mengenai tarif parkir, tetapi juga memastikan kejelasan dan akurasi dalam transaksi parkir. Hal ini mencerminkan upaya Mall untuk memenuhi hak-hak konsumen dalam hal informasi dan perlindungan atas keamanan kendaraan mereka dan untuk melindungi konsumen adalah dengan memasang sistem keamanan yang canggih di area parkir. Sistem keamanan ini dapat mencakup pengawasan CCTV yang meliputi seluruh area parkir untuk memantau dan merekam aktivitas yang terjadi. Keberadaan CCTV dapat mencegah bagi pelaku kejahatan dan memberikan bukti yang kuat jika terjadi insiden keamanan. Selain itu, adanya pencahayaan yang baik juga penting untuk mencegah kejahatan dan memberikan rasa aman kepada konsumen, terutama saat parkir pada malam hari.

Pertanggung jawaban pihak pengelola layanan jasa parkir terhadap hak konsumen (Studi pada Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung)

Pihak pengelola parkir memiliki tanggung jawab besar terhadap konsumen yang menggunakan layanan mereka. Salah satu aspek utama tanggung jawab ini adalah menjaga keselamatan kendaraan yang diparkir di area mereka. Ini mencakup memberikan perlindungan terhadap pencurian dan kerusakan kendaraan serta menyediakan fasilitas yang aman. Selain itu, pengelola parkir juga harus memastikan bahwa mereka mematuhi aturan dan tarif yang berlaku dengan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Kualitas layanan juga menjadi bagian penting dari tanggung jawab mereka, termasuk pelayanan yang ramah dan efisien serta menjaga kebersihan dan perawatan fasilitas parkir. Jika terjadi sengketa antara pengelola parkir dan konsumen, mereka harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan adil dan transparan. Keseluruhan, pertanggung jawaban pihak pengelola parkir terhadap hak konsumen adalah untuk menyediakan layanan yang aman, terpercaya, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Prestasi dari pengelola parkir adalah menerima kendaraan yang diparkirkan di area parkir yang dikelolanya dan wajib menjaga keamanan dan merawat kendaraan yang diparkir di area parkir yang dikelolanya serta wajib menyerahkan kembali kendaraan yang diparkir dengan keadaan semula kepada pemilik kendaraan (konsumen). Sedangkan prestasi dari konsumen adalah menyerahkan kendaraan yang akan diparkirkan di area parkir yang dikelola oleh pengelola parkir dan wajib membayar biaya (ongkos) parkir sesuai tarif yang telah ditentukan oleh pengelola parkir. Sehingga apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap kendaraan dan/atau barang-barang yang ada di kendaraan milik konsumen saat sedang di parkir di area parkir yang dikelola pengelola parkir maka pengelola parkir bertanggungjawab atas hal tersebut.

Dalam perjanjian pengelolaan gedung parkir, antara pemilik gedung dan pengelola parkir hal-hal yang diatur bukan hanya meliputi pembagian hasil serta kewajiban pembayaran pajak parkir saja, tetapi juga mengenai hak dan tanggungjawab pengelola parkir. Seperti apabila terjadi suatu hal di areal parkir yang dikelolanya, misalnya pemilik gedung dibebaskan dari tanggungjawab apabila terjadi kehilangan mobil di gedung miliknya dan mengelola parkir diwajibkan mengasuransikan areal parkirnya. Tugas pengelola parkir adalah menjaga keamanan kendaraan konsumen yang diparkir di areal parkir yang dikelolanya dan menyerahkan kembali kendaraan tersebut kepada konsumen dalam keadaan semula. Selain itu, fungsi pengelola parkir adalah untuk menciptakan ketertiban dan keamanan di lahan parkir. Oleh karena itu, konsumen membayar retribusi parkir bukan untuk menyewa lahan parkir, melainkan untuk memperoleh keamanan atas kendaraannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Deny Wahyudi selaku Manager Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung selain tanggung jawab yang disediakan oleh penyedia layanan parkir, didalam karcis yang diberikan kepada pengunjung juga mencantumkan peraturan yang harus ditaati oleh si pemilik karcis, peraturan yang diberikan yaitu "jangan meninggalkan karcis dalam mobil" peraturan tersebut dibuat dimaksud agar mencegah potensi pencurian atau penyalahgunaan karcis parkir, serta untuk memastikan bahwa penggunaan karcis parkir tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku. Jadi apabila peraturan yang dibuat tersebut dilanggar oleh pemilik karcis, penyedia layanan parkir Mall Boemi Kedaton tidak lagi bertanggungjawab apabila terjadi pencurian atau kerugian lainnya yang diderita oleh pemilik kendaraan. Berdasarkan uraian di atas dapat di analisa bahwa pengelola parkir memiliki tanggung jawab besar terhadap konsumen yang menggunakan layanan mereka. Tanggung jawab tersebut meliputi menjaga keselamatan kendaraan yang diparkir, memberikan perlindungan terhadap pencurian dan kerusakan kendaraan, serta menyediakan

fasilitas yang aman. Pengelola parkir juga harus mematuhi aturan dan tarif yang berlaku dengan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Pihak pengelola parkir juga bertanggung jawab untuk menyediakan kualitas layanan yang baik, termasuk pelayanan yang ramah dan efisien serta menjaga kebersihan dan perawatan fasilitas parkir. Jika terjadi sengketa antara pengelola parkir dan konsumen, mereka harus bertanggung jawab untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan adil dan transparan. Namun, terdapat pengecualian dalam tanggung jawab pengelola parkir jika konsumen melanggar peraturan yang ditentukan. Misalnya, jika pemilik karcis parkir meninggalkan karcis dalam mobil, pengelola parkir tidak lagi bertanggung jawab jika terjadi pencurian atau kerugian lainnya yang diderita oleh pemilik kendaraan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka disimpulkan bahwa: Perlindungan hukum terhadap konsumen layanan parkir di Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung menerapkan perlindungan hukum yang komprehensif terhadap pengguna layanan parkir mereka. Melalui fasilitas karcis parkir yang transparan dan akurat, mereka memberikan perlakuan yang adil kepada konsumen, memastikan informasi yang jelas terkait tarif dan waktu parkir. Selain itu, tanggung jawab Mall dalam menjaga keamanan area parkir dengan pemeliharaan yang baik dan pengawasan keamanan menegaskan komitmennya terhadap perlindungan kendaraan pengunjung. Terdapat juga mekanisme penyelesaian sengketa yang memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, pengguna layanan parkir di Mall Boemi Kedaton dapat merasa lebih percaya diri dan aman dalam melakukan aktivitas parkir, menciptakan lingkungan parkir yang aman dan nyaman bagi pengunjung mereka. Pertanggung jawaban pihak pengelola layanan jasa parkir terhadap konsumen memiliki tanggung jawab besar terhadap keselamatan kendaraan yang diparkir di area mereka, termasuk perlindungan terhadap pencurian dan kerusakan serta menyediakan fasilitas yang aman. Mereka juga harus mematuhi aturan dan tarif yang berlaku, memberikan layanan yang ramah dan efisien, serta menjaga kebersihan fasilitas parkir. Jika terjadi sengketa, pengelola parkir harus menyelesaikannya secara adil dan transparan. Di sisi lain, konsumen harus mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, seperti tidak meninggalkan karcis dalam mobil, dan bertanggung jawab atas pelanggaran aturan tersebut. Dengan demikian, perlindungan hukum yang diberikan oleh pengelola parkir, seperti Mall Boemi Kedaton, melibatkan transparansi dalam penggunaan karcis parkir, memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, serta menegaskan tanggung jawab mereka untuk menjaga keamanan kendaraan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis ingin memberikan saran yang nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pihak-pihak terkait. Adapun saran yang di berikan, yakni: Untuk pengelola parkir, seperti Mall Boemi Kedaton Bandar Lampung, sebaiknya meningkatkan komunikasi dan edukasi kepada pengguna layanan parkirnya. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses mengenai aturan dan ketentuan parkir, baik melalui papan informasi maupun secara online. Selain itu, pengelola dapat melakukan kampanye penyuluhan kepada pengguna parkir tentang pentingnya mematuhi peraturan, termasuk peraturan seperti "jangan meninggalkan karcis dalam mobil", serta konsekuensinya jika aturan tersebut dilanggar. Dengan demikian, pengguna parkir akan lebih sadar akan tanggung jawab mereka dan dapat membantu menjaga keamanan kendaraan mereka sendiri, sehingga dapat mengurangi risiko pencurian atau kerugian lainnya. Untuk konsumen, penting untuk selalu mematuhi aturan yang ditetapkan oleh penyedia layanan parkir, termasuk peraturan seperti "jangan meninggalkan karcis dalam mobil". Mengabaikan aturan ini dapat meningkatkan risiko pencurian atau

kerugian lainnya terhadap kendaraan Anda. Oleh karena itu, sebagai langkah preventif, selalu pastikan untuk mengikuti petunjuk yang tertera dalam karcis parkir dan menjaga karcis tersebut dengan aman saat meninggalkan kendaraan. Dengan mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan, Anda dapat membantu menjaga keamanan kendaraan Anda sendiri dan mengurangi risiko terjadinya kerugian yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya, Bakti, Bandung.
- Ade Syoufa, Helen Hapsari. 2014. Pengaruh Pola Sirkulasi Pusat Perbelanjaan Mall terhadap Pola Penyebaran Pengunjung. *Jurnal Desain Konstruksi*. Universitas Gunadarma, Vol. 13, No. 2.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anggalana, Ivan Dwi Anggar. 2021. Analisis Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pemenuhan Hak Asasi Pengguna Moda Transportasi Online Kendaraan Roda Dua. *Jurnal Unpak*, Universitas Bandar Lampung, Vol. 7, No. 2.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Erlina, Suta Ramadan, & Nabila Fakhirah Herlian. 2023. Tinjauan Terhadap Pelanggaran Haki Handphone Copy Draw (HDC) Berdasarkan UU Design Industri. *Jurnal Rectum*, Universitas Bandar Lampung, Vol. 5, No. 1.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia, Jakarta.
- Indah Satria, Okta Ainita, Agung Prayitno. 2021. Analisis Perubahan Dokumen Akta Kelahiran Yang Disebabkan kesalahan Pencatatan. *Jurnal Unpak*, Universitas Bandar Lampung, Vol. 7, No. 1.
- Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata.
- Lilik Mulyadi. 2009. *Hukum Acara Perdata, Menurut Teori dan Praktik Peradilan di Indonesia*, Djambatan, Jakarta.
- P.N.H. Simanjuntak. 2009. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*. Djambatan, Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Putri Citra Purnamawati, Achmad Busro, R. Suharto. 2017. Kajian Hukum terhadap Klausula Baku dalam Perjanjian Jasa Parkir PT. Cipta Sumina Indah Satresna. *Diponegoro Law Journal*, Universitas Diponegoro, Vol. 6, No. 2.
- R. Soepomo. 2004. *Hukum Acara Perdata Pengadilan Negeri*, Pradnya Piramita, Jakarta.
- R. Subekti. 2005. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Intermasa, Jakarta.
- Ratmianto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata. 2009. *Hukum Acara Perdata: Dalam Teori dan Praktik*. Mandar Maju, Bandung.
- Rika Savitri. 2018. Pusat Perbelanjaan Modern (mall) dengan Penekanan Ruang Terbuka Publik. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur*, Universitas Tanjungpura, Vol.6, No.2.
- Riyadlus Sholikhin, dan Sri Wiwoho Mudjanarko. 2017. Analisis Karakteristik Parkir Di Satuan Ruang Parkir Pasar Larangan Sidioarjo. *Engineering and Sains Journal*, Universitas Narotama, Vol. 1, No. 2.
- Sapulette, A. 2014. Analisa Kepuasan Konsumen Jasa Parkir Ambon Plaza Di Kota Ambon. *Jurnal Polines*. Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Ambon, Vol. 15, No. 2.
- Soerjono soekanto dan Sri Mahmudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo, Jakarta.

- Tami Rusli. 2017. Pengantar Ilmu Hukum. Universitas Bandar Lampung (UBL) Pres, Bandar Lampung.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (Hasil Amandemen). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wahyu Sasongko. Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Universitas Lampung, Bandar Lampung,
- Zainuddin Ali. 2016. Metode Penelitian Hukum. Sinar Grafika Offset, Jakarta. Zulham. 2013. Hukum Perlindungan Konsumen. Kencana, Jakarta.
- Zulfi Diane Zaini, Faqih Ahmad Onky, & Intan Nurina Seftiniara. 2023. Analisis Yuridis Kekuatan Hukum Tetap (INkracht Gewisjde) Terhadap Putusan Gugatan Sederhana Wanprestasi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A. Jurnal Rectum, Universitas Bandar Lampung, Vol. 5, No. 1.