

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA PARKIR TERHADAP KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN BARANG KONSUMEN DI AREA PARKIR DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERDATA

¹ Bintang Faiz Fedora*, ² Dini Amalia Fitri

^{1,2} Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

*Corresponding Author:
fedorabintangfaiz@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab penyedia jasa parkir terhadap kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen di area parkir dalam perspektif hukum perdata. Masalah utama yang sering muncul adalah adanya klausula baku "segala kehilangan bukan tanggung jawab pengelola" yang sering dicantumkan pada karcis parkir. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pemilik kendaraan dan penyedia jasa parkir adalah perjanjian penitipan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 KUHPperdata. Oleh karena itu, penyedia jasa parkir wajib menjaga keamanan barang yang dititipkan. Pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab (eksonerasi) dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Putusan Mahkamah Agung No. 3414 K/Pdt/1985. Penyedia jasa parkir bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat kelalaian dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pengamanan di area parkir.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Penyedia Jasa Parkir, Perlindungan Konsumen, Hukum Perdata.

ABSTRACT

This research aims to analyze the responsibility of parking service providers for the loss or damage of consumer goods in parking areas from a civil law perspective. The main issue that often arises is the existence of a standard clause stating "all losses are not the responsibility of the management" often printed on parking tickets. This study uses a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. The results show that the legal relationship between vehicle owners and parking service providers is a bailment agreement as regulated in Article 1694 of the Indonesian Civil Code. Therefore, parking service providers are obliged to maintain the security of the entrusted goods. The inclusion of a liability transfer clause (exoneration) is declared null and void based on Article 18 of the Consumer Protection Law and Supreme Court Decision No. 3414 K/Pdt/1985. Parking service providers are responsible for providing compensation for losses suffered by consumers due to negligence in performing supervision and security functions in the parking area.

Keywords: *Responsibility, Parking Service Provider, Consumer Protection, Civil Law.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara hukum yang senantiasa menjunjung tinggi perlindungan terhadap hak-hak warganya, termasuk dalam konteks hubungan keperdataan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam era modernisasi yang ditandai dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, kebutuhan akan fasilitas parkir menjadi sangat krusial di pusat-pusat keramaian seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, dan tempat umum lainnya. Penyedia jasa parkir hadir sebagai penyedia fasilitas untuk memberikan rasa aman bagi pemilik kendaraan yang meninggalkan kendaraannya untuk sementara waktu. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan penyedia jasa parkir, terutama terkait jaminan keamanan barang. Hukum perdata hadir untuk menyeimbangkan kepentingan ini agar tidak ada pihak yang dirugikan secara sepihak dalam transaksi jasa parkir. Perlindungan konsumen menjadi instrumen hukum yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap kerugian yang timbul akibat kelalaian pelaku usaha dapat dipulihkan sesuai dengan prinsip keadilan yang berlaku dalam sistem hukum nasional kita¹.

Masalah kehilangan atau kerusakan kendaraan dan barang di dalam area parkir merupakan fenomena yang kerap terjadi dan memicu sengketa hukum antara konsumen dan pengelola. Seringkali, pengelola parkir berdalih bahwa mereka hanya menyewakan lahan dan tidak bertanggung jawab atas keamanan fisik kendaraan tersebut. Dalih ini biasanya diperkuat dengan pencantuman klausula eksonerasi pada karcis parkir atau papan pengumuman yang menyatakan bahwa kehilangan barang bukan tanggung jawab pengelola. Secara sepihak, pelaku usaha mencoba melepaskan tanggung jawab hukum yang seharusnya melekat pada diri mereka sebagai penyedia jasa. Tindakan ini jelas

¹ Badruzaman, Mariam Darus. *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, h, 88

mencederai hak konsumen untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Perspektif hukum perdata memandang hal ini sebagai isu tanggung jawab kontraktual yang harus digali lebih dalam guna menemukan kebenaran mengenai hakikat hubungan hukum yang terjadi saat karcis parkir diterima oleh pemilik kendaraan.

Hubungan hukum yang terjadi di area parkir bukan sekadar penyewaan lahan kosong, melainkan sebuah bentuk penitipan barang yang mengandung kewajiban pengawasan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), perjanjian penitipan barang diatur secara spesifik untuk melindungi pihak yang menitipkan. Penyedia jasa parkir, dengan menerima upah atau biaya parkir, secara otomatis mengikat diri untuk menjaga kendaraan tersebut hingga diambil kembali oleh pemiliknya. Kewajiban ini mencakup perlindungan dari pencurian maupun kerusakan yang mungkin terjadi selama kendaraan berada dalam kekuasaan pengelola parkir. Jika kendaraan hilang, maka secara hukum telah terjadi kegagalan dalam pemenuhan prestasi (wanprestasi) oleh pihak penyedia jasa. Oleh karena itu, penting untuk menegaskan kembali definisi hukum dari aktivitas parkir agar tidak ada kerancuan yang merugikan masyarakat luas sebagai konsumen jasa transportasi dan fasilitas umum.

Selain KUHPerdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga menjadi payung hukum yang kuat dalam melindungi masyarakat dari praktik pelaku usaha yang tidak adil. UUPK secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang isinya mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaiannya. Larangan ini bertujuan untuk melindungi konsumen yang biasanya tidak memiliki daya tawar untuk menegosiasikan isi perjanjian saat menggunakan jasa parkir. Konsumen berhak atas kompensasi dan ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau mengakibatkan kerugian materiil. Sinergi antara hukum perdata umum dan hukum perlindungan konsumen khusus ini menciptakan mekanisme pertanggungjawaban yang komprehensif. Pelaku usaha tidak dapat lagi bersembunyi di balik tulisan kecil di karcis parkir untuk menghindari kewajiban mengganti rugi kendaraan konsumen yang hilang akibat lemahnya sistem pengamanan yang mereka miliki di lapangan².

Yurisprudensi Mahkamah Agung Indonesia juga telah memberikan garis tegas melalui Putusan No. 3414 K/Pdt/1985 yang menyatakan bahwa usaha parkir adalah perjanjian penitipan barang. Putusan ini menjadi landasan hukum bagi banyak hakim di tingkat bawah untuk mengabulkan gugatan konsumen yang kehilangan kendaraan di area parkir resmi. Hakim memandang bahwa dengan membayar biaya parkir, konsumen telah menyerahkan pengawasan kendaraannya kepada pengelola, sehingga tanggung jawab penuh berpindah ke pundak pengelola. Meskipun terdapat aturan daerah yang mungkin berbeda, kekuatan hukum perdata nasional tetap menjadi acuan utama dalam menentukan ganti rugi. Ketidaktahuan masyarakat akan putusan-putusan penting seperti ini sering kali dimanfaatkan oleh pengelola parkir untuk menolak klaim ganti rugi secara sepihak. Oleh sebab itu, edukasi hukum mengenai tanggung jawab penyedia jasa parkir perlu terus

² Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2007, h, 110

digalakkan agar tercipta iklim usaha yang lebih bertanggung jawab dan menghormati hak asasi konsumen.

Kerusakan barang di dalam kendaraan juga menjadi isu sensitif yang sering diabaikan dalam sengketa parkir di Indonesia. Konsumen seringkali mendapati kendaraannya lecet atau barang di dalamnya hilang saat diparkir, namun mereka merasa enggan menuntut karena prosedur yang dianggap rumit. Padahal, perlindungan hukum mencakup segala aspek yang berada di bawah pengawasan penyedia jasa parkir selama periode penitipan berlangsung. Jika penyedia jasa mewajibkan kendaraan dikunci namun sistem mereka membiarkan orang lain mengakses kendaraan tersebut, maka unsur kelalaian telah terpenuhi secara nyata. Tanggung jawab hukum ini tidak hanya bersifat materiil tetapi juga memberikan efek jera bagi pengelola agar meningkatkan kualitas layanan keamanan mereka. Kepercayaan publik terhadap fasilitas umum sangat tergantung pada sejauh mana hukum mampu memberikan perlindungan nyata saat terjadi musibah yang merugikan harta benda milik warga negara³.

Perkembangan teknologi dalam sistem perparkiran, seperti penggunaan kamera CCTV dan palang pintu otomatis, seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan jaminan keamanan. Namun, kecanggihan teknologi sering kali hanya digunakan untuk memastikan penagihan biaya parkir berjalan lancar tanpa disertai peningkatan tanggung jawab atas risiko kehilangan. Banyak pengelola tetap menggunakan dalih "kerusakan teknis" saat CCTV tidak berfungsi untuk menghindari pembuktian di pengadilan. Dalam kacamata hukum perdata, penyedia jasa wajib menyediakan fasilitas yang berfungsi dengan baik sebagai bagian dari standar layanan minimum yang dijanjikan. Kelalaian memelihara fasilitas keamanan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum jika mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tanggung jawab penyedia jasa parkir memiliki dimensi yang luas, mencakup aspek kontraktual melalui perjanjian penitipan dan aspek delik melalui perbuatan yang merugikan orang lain karena kelalaian.

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam mengenai bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa parkir serta bagaimana implementasi perlindungan bagi konsumen menurut hukum perdata. Melalui analisis yuridis terhadap ketentuan KUHPerdata dan UUPK, diharapkan dapat ditemukan solusi atas sengketa yang sering merugikan konsumen terkait klausula eksonerasi. Penulis ingin menegaskan bahwa setiap kerugian yang timbul di area parkir harus mendapatkan penyelesaian hukum yang adil bagi pihak konsumen yang telah memenuhi kewajibannya membayar biaya jasa. Kajian ini penting mengingat masih banyaknya praktik penyimpangan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa parkir di berbagai daerah. Dengan pemahaman hukum yang benar, diharapkan sengketa parkir dapat diselesaikan dengan mengedepankan hak-hak konsumen tanpa mengabaikan kelangsungan usaha penyedia jasa yang jujur. Upaya penegakan hukum ini pada akhirnya akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih aman dan profesional di masa depan.

³ Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011, h, 56

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Data yang digunakan meliputi bahan hukum primer seperti KUHPdata dan UU Perlindungan Konsumen, serta bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal hukum. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif untuk menguraikan tanggung jawab penyedia jasa parkir dan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan di area parkir.

C. PEMBAHASAN

a. Kedudukan Hukum Perjanjian Parkir Sebagai Perjanjian Penitipan Barang

Kedudukan hukum antara konsumen dan penyedia jasa parkir seringkali memicu perdebatan mengenai apakah hubungan tersebut merupakan sewa menyewa lahan atau penitipan barang. Dalam perspektif hukum perdata Indonesia, perjanjian parkir lebih tepat diklasifikasikan sebagai perjanjian penitipan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 KUHPdata. Pasal tersebut menyatakan bahwa penitipan barang terjadi apabila seseorang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya. Ketika seorang pemilik kendaraan masuk ke area parkir dan menerima karcis, di saat itulah terjadi kesepakatan bahwa pengelola akan menyimpan kendaraan tersebut. Pembayaran yang dilakukan oleh konsumen bukan sekadar untuk menyewa sebidang tanah, melainkan untuk jasa keamanan dan pengawasan atas kendaraan yang ditinggalkan. Oleh karena itu, seluruh konsekuensi hukum dari perjanjian penitipan barang otomatis berlaku bagi penyedia jasa parkir sebagai pihak yang menerima titipan tersebut⁴.

Sebagai penerima titipan, penyedia jasa parkir memiliki kewajiban utama untuk menjaga barang titipan dengan sebaik-baiknya, seolah-olah barang itu miliknya sendiri. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1706 KUHPdata yang mewajibkan penerima titipan untuk memelihara barang yang dititipkan dengan tingkat ketelitian yang sama seperti memelihara barang miliknya sendiri. Jika pengelola parkir gagal menjaga keamanan sehingga kendaraan hilang, maka mereka dianggap telah lalai dalam memenuhi kewajiban hukumnya. Kelalaian ini tidak dapat dianulir dengan alasan apapun jika terbukti sistem keamanan yang disediakan tidak memadai untuk mencegah pencurian. Hakikat dari penitipan barang adalah pemindahan sementara kekuasaan pengawasan atas barang dari pemilik ke penerima titipan. Dengan demikian, tanggung jawab atas segala risiko yang menimpa barang selama masa penitipan berada sepenuhnya di bawah kendali dan tanggung jawab hukum pihak pengelola atau penyedia jasa parkir⁵.

⁴ Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2014, h, 34

⁵ Prasetyo, Teguh. *Hukum Perdata*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012, 66

Klasifikasi parkir sebagai penitipan barang didukung kuat oleh yurisprudensi tetap Mahkamah Agung yang mengikat secara moral bagi hakim-hakim di Indonesia. Dalam berbagai putusannya, Mahkamah Agung secara konsisten menolak argumen pengelola parkir yang menyatakan hubungan tersebut hanya sewa lahan. Hakim memandang bahwa ciri khas sewa menyewa lahan adalah penyewa memiliki akses penuh dan bebas atas lahan tersebut tanpa adanya campur tangan pemilik lahan dalam hal keamanan barang di atasnya. Sedangkan dalam parkir, konsumen harus melewati sistem palang pintu dan menyerahkan bukti karcis untuk dapat mengambil kembali kendaraannya, yang menunjukkan adanya unsur pengawasan ketat. Pengawasan inilah yang menjadi pembeda utama dan memperkuat argumen bahwa parkir adalah transaksi jasa penitipan barang yang mengandung tanggung jawab hukum atas keamanan objek yang diparkirkan.

Prinsip kepercayaan menjadi dasar utama dalam perjanjian parkir lisan maupun yang didukung oleh karcis parkir otomatis di era digital saat ini. Konsumen mempercayakan harta bendanya kepada penyedia jasa dengan harapan kendaraan tersebut tetap aman hingga mereka selesai melakukan urusan di tempat terkait. Karcis parkir yang diterima oleh konsumen berfungsi sebagai bukti adanya hubungan hukum penitipan yang sah di mata hukum perdata. Meskipun seringkali perjanjian ini tidak dituangkan dalam kontrak formal yang panjang, esensi dari Pasal 1320 KUHPerdata mengenai syarat sahnya perjanjian telah terpenuhi. Adanya kesepakatan (dengan masuk ke area parkir), kecakapan, hal tertentu (kendaraan), dan sebab yang halal menjadikan hubungan ini mengikat layaknya undang-undang bagi kedua belah pihak. Oleh sebab itu, pengelola tidak dapat menolak tanggung jawab saat terjadi kehilangan dengan alasan ketiadaan kontrak tertulis yang mendetail.

Dampak hukum dari status penitipan barang ini adalah munculnya hak kreditur (konsumen) untuk menuntut prestasi berupa keamanan kendaraan dan barang pendukungnya. Jika debitur (penyedia jasa parkir) tidak mampu mengembalikan barang titipan dalam kondisi semula, maka mereka dinyatakan telah melakukan wanprestasi. Wanprestasi dalam perjanjian penitipan barang memberikan hak kepada penitip untuk menuntut ganti rugi atas nilai barang yang hilang sesuai dengan harga pasar saat itu. Tanggung jawab ini bersifat mutlak dalam artian pengelola harus membuktikan bahwa mereka telah melakukan upaya maksimal untuk mencegah kerugian tersebut terjadi. Jika pengelola tidak mampu membuktikan adanya keadaan memaksa (*force majeure*), maka mereka wajib mengganti seluruh kerugian materiil yang diderita oleh pihak konsumen tanpa kecuali.

Selain aspek kontraktual, tanggung jawab penyedia jasa parkir juga dapat ditinjau dari sisi Perbuatan Melawan Hukum (PMH) jika terdapat unsur kelalaian fatal. Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut. Kelalaian dalam menjaga keamanan area parkir, seperti pintu keluar yang tidak dijaga atau CCTV yang mati, merupakan bentuk kesalahan yang dapat digugat melalui jalur PMH. Hal ini memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen jika jalur wanprestasi dirasa sulit karena masalah pembuktian teknis perjanjian. Melalui gugatan PMH, konsumen dapat menuntut ganti

rugi materiil maupun immateriil atas penderitaan atau kehilangan waktu akibat hilangnya kendaraan tersebut di area yang seharusnya aman dan terjaga dengan baik⁶.

Penting bagi penyedia jasa parkir untuk menyadari bahwa asuransi kerugian seharusnya menjadi bagian dari manajemen risiko operasional mereka untuk melindungi konsumen. Dalam sistem hukum perdata, pelaku usaha yang mengalihkan risiko kepada pihak ketiga (asuransi) menunjukkan itikad baik dalam memberikan perlindungan bagi pelanggannya. Namun, ketiadaan asuransi tidak menghilangkan tanggung jawab hukum pengelola terhadap konsumen karena tanggung jawab tetap melekat pada entitas pengelola itu sendiri. Banyak kasus di Indonesia menunjukkan pengelola parkir mencoba mencuci tangan karena mereka tidak memiliki proteksi asuransi, padahal kewajiban mengganti rugi adalah perintah undang-undang. Ketidakmampuan finansial pengelola untuk membayar ganti rugi bukanlah alasan sah yang dapat diterima secara hukum untuk menghapus kewajiban pembayaran ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Perlindungan konsumen di area parkir juga mencakup kerusakan barang, seperti helm yang hilang atau kaca spion yang pecah akibat ulah petugas atau pihak lain. Meskipun pengelola sering berdalih hanya bertanggung jawab atas unit kendaraan, secara hukum penitipan mencakup segala sesuatu yang secara wajar melekat pada barang yang dititipkan. Helm yang diletakkan di motor adalah bagian dari aktivitas parkir yang tidak terpisahkan bagi pengendara roda dua di Indonesia. Pengelola wajib menyediakan fasilitas penyimpanan atau pengawasan yang menjamin keamanan atribut pendukung kendaraan tersebut selama masa parkir berlangsung. Kegagalan dalam mengawasi area sehingga barang-barang tersebut hilang tetap dikategorikan sebagai kegagalan dalam menjalankan prestasi perjanjian penitipan barang yang telah disepakati sejak awal transaksi terjadi.

Transparansi mengenai aturan parkir dan tanggung jawab pengelola harus disampaikan secara jelas sejak konsumen belum memasuki area parkir guna menghindari kesalahpahaman hukum. Namun, transparansi ini tidak boleh digunakan untuk memanipulasi aturan yang melanggar hukum perdata dan undang-undang perlindungan konsumen yang lebih tinggi derajatnya. Segala bentuk aturan internal perusahaan yang bertentangan dengan KUHPerdata, khususnya mengenai tanggung jawab penitipan, dianggap tidak pernah ada atau tidak berlaku. Hukum perdata nasional memiliki sifat memaksa dalam hal perlindungan hak milik warga negara dari kerugian akibat kelalaian orang lain. Dengan demikian, setiap penyedia jasa parkir harus tunduk pada norma hukum penitipan yang mewajibkan mereka menjadi garda terdepan dalam menjaga keamanan aset konsumen yang berada di area otoritas mereka.

Sebagai kesimpulan bagian ini, kedudukan perjanjian parkir sebagai penitipan barang memberikan landasan yang kokoh bagi penegakan hak-hak konsumen di Indonesia. Hal ini menutup celah bagi pelaku usaha untuk berdalih hanya sebagai penyedia lahan yang lepas tangan dari risiko keamanan fisik kendaraan. Perlindungan hukum yang bersumber dari Pasal 1694 KUHPerdata ini bersifat universal dan tetap relevan meskipun sistem perparkiran telah berubah menjadi otomatis dan digital. Kekuatan hukum ini harus terus ditegakkan oleh lembaga peradilan guna memberikan kepastian hukum dan rasa aman

⁶ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006, h, 45

bagi masyarakat. Penyedia jasa parkir wajib menjalankan fungsinya secara profesional dengan memprioritaskan keamanan sebagai komoditas utama jasa yang mereka tawarkan kepada publik, bukan sekadar mencari keuntungan dari biaya parkir yang ditarik dari setiap pemilik kendaraan.

b. Keabsahan Klausula Eksonerasi dan Perlindungan Hukum Konsumen

Isu paling krusial dalam perlindungan konsumen jasa parkir adalah maraknya pencantuman klausula eksonerasi atau klausula baku yang membebaskan pengelola dari tanggung jawab. Klausula ini biasanya berbunyi "Segala kehilangan dan kerusakan bukan tanggung jawab pengelola" dan tercetak di balik karcis atau di papan pengumuman. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, klausula semacam ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak dasar konsumen untuk mendapatkan kompensasi. Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang isinya menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Larangan ini bersifat mutlak karena konsumen biasanya berada dalam posisi "ambil atau tinggalkan" (*take it or leave it*) tanpa ada ruang negosiasi terhadap isi klausula tersebut⁷.

Keabsahan klausula eksonerasi ini dipandang batal demi hukum (*null and void*) karena bertentangan dengan undang-undang yang bersifat memaksa dan prinsip keadilan. Jika sebuah klausula dinyatakan batal demi hukum, maka secara yuridis dianggap klausula tersebut tidak pernah ada di dalam perjanjian antara konsumen dan pengelola. Hal ini berakibat pada kembalinya tanggung jawab hukum pengelola sebagaimana diatur dalam hukum perdata umum (KUHPerduta). Pengelola tidak dapat menjadikan tulisan di karcis tersebut sebagai alat pertahanan di pengadilan untuk menolak gugatan ganti rugi dari konsumen yang kehilangan kendaraan. Hakim akan mengabaikan klausula tersebut dan tetap menghukum pengelola untuk membayar kerugian jika terbukti ada kelalaian dalam sistem pengawasan keamanan di area parkir yang mereka kelola.

Alasan dilarangnya klausula eksonerasi adalah untuk mencegah pelaku usaha bertindak sewenang-wenang dan mengabaikan standar keselamatan kerja demi mengejar keuntungan semata. Jika pengelola diizinkan untuk bebas dari tanggung jawab, maka mereka tidak akan memiliki motivasi untuk memperbaiki sistem pengamanan atau menambah jumlah petugas keamanan. Konsumen akan menjadi pihak yang selalu dikorbankan padahal mereka telah melakukan pembayaran atas jasa yang mereka gunakan. UUPK hadir sebagai instrumen untuk menyeimbangkan ketidakadilan ini dengan memberikan sanksi bagi pelaku usaha yang memaksakan klausula baku yang merugikan. Perlindungan hukum ini menjamin bahwa setiap transaksi jasa, termasuk parkir, harus berjalan dalam koridor tanggung jawab yang profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dalam berbisnis di tengah masyarakat.

Selain Pasal 18 UUPK, perlindungan hukum konsumen juga diperkuat dengan Pasal 19 UUPK yang mengatur mengenai kewajiban ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya kepada konsumen yang dirugikan. Ganti rugi ini

⁷ Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2015, h, 118

harus diberikan dalam jangka waktu tertentu setelah terjadi kerugian tanpa harus melalui proses pengadilan yang berlarut-larut jika itikad baik ada. Namun, jika pengelola menolak, konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan negeri. Keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa ini memberikan akses bagi masyarakat bawah untuk menuntut keadilan terhadap korporasi pengelola parkir yang seringkali bersikap arogan dan menolak bertanggung jawab atas kelalaian petugas lapangannya⁸.

Implementasi perlindungan hukum seringkali terhambat oleh minimnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka saat menghadapi sengketa parkir di lapangan. Banyak konsumen yang pasrah saat diberitahu oleh petugas parkir bahwa kehilangan bukan tanggung jawab pengelola berdasarkan tulisan di karcis mereka. Padahal, secara hukum, tulisan tersebut tidak memiliki kekuatan mengikat dan dapat diabaikan jika dibawa ke ranah hukum formal maupun non-formal. Edukasi mengenai ilegalitas klausula eksonerasi harus terus didorong agar masyarakat berani menuntut haknya dan pengelola tidak lagi menggunakan dalih yang keliru. Kekuatan hukum perlindungan konsumen hanya akan efektif jika masyarakat sebagai subjek hukum aktif dalam memperjuangkan hak milik mereka dari tindakan eksploitasi klausula baku yang merugikan kepentingan publik secara luas.

Peran pemerintah daerah melalui regulasi lokal juga sangat menentukan dalam menekan penggunaan klausula eksonerasi pada izin usaha perparkiran di wilayahnya. Beberapa pemerintah kota telah mengeluarkan peraturan daerah yang mewajibkan pengelola parkir mengasuransikan setiap kendaraan yang parkir di area resmi mereka. Hal ini merupakan langkah maju dalam memberikan perlindungan preventif bagi warga masyarakat yang menggunakan fasilitas umum di perkotaan. Jika pengelola tidak mematuhi aturan asuransi, maka izin usahanya dapat dicabut atau diberikan sanksi administratif yang berat oleh pemerintah setempat. Sinkronisasi antara hukum perdata nasional dan peraturan daerah sangat diperlukan untuk menutup celah bagi pelaku usaha melakukan penyimpangan tanggung jawab atas kehilangan kendaraan konsumen yang merupakan aset berharga bagi mereka.

Tanggung jawab penyedia jasa parkir bersifat kontraktual, namun kegagalan menjaga keamanan juga berimplikasi pada aspek kepercayaan publik terhadap penegakan hukum perdata. Jika hukum tidak mampu memaksa pengelola parkir membayar ganti rugi, maka masyarakat akan kehilangan kepercayaan pada sistem keadilan di Indonesia. Oleh karena itu, pengadilan harus konsisten menerapkan putusan-putusan yang pro-konsumen sesuai dengan semangat UUPK dan yurisprudensi Mahkamah Agung yang ada. Penegakan hukum yang tegas terhadap pengelola parkir nakal akan memaksa industri perparkiran nasional untuk meningkatkan standar layanannya secara menyeluruh. Hal ini pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi iklim investasi dan kenyamanan masyarakat dalam beraktivitas ekonomi di pusat-pusat bisnis yang menyediakan fasilitas parkir berbayar dengan standar pengamanan tinggi.

Dalam sengketa kehilangan kendaraan, beban pembuktian sebenarnya berada pada pihak konsumen untuk membuktikan bahwa kendaraan tersebut benar-benar hilang di area

⁸ Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2010, h, 61

parkir terkait. Konsumen harus dapat menunjukkan bukti karcis parkir asli atau bukti lain seperti rekaman CCTV pribadi atau saksi mata saat memasuki area parkir. Jika kehilangan terbukti terjadi saat kendaraan berada dalam penguasaan pengelola, maka secara otomatis tanggung jawab beralih ke pundak penyedia jasa parkir tersebut. Pengelola hanya bisa lepas dari tanggung jawab jika mereka mampu membuktikan bahwa kehilangan terjadi karena kesalahan konsumen sendiri, misalnya kunci tertinggal di kendaraan. Namun, jika kehilangan terjadi karena pembobolan sistem keamanan atau kelalaian petugas dalam memeriksa STNK saat keluar, maka pengelola mutlak harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi penuh⁹.

Perlindungan hukum juga harus mencakup ganti rugi yang adil, mencakup nilai penyusutan barang dan kerugian lain yang timbul akibat hilangnya alat transportasi tersebut. Seringkali pengelola hanya menawarkan ganti rugi "sekadarnya" yang jauh di bawah nilai pasar kendaraan yang hilang tersebut, yang mana hal ini sangat merugikan. Konsumen berhak menuntut nilai penggantian yang setara sehingga mereka dapat memiliki kembali kendaraan dengan fungsi dan kualitas yang sama seperti semula. Selain itu, biaya pengurusan surat-surat kendaraan yang hilang juga harus menjadi tanggungan pengelola sebagai bagian dari kerugian penyerta yang timbul akibat wanprestasi tersebut. Keadilan dalam ganti rugi adalah kunci utama dari efektivitas undang-undang perlindungan konsumen dalam melindungi masyarakat dari kerugian finansial yang signifikan akibat kelalaian pihak lain¹⁰.

Sebagai penutup bagian pembahasan ini, larangan klausula eksonerasi adalah pilar utama dalam mewujudkan keadilan bagi konsumen jasa parkir di seluruh wilayah Indonesia. Hukum perdata nasional dan UUPK memberikan perlindungan yang sangat memadai bagi masyarakat untuk melawan dominasi pelaku usaha yang mencoba menghindari kewajiban hukum. Setiap sengketa parkir harus diselesaikan dengan merujuk pada hakikat penitipan barang dan ilegalitas pengalihan tanggung jawab secara sepihak oleh pengelola parkir tersebut. Upaya kolektif dari konsumen, praktisi hukum, dan pemerintah sangat diperlukan untuk memastikan industri perparkiran berjalan dengan integritas yang tinggi. Dengan demikian, fasilitas parkir benar-benar menjadi tempat yang aman bagi harta benda masyarakat, bukan sekadar mesin pencetak uang yang lepas tangan saat terjadi musibah kehilangan atau kerusakan kendaraan milik penggunanya.

D. PENUTUP

a. Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa parkir merupakan perjanjian penitipan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 KUHPerdata, yang mewajibkan pengelola menjaga keamanan kendaraan dengan penuh ketelitian. Sebagai penerima titipan, penyedia jasa parkir bertanggung jawab secara penuh (wanprestasi) atas kehilangan atau kerusakan barang yang berada di bawah pengawasannya, dan wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan prinsip

⁹ Usman, Rachmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018, h, 14

¹⁰ Widjaja, Gunawan. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010, h, 11

keadilan yang dianut dalam hukum perdata nasional dan yurisprudensi Mahkamah Agung No. 3414 K/Pdt/1985 yang menguatkan hak-hak konsumen.

2. Pencantuman klausula eksonerasi (pengalihan tanggung jawab) pada karcis parkir dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga tidak memiliki kekuatan hukum untuk membebaskan pelaku usaha dari kewajiban ganti rugi. Perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan melalui mekanisme tuntutan ganti rugi secara materiil atas nilai barang yang hilang serta biaya penyerta lainnya, baik melalui jalur penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) maupun gugatan perdata di pengadilan dengan dasar wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (PMH) akibat kelalaian pengelola.

b. Saran

1. Pemerintah dan lembaga terkait perlu meningkatkan pengawasan dan standarisasi operasional terhadap penyedia jasa parkir dengan mewajibkan kepemilikan asuransi kerugian bagi setiap kendaraan yang dikelola guna menjamin kepastian ganti rugi bagi konsumen. Selain itu, sosialisasi edukasi hukum mengenai ilegalitas klausula eksonerasi harus digencarkan agar masyarakat berani menuntut haknya dan tidak tertipu oleh dalih pelepasan tanggung jawab yang sering dicantumkan pengelola, serta melakukan penertiban terhadap karcis parkir yang masih mencantumkan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen demi terciptanya iklim bisnis yang jujur.
2. Bagi konsumen, disarankan untuk selalu berhati-hati dan disiplin dalam menyimpan karcis parkir serta memastikan kendaraan dalam kondisi terkunci dengan aman sebagai bentuk mitigasi risiko pribadi. Jika terjadi kehilangan, konsumen harus segera melapor secara resmi dan mengumpulkan bukti-bukti pendukung seperti rekaman CCTV atau saksi mata guna memperkuat posisi tawar dalam menuntut ganti rugi. Kepada penyedia jasa parkir, diharapkan untuk meningkatkan integritas dan profesionalisme dengan memperbaiki sistem keamanan serta tidak lagi menggunakan klausula eksonerasi yang menyesatkan, melainkan fokus pada pelayanan keamanan yang nyata sebagai bentuk tanggung jawab etis dan yuridis terhadap kepercayaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badrulzaman, Mariam Darus. *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2007.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2014.
- Prasetyo, Teguh. *Hukum Perdata*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2015.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2010.
- Usman, Rachmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Widjaja, Gunawan. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.