

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA PARKIR TERHADAP KEHILANGAN MOTOR DAN HELM DI AREA PARKIR

(Studi Kasus di Wilayah Boyolali)

Eny Puji Handayani¹, Nanik Sutarni², Muhammad Fauzan Hidayat³
enypujihandayani15@gmail.com¹, naniksutarni19@gmail.com², fauzanhidaya@gmail.com³
Universitas Boyolali

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir terhadap kehilangan sepeda motor dan helm di area parkir serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pertanggungjawaban pengelola parkir di wilayah Kabupaten Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Boyolali, pengelola parkir, juru parkir, dan pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan kendaraan maupun helm. Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur, dan putusan pengadilan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan perparkiran. Data dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Selain itu, masih ditemukan penggunaan klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab kepada pengguna jasa parkir, padahal klausula tersebut bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 19 tahun 2016, Hubungan Hukum antara pengguna dan Pengelola Parkir Adalah Perjanjian penitipan Barang. Oleh karena itu klausula Baku yang membebaskan Tanggung jawab sepihak (klausula Eksonerasi) dinyatakan batal demi hukum. Pengelola Parkir bertanggung Jawab Penuh dan Wajib Memberikan Ganti rugi atas kehilangan motor dan helm di Area Parkir akibat kelalaian dalam Menjaga keamanan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab Pengelola Parkir, Boyolali.

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal protection provided to parking service users for lost motorcycles and helmets in parking areas and to identify factors that hinder the implementation of parking management accountability in Boyolali Regency. This study employed an empirical legal research method with a sociological juridical approach. Primary data was obtained through interviews with the Boyolali Regency Transportation Agency, parking managers, parking attendants, and parking service users who experienced lost vehicles or helmets. Secondary data were obtained from laws and regulations, literature, and court decisions related to consumer protection and parking management. The data were analyzed qualitatively using descriptive methods. The results indicate that, normatively, legal protection for parking service users is regulated in the Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Boyolali Regency Regulation Number 19 of 2016 concerning Parking Management. Furthermore, the use of exoneration clauses, which shift responsibility to parking service users, is still found, even though such clauses contradict the provisions of the Consumer Protection Law. Based on Regional Regulation Number 19 of 2016, the legal relationship between parking users and Operators Constitutes a bailment agreement (Safekeeping of goods). Consequently, Standard Clauses that unilaterally Exculpate liability (exculpatory clauses) are declared void ab initio (null and void). The Parking operator bears full Responsibility and is obligated to provide Compensation for the loss of motorcycles or helmets

occurring within the parking area due to negligence in maintaining consumer security.

Keywords: Legal Protection, Parking Operator Responsibility, Boyolali.

PENDAHULUAN

Aktivitas parkir telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari mobilitas sehari-hari kehidupan khususnya pada masyarakat perkotaan modern. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor maka kebutuhan terhadap lahan parkir juga mengalami peningkatan di berbagai tempat seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, rumah sakit, stasiun, serta fasilitas publik lainnya. Parkir merupakan bagian dari sistem transportasi yang membutuhkan penataan dan pemenuhan fasilitas secara optimal agar tidak menimbulkan hambatan pada aktivitas lain di sekitarnya serta demi menjaga kenyamanan pengguna jalan.¹ Layanan parkir tidak hanya berfungsi sebagai tempat penitipan kendaraan tetapi juga berperan penting dalam mendukung kelancaran aktivitas ekonomi dan sosial.² Penyediaan jasa parkir merupakan kebutuhan vital yang berperan dalam menciptakan ketertiban, kenyamanan, dan efisiensi transportasi di wilayah perkotaan.

Fenomena kehilangan atau kerusakan kendaraan di area parkir merupakan permasalahan yang kerap terjadi dan menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa parkir. Dalam praktiknya, pengelola parkir sering kali melepaskan tanggung jawab atas kejadian tersebut dengan beralasan pada adanya ketentuan tertulis yang dipasang di area parkir maupun tercantum pada karcis parkir.³ Kondisi ini menciptakan ketidakadilan dalam hubungan hukum antara pengguna jasa parkir dan pengelola yang menyebabkan kedudukan konsumen menjadi lemah dan hak-haknya kurang terlindungi. Padahal, konsumen telah mempercayakan kendaraannya kepada pengelola parkir dengan harapan memperoleh perlindungan dan layanan yang layak.⁴ Seharusnya, pengelola parkir memiliki tanggung jawab hukum terhadap kendaraan yang diparkir, karena hubungan antara pengelola dan pengguna jasa merupakan bentuk perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik.⁵

Hubungan hukum antara pengguna jasa parkir dengan pengelola parkir pada dasarnya merupakan hubungan hukum perdata yang lahir dari adanya perjanjian. Meskipun tidak terjadi negosiasi secara langsung, penerimaan karcis parkir oleh pengguna dan pemberian akses parkir oleh pengelola telah dianggap sebagai bentuk persetujuan diam-diam (*tacit agreement*).⁶

Penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya hubungan tersebut memuat hak dan kewajiban bahwa pengguna berkewajiban membayar tarif parkir, sedangkan pengelola

¹ Fhaisal Isfandhi et al., "Analisa Pengaruh Parkir Pada Ruas Badan Jalan Terhadap Kenyamanan Pengguna Jalan Di Kecamatan Lubuk Baja," *Jurnal Potensi* 5, no. 2 (2025): 18–30.

² Edi Yanto, Imawanto, dan Tin Yuliani, "Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Parkir Ditinjau Dari Hukum Positif," *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 1 (2020): 112–128.

³ M. Iqbal, Hasnati, dan Indra Afrita, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan," *Doktrina: Journal of Law* 5, no. 1 (2022): 11.

⁴ Ida Ayu Anggita Pradnyandari, Ni Luh Made Mahendrawati, dan Putu Ayu Sriasih Wesna, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku Dalam Mencapai Keadilan Berkontrak," *Jurnal Preferensi Hukum* 5, no. 2 (2024): 185.

⁵ Iqbal, Hasnati, dan Afrita, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan", Hlm. 22.

⁶ Pradnyandari, Mahendrawati, dan Wesna, "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku Dalam Mencapai Keadilan Berkontrak",

berkewajiban menyediakan tempat parkir yang layak, aman, serta bertanggung jawab atas kendaraan yang dititipkan.⁷ Karcis parkir ini dapat dikualifikasikan sebagai alat bukti bahwa telah terjadi perjanjian antara kedua belah pihak, meskipun bentuknya sangat sederhana.

Asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Kebebasan dalam berkontrak sesuai pasal tersebut harus tetap memperhatikan prinsip keseimbangan dan perlindungan terhadap pihak yang memiliki posisi tawar lemah dalam hubungan kontraktual. Akan tetapi pada kenyataannya, hubungan hukum antara pengelola parkir dan pengguna jasa tidak memenuhi prinsip keseimbangan tersebut, karena konsumen tidak memiliki pilihan lain selain menerima isi kontrak yang telah disusun sepihak oleh pelaku usaha.⁸ Ketimpangan ini mengakibatkan asas kebebasan berkontrak menjadi semu dan berpotensi menimbulkan praktik yang tidak adil dalam hubungan hukum perdata.⁹ Oleh karena itu, diperlukan bentuk perlindungan hukum yang memadai bagi pengguna jasa parkir agar hak-hak mereka sebagai konsumen tidak diabaikan, terutama ketika terjadi kerugian akibat kelalaian pengelola parkir.

Subekti dalam bukunya menjelaskan bahwa umumnya suatu perjanjian bersifat timbal balik atau bilateral, yang berarti bahwa setiap pihak yang memperoleh hak melalui perjanjian tersebut juga memikul kewajiban sebagai konsekuensinya.¹⁰ Pihak yang memiliki kewajiban dalam suatu perjanjian pada saat yang sama tetap memiliki hak yang menjadi padanan atas kewajiban tersebut. apabila dalam suatu perjanjian terdapat keadaan di mana satu pihak hanya memperoleh hak tanpa dibebani kewajiban atau sebaliknya, maka perjanjian tersebut dikategorikan sebagai perjanjian sepihak atau unilateral. Perjanjian yang ketentuan isinya ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan negosiasi dalam kacamata hukum dikenal dengan istilah kontrak baku. Kontrak baku berfungsi sebagai bentuk rasionalisasi dalam hubungan hukum yang berlangsung di-tengah masyarakat modern, khususnya yang disusun oleh organisasi atau pelaku usaha untuk memastikan kepentingan mereka dapat tercapai secara efektif.

Keberadaan kontrak baku dalam hubungan konsumen seringkali melahirkan ketidakseimbangan posisi tawar-menawar antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk mengubah ketentuan yang merugikan, sehingga rentan menerima klausul sepihak seperti pernyataan bahwa pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan.¹¹

⁷ Silvia Sari Sumitro, “*Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Bermotor Konsumen Di Area Parkir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*,” *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum* 13, no. 1 (2024): 6,

⁸ Muhammad Abrari Mansyur dan Eman Solaiman, “*Tinjauan Yuridis Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Parkir Di Kota Makassar*,” *Alauddin Law Development Journal* 4, no. 2 (2022): 485–494.

⁹ Putu Eka Mas Adipa Putra, Ni Ketut Sari Adnyani, dan Si Ngurah Ardhya, “*Perlindungan Konsumen Jasa Parkir Di Kabupaten Badung Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Ditinjau Berdasarkan Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*,” *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* 4, no. 2 (2021): 501–509.

¹⁰ Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*, Intermasa, 21st ed. Jakarta, halaman 29.

¹¹ Pradnyandari, Mahendrawati, dan Wesna, “*Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku Dalam Mencapai*

Penelitian hukum menunjukkan bahwa kontrak baku berpotensi menghilangkan perlindungan konsumen karena pelaku usaha menggunakan klausula ekskulpasi untuk membatasi tanggung jawabnya.¹² Kondisi tersebut menempatkan konsumen pada posisi yang tidak proporsional dalam hubungan kontraktual, terlebih ketika kerugian nyata terjadi dan seharusnya dapat dipertanggungjawabkan oleh pengelola parkir.

Untuk menjamin perlindungan bagi konsumen dalam kontrak baku, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan batasan yuridis melalui Pasal 18, yang secara tegas melarang pencantuman klausul yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Berangkat dari ketentuan tersebut, maka klausul pada karcis parkir yang menyatakan bahwa pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan dapat dikualifikasikan sebagai klausula baku yang dilarang.¹³ Artinya, walaupun karcis parkir merupakan bentuk kontrak yang sederhana, keberlakuannya tetap tunduk pada prinsip keadilan kontraktual dan peraturan perlindungan konsumen yang bersifat mengikat.

Mahkamah Agung dalam Putusan Nomor 2157/K/Pdt/2010 memutuskan bahwa pengelola jasa parkir bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan meskipun terdapat klausul pembatasan tanggung jawab pada karcis parkir.¹⁴

Putusan ini menegaskan bahwa hubungan hukum antara pengelola parkir dan pengguna jasa tidak semata-mata bersifat sewa-menyewa, tetapi juga mengandung unsur penitipan, sehingga pengelola memiliki kewajiban hukum untuk menjaga dan mengembalikan kendaraan dalam keadaan semula. Sejalan dengan itu, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengelola jasa parkir wajib menyesuaikan setiap klausula baku yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan tersebut.¹⁵ Apabila pelaku usaha tetap melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat dikenakan sanksi pidana, baik berupa pidana penjara maupun pidana denda sebagaimana tercantum dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan putusan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir di Indonesia masih sangat bergantung pada penafsiran hakim dalam setiap perkara yang diajukan ke pengadilan. Hal ini disebabkan belum adanya regulasi khusus yang secara tegas mengatur batasan tanggung jawab pengelola parkir maupun mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian. Akibatnya, penerapan prinsip keadilan dan proporsionalitas dalam hubungan antara pengelola parkir dan pengguna jasa sering kali berbeda di setiap putusan.¹⁶ Kondisi ini menimbulkan

Keadilan Berkontrak", h. 187.

¹² Sekararum Intan Munggaran, Sudjana, dan Bambang Daru Nugroho, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian," *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad* 2, no. 2 (2019): 195-196.

¹³ Mansyur dan Solaiman, "Tinjauan Yuridis Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Parkir Di Kota Makassar", h. 487.

¹⁴ Rahmad Tullah dan Setiyo Utomo, "Batasan Tanggung Jawab Hukum Pengelola Jasa Parkir (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/Pdt/2010)," *Referendum: Jurnal Hukum Perdata dan Pidana* 2, no. 3 (2025): 81-95.

¹⁵ Abd Takdir Akbar, Muin Fahmal, dan Dian Eka Pusvita Aziz, "Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Dibuat Oleh Pihak Pengelola Mall Untuk Fasilitas Ruang Parkir Di Kota Makassar," *Legal Dialogica* 1, no. 1 (2025): 302-303.

¹⁶ Tullah dan Utomo, "Batasan Tanggung Jawab Hukum Pengelola Jasa Parkir (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/Pdt/2010)."

ketidakpastian hukum, baik bagi pelaku usaha maupun bagi konsumen, karena ketiadaan standar baku yang dapat dijadikan pedoman dalam menentukan tanggung jawab hukum atas kehilangan atau kerusakan kendaraan di area parkir.

Kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan masih tampak jelas dalam penyelenggaraan jasa parkir. Meskipun peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, secara tegas melarang penggunaan klausul sepihak yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab, kenyataannya klausul semacam itu masih banyak dijumpai pada karcis parkir di berbagai tempat. Kondisi ini diperparah oleh rendahnya kesadaran dan keberanian pengguna jasa parkir untuk menuntut secara hukum, karena nilai kerugian yang dialami umumnya dianggap tidak sebanding dengan biaya, waktu, dan proses litigasi yang harus ditempuh.¹⁷ Akibatnya, pelanggaran terhadap hak konsumen sering kali dibiarkan tanpa penegakan hukum yang memadai, sehingga melemahkan efektivitas perlindungan hukum yang seharusnya dijamin oleh peraturan yang berlaku.

Berdasarkan fenomena dan tinjauan hukum yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini berfokus pada dua permasalahan utama. Pertama, bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna jasa parkir dalam kontrak baku yang umumnya ditetapkan sepihak oleh pengelola parkir. Kedua, apa saja upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa parkir apabila mengalami kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pengelola parkir. Kedua rumusan masalah tersebut penting untuk dikaji guna memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai posisi hukum konsumen dalam hubungan kontraktual dengan penyedia jasa parkir, serta untuk merumuskan langkah-langkah perlindungan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan berkeadilan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan arah dan manfaat kajian yang dilakukan dalam konteks perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguraikan bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir dalam kontrak baku, baik dari perspektif hukum perdata maupun hukum perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menjelaskan berbagai upaya hukum, baik yang bersifat preventif maupun represif, yang dapat ditempuh oleh pengguna jasa parkir dalam menuntut haknya apabila terjadi kerugian akibat kelalaian atau pelanggaran oleh pengelola parkir. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan regulasi dan praktik hukum yang lebih adil serta berpihak pada perlindungan hak-hak konsumen.

Keberadaan kontrak baku dalam penyelenggaraan jasa parkir pada dasarnya merupakan bentuk efisiensi bisnis yang bertujuan untuk mempermudah transaksi antara pengelola dan pengguna jasa.¹⁸ Efisiensi tersebut harus tetap memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Kenyataannya, penggunaan klausul pembebasan tanggung jawab oleh pengelola parkir menunjukkan masih lemahnya pengawasan hukum terhadap praktik penyusunan kontrak baku di lapangan.¹⁹ Berdasarkan kondisi tersebut, hipotesis penelitian ini menyatakan-

¹⁷ Tri Mustika Putri Suprpto dan I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Tiket Parkir Dalam Kasus Kehilangan Kendaraan Di Area Parkir," *JMA: Jurnal Media Akademik* 3, no. 5 (2025): 8.

¹⁸ Ilham Fajar Janwar Sadeli et al., "Analisis Kontrak Baku Dalam Perspektif Asas Keseimbangan Hak Dan Kewajiban," *Indonesian Journal of Law* 1, no. 12 (2024): 338.

¹⁹ Muhammad Affan Gagarin dan Desi Sommaliagustina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Parkir Di Kota Padang," *JUDAKUM (Jurnal Dedikasi Hukum)* 4, no. 1 (2025): 32–42.

bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir dalam kontrak baku belum terlaksana secara efektif, karena adanya ketidakseimbangan posisi hukum antara konsumen dan pelaku usaha serta lemahnya penegakan hukum terhadap klausul baku yang dilarang.

Secara teoretis, penelitian ini memiliki implikasi penting terhadap pengembangan konsep perlindungan hukum dalam penyelenggaraan jasa parkir. Diperlukan adanya model kontrak parkir yang disusun sesuai dengan prinsip keadilan dan itikad baik sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga keseimbangan hak dan kewajiban antara pengelola dan pengguna jasa dapat terjamin. Selain itu, dibutuhkan peran aktif pemerintah daerah dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan jasa parkir, guna memastikan praktik di lapangan tidak melanggar hak-hak konsumen serta untuk mencegah penggunaan klausul baku yang merugikan masyarakat.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguatkan alasan akademik dan praktis dalam mengkaji perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir. Dari sisi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian hukum perdata, khususnya dalam isu kontrak baku dan perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga menambah literatur empiris mengenai implementasi hukum perlindungan konsumen di sektor jasa-nonformal seperti perparkiran, yang selama ini masih jarang dikaji secara mendalam. Dari sisi praktis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan kepada masyarakat agar lebih sadar akan hak-haknya sebagai konsumen, sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah daerah dan pengelola parkir dalam merumuskan sistem serta regulasi perparkiran yang lebih adil, proporsional, dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

Permasalahan tanggung jawab pengelola parkir terhadap kehilangan kendaraan bukan sekadar persoalan administratif, melainkan juga merupakan isu penting dalam konteks perlindungan hukum bagi konsumen. Keberadaan kontrak baku dalam penyelenggaraan jasa parkir mencerminkan adanya kesenjangan kekuasaan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen sering kali berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan syarat-syarat yang ditetapkan sepihak. Kondisi ini menunjukkan perlunya penataan hukum yang lebih tegas agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menggali bentuk perlindungan hukum yang ideal serta menawarkan solusi atas ketimpangan antara kepastian hukum dan rasa keadilan dalam praktik jasa parkir di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan sosiologis. Pendekatan ini menelaah hukum sebagai gejala sosial yang terjadi dalam masyarakat serta melihat bagaimana penerapan dan pelaksanaannya dalam praktik di lapangan.²⁰ Penelitian sosiologis dilakukan dengan mengkaji data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta didukung oleh bahan hukum primer, dan sekunder, untuk memahami bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir diwujudkan dalam praktik, khususnya terkait dengan kontrak baku.

²⁰ Marzuki. (2021). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum dan Tanggungjawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Sepeda Motor Dan Helm Berdasarkan Perda Kab. Boyolali No. 19 Tahun 2016.

1. Perlindungan Hukum Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir pada hakikatnya merupakan bentuk perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang menggunakan jasa penyelenggaraan parkir. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, dalam Pasal 21, Pengguna Jasa Parkir mempunyai hak:

- a. memperoleh bukti pembayaran parkir (karcis parkir);
- b. mendapat pelayanan yang baik dari petugas parkir;
- c. mendapat jaminan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan; dan
- d. mendapat ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan kendaraan yang terjadi di tempat parkir.

Perlindungan tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, rasa aman, serta jaminan atas hak pengguna jasa parkir apabila terjadi kerugian berupa kehilangan kendaraan maupun barang yang berada dalam kendaraan, termasuk helm. Perlindungan hukum tersebut tidak hanya didasarkan pada hubungan kontraktual antara pengguna jasa parkir dengan pengelola parkir, tetapi juga bersumber dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai hukum perdata, perlindungan konsumen, serta penyelenggaraan perparkiran.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa ketentuan hukum yang menjadi dasar perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir, yaitu:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata); Pasal 1694 KUHPperdata: Menyatakan bahwa penitipan barang terjadi ketika seseorang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpan dan mengembalikannya
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

Ketiga regulasi tersebut saling melengkapi dalam memberikan kepastian hukum terhadap hubungan hukum antara pengguna jasa parkir dengan pengelola parkir.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara pengguna jasa parkir dan pengelola parkir merupakan suatu hubungan hukum yang lahir karena adanya kesepakatan para pihak. Walaupun kesepakatan tersebut tidak dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang lengkap, hubungan hukum telah lahir ketika pengguna memasuki area parkir, membayar biaya parkir, kemudian menerima karcis parkir sebagai bukti transaksi. Karcis parkir bukan hanya merupakan bukti pembayaran retribusi, tetapi juga menjadi bukti telah terjadinya hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.

Pengguna jasa parkir mempunyai kewajiban membayar tarif parkir sesuai ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, pengelola parkir berkewajiban menyediakan tempat parkir yang aman serta menjaga kendaraan yang dititipkan selama berada di area parkir. Hubungan hukum tersebut sesuai dengan asas **pacta sunt servanda** sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPperdata, yaitu bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.

Selain berdasarkan hukum perjanjian, hubungan hukum tersebut juga dapat dikualifikasikan sebagai **perjanjian penitipan barang (bewaargeving)** sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 KUHPperdata. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa penitipan

barang merupakan suatu perjanjian ketika seseorang menerima barang milik orang lain dengan kewajiban menyimpan dan mengembalikannya dalam keadaan semula.

Apabila ketentuan tersebut diterapkan dalam hubungan jasa parkir, maka kendaraan bermotor beserta perlengkapan yang melekat, termasuk helm yang dititipkan di area parkir, merupakan objek penitipan. Dengan demikian, pengelola parkir berkewajiban menjaga keamanan kendaraan tersebut sampai dikembalikan kepada pemiliknya. Apabila kendaraan atau helm hilang akibat kurangnya pengawasan maupun kelalaian pengelola parkir, maka pengelola dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan ketentuan hukum perdata.

Hubungan penitipan barang tersebut juga diperkuat oleh **Putusan Mahkamah Agung Nomor 3416 K/Pdt/1985** yang menyatakan bahwa hubungan hukum antara pengelola parkir dengan pengguna jasa parkir merupakan hubungan penitipan barang, bukan sekadar penyediaan tempat parkir. Putusan tersebut menegaskan bahwa pengelola parkir memiliki kewajiban menjaga kendaraan yang dititipkan sehingga apabila terjadi kehilangan, pengelola parkir tidak dapat begitu saja melepaskan tanggung jawabnya.

Di samping KUHPerdata, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir juga diberikan melalui **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**. Dalam Pasal 4 huruf a ditegaskan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa.

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna jasa parkir sebagai konsumen mempunyai hak memperoleh jaminan keamanan atas kendaraan maupun helm selama berada di area parkir. Sebaliknya, pengelola parkir sebagai pelaku usaha mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang aman, bertanggung jawab, dan tidak merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen juga diwujudkan melalui Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Oleh karena itu, apabila kehilangan kendaraan terjadi akibat kelalaian pengelola parkir, maka pengguna jasa parkir pada dasarnya berhak memperoleh ganti kerugian.

Penyelenggaraan parkir di Kabupaten Boyolali juga diatur melalui **Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran**. Peraturan daerah tersebut memberikan dasar hukum mengenai penyelenggaraan parkir, hak dan kewajiban penyelenggara parkir, mekanisme pengawasan, serta pembinaan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya peraturan daerah tersebut diharapkan penyelenggaraan jasa parkir mampu memberikan pelayanan yang aman, tertib, dan memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa parkir.

Berdasarkan keseluruhan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa secara normatif perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir sebenarnya telah tersedia dan cukup memadai. Akan tetapi efektivitas perlindungan hukum tersebut sangat bergantung pada pelaksanaan kewajiban pengelola parkir dan pengawasan pemerintah daerah.

2. Perlindungan Hukum dalam Praktik di Lapangan

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum yang diterima pengguna jasa parkir di wilayah Boyolali masih belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan kendaraan maupun helm, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa pembayaran tarif parkir bukan hanya merupakan pembayaran atas penggunaan lahan parkir, tetapi juga sebagai imbalan atas jasa pengamanan kendaraan

selama berada di area parkir. Dengan demikian, masyarakat memiliki harapan bahwa apabila terjadi kehilangan kendaraan maupun helm, pengelola parkir bertanggung jawab memberikan penyelesaian maupun ganti kerugian.

Fakta di lapangan menunjukkan kondisi yang berbeda. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nur Mutiah²¹, yang mengalami kehilangan helm di area parkir pasar, diketahui bahwa setelah kehilangan tersebut dilaporkan kepada juru parkir, pihak pengelola hanya membantu melakukan pencarian tanpa adanya tindak lanjut yang jelas. Tidak terdapat mekanisme pemeriksaan, pencarian yang terstruktur, ataupun pemberian ganti rugi atas helm yang hilang.

Kondisi serupa juga dialami oleh Bapak Fathkur Rahman dan Bapak Sumedi. Kedua responden tersebut kehilangan helm di area parkir pasar, setelah melaporkan kepada petugas parkir mereka hanya memperoleh bantuan pencarian di sekitar lokasi tanpa adanya penyelesaian lebih lanjut. Pada akhirnya kerugian sepenuhnya ditanggung oleh pengguna jasa parkir.

Kasus yang lebih serius dialami oleh Bapak Muhammad Muhlisin dan Anis Mustofa, yang kehilangan sepeda motor di area parkir. Berdasarkan hasil wawancara, pengelola parkir hanya membantu mencari kendaraan yang hilang serta menyarankan korban melaporkan kejadian kepada pihak kepolisian. Tidak terdapat bentuk pertanggungjawaban berupa penggantian kerugian ataupun mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara ketentuan hukum yang berlaku dengan pelaksanaannya di lapangan. Secara normatif pengelola parkir mempunyai kewajiban menjaga kendaraan pengguna jasa parkir, dalam praktik tanggung jawab tersebut belum dijalankan secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola parkir Pasar Sunggingan,²² diketahui bahwa pada karcis parkir maupun papan informasi masih dicantumkan kalimat "kehilangan bukan tanggung jawab pengelola parkir."

Klausula tersebut termasuk klausula eksonerasi, yaitu klausula yang bertujuan membatasi bahkan menghapus tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen.

Padahal berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen. Klausula yang demikian secara hukum dinyatakan batal demi hukum karena bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keberadaan klausula tersebut tidak dapat dijadikan alasan bagi pengelola parkir untuk menghindari tanggung jawab apabila kehilangan kendaraan terjadi akibat kelalaiannya.

Ditinjau berdasarkan teori *zaakwaarneming* sebagaimana diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdata, pengelola parkir maupun juru parkir secara nyata telah melakukan pengurusan terhadap kepentingan orang lain. Mereka menerima kendaraan, mengatur posisi parkir, menjaga ketertiban area parkir, serta mengawasi kendaraan selama berada di lokasi parkir.

Keadaan tersebut menunjukkan adanya penguasaan faktual terhadap kendaraan pengguna jasa parkir sehingga secara hukum pengelola memiliki kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik, penuh kehati-hatian, serta melakukan pengawasan yang memadai.

²¹ Wawancara: Nur Mutiah (Korban Kehilangan Helm), (Boyolali, 17 Mei 2026)

²² Wawancara dengan: Andi (Pengelola Parkir), (Boyolali 18 Mei 2026).

Oleh karena itu, meskipun hubungan hukum antara pengguna jasa parkir dan pengelola parkir hanya dibuktikan melalui karcis parkir dan tidak dituangkan dalam kontrak tertulis yang rinci, kewajiban hukum pengelola tetap lahir berdasarkan ketentuan KUHPerdota maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila kehilangan kendaraan terjadi akibat kelalaian pengelola dalam melakukan pengawasan, maka pengelola parkir tetap dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir di Kabupaten Boyolali masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya diwujudkan dalam praktik. Hal ini tercermin dari belum adanya mekanisme ganti rugi, masih digunakannya klausula eksonerasi, serta rendahnya pemahaman pengelola parkir mengenai tanggung jawab hukumnya. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pengawasan oleh pemerintah daerah, pembinaan terhadap pengelola dan juru parkir, serta penegakan hukum yang lebih efektif agar hak-hak pengguna jasa parkir dapat terlindungi secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di beberapa lokasi parkir di Kabupaten Boyolali, yaitu Pasar Boyolali, Pasar Penggung, Pasar Cepogo, dan Pasar Sunggingan, diketahui bahwa praktik pertanggungjawaban pengelola maupun juru parkir terhadap kehilangan sepeda motor dan helm belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Secara normatif, hubungan hukum antara pengguna jasa parkir dan pengelola parkir merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Pengguna jasa parkir berkewajiban membayar tarif parkir sesuai ketentuan yang berlaku, sedangkan pengelola parkir berkewajiban menyediakan tempat parkir yang aman serta menjaga kendaraan yang berada di bawah penguasaannya. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktik sehari-hari kewajiban tersebut belum dilaksanakan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola maupun juru parkir²³, diketahui bahwa ketika terjadi kehilangan kendaraan ataupun helm, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan pada umumnya masih bersifat sederhana dan belum memberikan kepastian hukum kepada korban. Langkah-langkah yang biasa dilakukan oleh pengelola parkir meliputi:

1. Membantu melakukan pencarian kendaraan atau helm yang hilang di sekitar lokasi parkir;
2. Menanyakan kepada pedagang, pengunjung, maupun masyarakat yang berada di sekitar tempat kejadian mengenai kemungkinan adanya orang yang melihat peristiwa kehilangan;
3. Membantu korban melaporkan kejadian kepada pengelola pasar ataupun kepada pihak Kepolisian apabila kendaraan yang hilang merupakan sepeda motor; dan
4. Mengupayakan penyelesaian secara musyawarah apabila terdapat dugaan pelaku atau pihak yang dianggap bertanggung jawab.

Bentuk pertanggungjawaban tersebut menunjukkan bahwa pengelola parkir pada umumnya hanya memberikan bantuan administratif dan bantuan pencarian, tanpa adanya tanggung jawab hukum berupa pemberian ganti kerugian kepada pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan. Dengan kata lain, penyelesaian yang dilakukan masih lebih berorientasi pada bantuan sosial daripada pelaksanaan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata maupun Undang-Undang Perlindungan

²³ Wawancara dengan: Sriyono (Juru Parkir Penggung), (Boyolali, 12 Mei 2026)

Konsumen.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa di seluruh lokasi penelitian tidak ditemukan adanya **Standar Operasional Prosedur (SOP)** mengenai penanganan kehilangan kendaraan maupun helm. Tidak terdapat mekanisme yang mengatur tahapan pelaporan kehilangan, proses pemeriksaan, pembuktian, batas waktu penyelesaian, maupun prosedur pemberian ganti rugi kepada korban. Akibatnya, setiap kasus kehilangan diselesaikan berdasarkan kebijakan masing-masing pengelola parkir sehingga tidak terdapat keseragaman dalam penyelesaiannya.

Keadaan tersebut mengakibatkan pengguna jasa parkir berada pada posisi yang kurang menguntungkan. Setelah kehilangan terjadi, korban sering kali hanya diarahkan untuk mencari sendiri kendaraannya atau membuat laporan kepada kepolisian tanpa memperoleh kepastian mengenai tanggung jawab pengelola parkir. Padahal secara hukum hubungan antara pengelola parkir dan pengguna jasa parkir merupakan hubungan hukum yang menimbulkan kewajiban bagi pengelola untuk menjaga kendaraan yang dititipkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para juru parkir di Pasar Penggung, Pasar Boyolali, Pasar Cepogo, dan Pasar Sunggingan diketahui bahwa sebagian besar juru parkir memahami tugasnya hanya sebatas mengatur posisi kendaraan, mengatur lalu lintas kendaraan keluar masuk area parkir, menjaga ketertiban parkir, serta menarik retribusi parkir. Mereka beranggapan bahwa apabila terjadi kehilangan kendaraan, tugas mereka hanyalah membantu mencari dan melaporkan kejadian tersebut kepada pengelola pasar atau pihak kepolisian.

Sebagian besar responden juga menyatakan belum pernah memperoleh pelatihan mengenai hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum pengelola parkir, maupun tata cara penanganan kehilangan kendaraan. Dengan demikian, pemahaman mereka mengenai tanggung jawab hukum masih sangat terbatas dan hanya didasarkan pada kebiasaan yang selama ini berlaku di lapangan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara **das sollen** (ketentuan hukum yang seharusnya berlaku) dengan **das sein** (pelaksanaan hukum dalam praktik). Secara normatif, pengelola parkir memiliki kewajiban menjaga keamanan kendaraan berdasarkan konsep penitipan barang sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 KUHPerdara serta kewajiban memberikan pelayanan yang aman kepada konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. dalam praktiknya, kewajiban tersebut belum diwujudkan secara nyata melalui mekanisme pertanggungjawaban yang memberikan kepastian hukum bagi pengguna jasa parkir.

Faktor-faktor Kendala dalam Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pengelola Parkir. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pelaksanaan pertanggungjawaban pengelola parkir terhadap kehilangan kendaraan dan helm belum berjalan secara optimal.

1. Kurangnya Pemahaman Hukum Pengelola dan Juru Parkir

Faktor pertama yang menjadi kendala adalah rendahnya pemahaman hukum pengelola maupun juru parkir mengenai tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan jasa parkir. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar juru parkir belum mengetahui bahwa hubungan antara pengguna jasa parkir dengan pengelola parkir merupakan hubungan hukum yang menimbulkan kewajiban menjaga kendaraan yang diparkirkan.

Sebagian besar juru parkir juga belum memahami ketentuan Pasal 1694 KUHPerdara mengenai penitipan barang maupun Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pengalihan tanggung jawab kepada konsumen melalui klausula baku. Akibat

kurangnya pemahaman tersebut, mereka beranggapan bahwa kehilangan kendaraan sepenuhnya merupakan risiko pengguna jasa parkir.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pembinaan hukum terhadap juru parkir masih sangat terbatas sehingga diperlukan sosialisasi maupun pelatihan secara berkala mengenai hak dan kewajiban hukum dalam penyelenggaraan jasa parkir.

2. Keterbatasan Pengawasan

Faktor kedua adalah keterbatasan jumlah petugas parkir dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang berada di area parkir, khususnya pada hari pasar atau jam-jam ramai. Berdasarkan hasil observasi, satu orang juru parkir sering kali harus mengawasi puluhan hingga ratusan kendaraan secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan pengawasan terhadap kendaraan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Fokus juru parkir lebih banyak diarahkan pada pengaturan keluar masuk kendaraan dibandingkan melakukan pengawasan terhadap potensi tindak pencurian.

Akibatnya, peluang terjadinya kehilangan kendaraan maupun helm menjadi lebih besar, terutama ketika area parkir dipenuhi pengunjung.

3. Sarana dan Prasarana Keamanan yang Kurang Memadai

Faktor berikutnya adalah belum memadainya fasilitas keamanan di sebagian besar lokasi parkir yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar area parkir tradisional belum dilengkapi dengan kamera pengawas (CCTV), portal otomatis keluar masuk kendaraan, sistem identifikasi kendaraan, maupun sistem parkir elektronik yang dapat membantu proses pengawasan.

Ketiadaan fasilitas tersebut menyebabkan proses pengawasan hanya bergantung pada kemampuan juru parkir. Ketika terjadi kehilangan kendaraan, pengelola juga mengalami kesulitan untuk menelusuri pelaku karena tidak terdapat rekaman CCTV maupun data kendaraan yang keluar dari lokasi parkir. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keamanan parkir masih belum menjadi prioritas dalam penyelenggaraan jasa parkir di beberapa lokasi penelitian.

4. Rendahnya Kesadaran Pengguna Jasa Parkir

Selain berasal dari pengelola parkir, faktor penghambat juga berasal dari pengguna jasa parkir sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan para korban kehilangan, diketahui bahwa masih banyak pengguna jasa parkir yang tidak meminta ataupun menyimpan karcis parkir setelah membayar retribusi. Bahkan sebagian pengguna tidak membaca ketentuan yang tercantum dalam karcis parkir.

Masih ditemukan pengguna yang meninggalkan helm di atas kendaraan tanpa menggunakan pengaman tambahan atau tidak mengunci kendaraan dengan benar. Perilaku tersebut meningkatkan risiko terjadinya kehilangan sekaligus menyulitkan proses pembuktian ketika pengguna hendak mengajukan tuntutan kepada pengelola parkir.

5. Adanya Klausula Eksonerasi

Faktor berikutnya adalah masih digunakannya klausula eksonerasi oleh pengelola parkir. Berdasarkan hasil penelitian, pada beberapa lokasi parkir masih ditemukan tulisan **"kehilangan bukan tanggung jawab pengelola parkir."**

Keberadaan klausula tersebut menyebabkan sebagian besar pengelola parkir merasa tidak memiliki kewajiban memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa parkir apabila terjadi kehilangan kendaraan maupun helm.

Padahal berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula yang mengalihkan tanggung jawab kepada

konsumen merupakan klausula yang dilarang dan batal demi hukum.

Meskipun demikian, dalam praktiknya klausula tersebut masih dijadikan dasar oleh pengelola parkir untuk menolak tuntutan ganti rugi dari pengguna jasa parkir.

6. Tidak Adanya Mekanisme Ganti Rugi yang Jelas

Faktor terakhir yang menjadi kendala adalah belum adanya mekanisme baku mengenai pemberian ganti rugi kepada korban kehilangan kendaraan maupun helm.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap lokasi parkir belum memiliki prosedur mengenai tata cara pelaporan kehilangan, pemeriksaan bukti, penentuan tanggung jawab, maupun pemberian kompensasi kepada pengguna jasa parkir.

Akibat tidak adanya mekanisme tersebut, penyelesaian setiap kasus kehilangan sangat bergantung pada kebijakan masing-masing pengelola parkir. Dalam praktiknya, penyelesaian yang dilakukan umumnya hanya berupa bantuan pencarian dan musyawarah tanpa adanya kepastian mengenai hak korban untuk memperoleh ganti kerugian.

Kondisi tersebut tidak hanya menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pengguna jasa parkir, tetapi juga menunjukkan belum optimalnya implementasi prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa parkir di Kabupaten Boyolali.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa praktik pertanggungjawaban pengelola atau juru parkir di wilayah Kabupaten Boyolali masih belum sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pengelola parkir pada umumnya belum melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh sebagaimana diamanatkan dalam KUHPerdota, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Putusan Mahkamah Agung Nomor 3416 K/Pdt/1985 yang menegaskan bahwa hubungan hukum dalam penyelenggaraan parkir merupakan hubungan penitipan barang. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pemahaman hukum bagi pengelola dan juru parkir, penyusunan standar operasional prosedur penanganan kehilangan kendaraan, penyediaan fasilitas keamanan yang memadai, serta pengawasan yang lebih efektif oleh pemerintah daerah agar perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir dapat diwujudkan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir terhadap kehilangan sepeda motor dan helm di area parkir secara normatif telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Dasar hukum utama yang memberikan perlindungan kepada pengguna jasa parkir antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdota), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara pengguna jasa parkir dengan pengelola parkir dapat dikualifikasikan sebagai hubungan penitipan barang (*bewaargeving*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 KUHPerdota. Ketika pengguna memarkirkan kendaraannya dan membayar retribusi parkir, maka secara tidak langsung telah terjadi hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Pengguna jasa parkir berkewajiban membayar biaya parkir, sedangkan pengelola parkir berkewajiban menyediakan tempat parkir yang aman dan menjaga kendaraan yang berada dalam penguasaannya.

Selain konsep penitipan barang, hubungan hukum tersebut juga dapat dianalisis melalui konsep *zaakwaarneming* sebagaimana diatur dalam Pasal 1354 KUHPerdota. Dalam konsep ini, pengelola atau juru parkir dianggap melakukan pengurusan kepentingan orang lain secara sukarela dengan menerima kendaraan yang diparkir dan melakukan pengawasan terhadap kendaraan tersebut. Oleh karena itu, pengelola parkir memiliki

kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik dan penuh kehati-hatian dalam menjalankan tugasnya.

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Dengan demikian, pengguna jasa parkir sebagai konsumen berhak memperoleh jaminan keamanan atas kendaraan maupun barang yang melekat pada kendaraan selama berada di area parkir.

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Boyolali menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memberikan perlindungan hukum melalui pengaturan sistem perparkiran, pengawasan terhadap pengelola parkir, serta pembinaan kepada juru parkir. Menurut beliau, ketika masyarakat membayar jasa parkir, maka telah timbul hubungan hukum antara pengguna jasa dan pengelola parkir sehingga pengelola tetap memiliki kewajiban memberikan pelayanan parkir yang aman dan tertib.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum tersebut belum berjalan secara efektif dalam praktik. Berdasarkan wawancara dengan para korban kehilangan, yaitu Ibu Nur Mutiah, Bapak Muhammad Muhlisin, Bapak Fathkur Rahman, Bapak Sumedi, dan Anis Mustofa, diketahui bahwa ketika terjadi kehilangan kendaraan maupun helm, pihak pengelola parkir umumnya hanya membantu melakukan pencarian dan tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami pengguna jasa parkir.

Kasus yang dialami oleh Bapak Muhammad Muhlisin dan Anis Mustofa menunjukkan bahwa kehilangan kendaraan bermotor di area parkir tidak diikuti dengan pertanggungjawaban yang jelas dari pihak pengelola. Pengelola hanya membantu mencari kendaraan yang hilang dan menyarankan korban untuk melaporkan kejadian tersebut kepada pihak kepolisian. Demikian pula dalam kasus kehilangan helm yang dialami oleh Ibu Nur Mutiah, Bapak Fathkur Rahman, dan Bapak Sumedi, pengelola parkir tidak memberikan ganti rugi dengan alasan bahwa helm bukan merupakan tanggung jawab pengelola parkir.

Praktik tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan pelaksanaannya di lapangan. Secara normatif, pengelola parkir memiliki kewajiban menjaga keamanan kendaraan yang diparkirkan. Akan tetapi dalam praktiknya, tanggung jawab tersebut sering kali dibatasi melalui klausula baku yang menyatakan bahwa kehilangan kendaraan maupun barang bukan merupakan tanggung jawab pengelola parkir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola parkir Pasar Sunggingan, diketahui bahwa pada karcis parkir maupun papan informasi masih terdapat klausula yang menyatakan bahwa kehilangan bukan menjadi tanggung jawab pengelola parkir. Klausula tersebut termasuk klausula eksonerasi yang bertujuan membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen.

Apabila ditinjau dari Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pencantuman klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen merupakan klausula yang dilarang. Oleh karena itu, klausula yang menyatakan bahwa kehilangan kendaraan bukan tanggung jawab pengelola parkir pada dasarnya tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat apabila bertentangan dengan hak-hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang.

Dengan demikian, bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir pada dasarnya telah tersedia secara normatif melalui ketentuan hukum yang berlaku. Akan tetapi dalam praktiknya perlindungan tersebut belum terlaksana secara optimal karena masih

terdapat pengelola parkir yang menghindari tanggung jawab melalui klausula baku dan belum adanya mekanisme pemberian ganti rugi yang jelas terhadap pengguna jasa parkir yang mengalami kerugian.

B. Faktor Kendala dalam Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pengelola atau Juru Parkir terhadap Kehilangan Sepeda Motor dan Helm di Area Parkir Pasar di Wilayah Boyolali

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pertanggungjawaban pengelola maupun juru parkir terhadap kehilangan kendaraan dan helm di area parkir.

Faktor pertama adalah kurangnya pemahaman hukum dari pengelola dan juru parkir. Hasil wawancara dengan Bapak Yono, Bapak Sumarno, Bapak Warso, dan Bapak Sriyono menunjukkan bahwa sebagian besar juru parkir tidak memahami secara jelas mengenai batas tanggung jawab hukum yang dimiliki apabila terjadi kehilangan kendaraan maupun helm. Mereka hanya memahami tugasnya sebatas mengatur kendaraan dan menjaga ketertiban area parkir. Bahkan sebagian besar mengaku belum pernah mendapatkan pelatihan ataupun arahan khusus mengenai penanganan kehilangan kendaraan dan perlindungan konsumen.

Faktor kedua adalah keterbatasan jumlah petugas pengawas dibandingkan dengan banyaknya kendaraan yang berada di area parkir. Hampir seluruh juru parkir yang diwawancarai menyatakan bahwa pada saat kondisi pasar ramai, sangat sulit melakukan pengawasan secara maksimal terhadap seluruh kendaraan yang diparkirkan. Kondisi ini menyebabkan peluang terjadinya pencurian kendaraan maupun helm menjadi lebih besar.

Faktor ketiga adalah kurang memadainya sarana dan prasarana keamanan parkir. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sebagian besar lokasi parkir tradisional yang menjadi objek penelitian belum dilengkapi dengan sistem keamanan modern seperti kamera pengawas (CCTV), portal keluar masuk kendaraan, maupun sistem identifikasi kendaraan. Akibatnya proses pengawasan dan penelusuran pelaku kehilangan menjadi lebih sulit dilakukan.

Faktor keempat adalah rendahnya kesadaran hukum masyarakat sebagai pengguna jasa parkir. Berdasarkan hasil wawancara dengan para korban kehilangan, diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa parkir tidak memahami hak-haknya sebagai konsumen. Selain itu masih banyak pengguna yang tidak meminta karcis parkir, tidak membaca ketentuan yang tercantum dalam karcis, serta kurang berhati-hati dalam menjaga kendaraan maupun helm miliknya. Kondisi ini menyebabkan pengguna jasa parkir kesulitan ketika hendak menuntut pertanggungjawaban atas kerugian yang dialaminya.

Faktor kelima adalah adanya klausula eksonerasi yang digunakan oleh pengelola parkir. Keberadaan klausula yang menyatakan bahwa kehilangan bukan tanggung jawab pengelola parkir menyebabkan pengelola merasa tidak memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pengguna jasa parkir. Akibatnya, setiap terjadi kehilangan kendaraan maupun helm, penyelesaian yang dilakukan umumnya hanya sebatas pencarian atau musyawarah tanpa adanya kompensasi atas kerugian yang diderita pengguna.

Faktor keenam adalah belum adanya mekanisme penyelesaian dan Ganti rugi yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan korban kehilangan, sebagian besar korban tidak mengetahui prosedur yang harus ditempuh untuk mengajukan tuntutan atau pengaduan. Di sisi lain, pengelola parkir juga tidak memiliki standar operasional prosedur yang jelas mengenai penanganan kehilangan kendaraan dan pemberian ganti rugi. Akibatnya, penyelesaian kasus kehilangan sering kali berakhir tanpa kepastian hukum bagi pengguna

jasa parkir.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa kendala pelaksanaan pertanggungjawaban pengelola parkir tidak hanya berasal dari faktor pengelola parkir, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, sarana prasarana, dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pengawasan oleh pemerintah daerah, pembinaan hukum kepada juru parkir, penyediaan fasilitas keamanan yang memadai, serta peningkatan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa parkir agar perlindungan hukum dapat terlaksana secara efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Parkir Terhadap Kehilangan Motor dan Helm di Area Parkir (Studi Kasus di Wilayah Boyolali), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Parkir

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir terhadap kehilangan sepeda motor dan helm pada dasarnya telah diatur dalam KUHPerdara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

Hubungan hukum antara pengguna jasa parkir dan pengelola parkir dapat dipandang sebagai hubungan penitipan barang yang menimbulkan kewajiban bagi pengelola parkir untuk menjaga keamanan kendaraan yang berada di area parkir. Selain itu, berdasarkan konsep zaakwaarneming, pengelola parkir yang melakukan pengurusan terhadap kendaraan pengguna memiliki kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik dan penuh kehati-hatian.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, perlindungan hukum tersebut belum terlaksana secara optimal. Dalam praktiknya, apabila terjadi kehilangan kendaraan maupun helm, pengelola parkir umumnya hanya membantu melakukan pencarian tanpa memberikan ganti rugi kepada korban. Selain itu masih ditemukan penggunaan klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa kehilangan bukan tanggung jawab pengelola parkir, padahal klausula tersebut bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Faktor Kendala dalam Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pengelola Parkir

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pertanggungjawaban pengelola parkir terhadap kehilangan kendaraan dan helm meliputi:

- a. Kurangnya pemahaman hukum juru parkir dan pengelola parkir mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab hukum jasa parkir;
- b. Keterbatasan jumlah petugas parkir sehingga pengawasan terhadap kendaraan tidak dapat dilakukan secara maksimal;
- c. Kurangnya sarana dan prasarana keamanan seperti CCTV dan sistem pengawasan kendaraan;
- d. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan parkir resmi, meminta karcis parkir, serta menjaga keamanan kendaraannya sendiri;
- e. Adanya klausula eksonerasi yang menyebabkan pengelola parkir cenderung menghindari tanggung jawab atas kerugian pengguna jasa;
- f. Belum adanya mekanisme yang jelas mengenai prosedur klaim dan pemberian ganti rugi terhadap korban kehilangan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali

Pemerintah daerah perlu meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan jasa parkir, melakukan pembinaan dan pelatihan hukum kepada juru parkir, serta memastikan bahwa pengelola parkir melaksanakan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Bagi Pengelola Parkir

Pengelola parkir hendaknya meningkatkan sistem keamanan area parkir melalui penambahan petugas pengawas, pemasangan CCTV, pengaturan akses keluar masuk kendaraan, serta menyusun prosedur penanganan kehilangan kendaraan secara jelas dan transparan. Selain itu, pengelola parkir perlu menghapus klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada pengguna jasa karena bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

3. Bagi Juru Parkir

Juru parkir perlu meningkatkan kewaspadaan dan profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya, terutama dalam melakukan pengawasan terhadap kendaraan yang diparkir serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4. Bagi Pengguna Jasa Parkir

Pengguna jasa parkir hendaknya selalu menggunakan area parkir resmi, meminta dan menyimpan karcis parkir sebagai alat bukti, mengunci kendaraan dengan baik, serta tidak meninggalkan barang berharga di kendaraan guna meminimalkan risiko kehilangan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam mengenai efektivitas penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam penyelesaian sengketa kehilangan kendaraan di area parkir serta mekanisme pemberian ganti rugi yang ideal bagi pengguna jasa parkir.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bachtar. 2021. Metode Penelitian Hukum, Tangerang Selatan: UNPAM Press.
Hadjon, P. M. 2021. Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu.
Marzuki, P. M. 2021. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Prenada Media Group.
Moh. Nazir. 2019 Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia.
Soebroto, S. W. (dalam Marzuki, 2021). Konsep-konsep Hukum dalam Pendekatan Penelitian Ilmu Hukum. Dikutip dalam Marzuki, P. M. (2021). Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Prenada Media Group.
Subekti. 2005. Hukum Perjanjian (21st ed.). Intermasa.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Pasal 1694, Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367.
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Pasal 406
Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.
Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3416 K/Pdt/1985
Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Pasal 1338.
Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Pasal 521
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Jurnal dan Karya Ilmiah

- Abubakar, L., & Handayani, T. 2023. Enhancing Consumer Protection in the Indonesian Financial Service Sector through the Utilization of Standardized Contracts. Yustisia: Jurnal Hukum.

- Artikasari, M. Alvin Syihab H.Pb, Faiz Naufaldho, dan Maulvina Shanti Levianita. 2025. "Analisis Kepastian Hukum dan Pertanggungjawaban Perjanjian Penitipan Barang dalam Pengelolaan Parkir," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Claudia Manibuy. 2023. "Analisa Hukum Klausul Eksonerasi (Pembebasan Tanggung Jawab) dalam Akta Notaris," *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*.
- Dinastirev. 2024. Tinjauan Perjanjian Baku dalam Transaksi Bisnis: Antara Efisiensi dan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum dan HAM*.
- Fauza, F. (2024). Legal Comparison of Standard Clause Regulations in Indonesian dan New Zealand Consumer Protection Laws. *Santhet: Jurnal Hukum dan Humaniora*.
- Gagarin, M. A., & Sommaliagustina, D. 2025. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Parkir Di Kota Padang. *JUDAKUM (Jurnal Dedikasi Hukum)*.
- Iqbal, M., Hasnati, & Afrita, I. 2022. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan. *Doktrina: Journal of Law*.
- Isfandhi, F., Sidabutar, Y. F., Henry, O., & Sinaga, M. I. P. 2025. Analisa pengaruh parkir pada ruas badan jalan terhadap kenyamanan pengguna jalan di kecamatan lubuk baja. *Jurnal Potensi*.
- Mansyur, M. A., & Solaiman, E. 2022. Tinjauan Yuridis Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Parkir Di Kota Makassar. *Alauddin Law Development Journal*.
- Munggaran, S. I., . S., & Nugroho, B. D. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad*.
- Pradnyandari, I. A. A., Mahendrawati, N. L. M., & Wesna, P. A. S. 2024. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Parkir Atas Pelepasan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Parkir Menerapkan Klausula Baku dalam Mencapai Keadilan Berkontrak. *Jurnal Preferensi Hukum*.
- Putra, P. E. M. A., Adnyani, N. K. S., & Ardhya, S. N. 2021. Perlindungan Konsumen Jasa Parkir Di Kabupaten Badung Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Ditinjau Berdasarkan Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *E-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Rahmaniyah, R., & Wahyoenno, B. E. A. 2022. Perjanjian Baku dalam Perjanjian Layanan Digital: Analisis Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Innovative: Journal of Law and Social Studies*.
- Sadeli, I. F. J., Baskoro, T. P., Arama, H., Rasyidin, S. N. A., & Rachmalia, D. A. 2024. Analisis Kontrak Baku dalam Perspektif Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban. *Indonesian Journal of Law*.
- Sumitro, S. S. 2024. Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Bermotor Konsumen Di Area Parkir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Fakultas Hukum Lex Privatum*.
- Suprpto, T. M. P., & Priyanto, I. M. D. 2025. Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi pada Tiket Parkir dalam Kasus Kehilangan Kendaraan di Area Parkir. *JMA: Jurnal Media Akademik*.
- Takdir Akbar, A., Fahmal, M., & Aziz, D. E. P. 2025. Tinjauan Hukum Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Dibuat Oleh Pihak Pengelola Mall Untuk Fasilitas Ruang Parkir di Kota Makassar. *Legal Dialogica*.
- Tullah, R., & Utomo, S. 2025. Batasan Tanggung Jawab Hukum Pengelola Jasa Parkir (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/Pdt/2010). *Referendum: Jurnal Hukum Perdata Dan Pidana*.
- Yanto, E., Imawanto, & Yuliani, T. 2020. Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Parkir Ditinjau Dari Hukum Positif. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*.