

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

Oleh:

Tri Mustika Putri Suprpto¹

I Made Dedy Priyanto²

Universitas Udayana

Alamat: JL. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali
(80361).

Korespondensi Penulis: trimustikapss@gmail.com, dedy_priyanto@unud.ac.id

Abstract. *Parking services are essential in supporting people's mobility, but pose a risk of vehicle loss. This study aims to investigate the legal protection provided to customers who lose their vehicles in parking areas, especially regarding the exoneration clause on parking tickets. The normative legal method is used in this study to analyze legal regulations and doctrines. The results of the study show that parking managers often add exoneration clauses to avoid liability for damage or loss of vehicles. The Consumer Protection Law expressly prohibits the addition of clauses that shift the responsibility of business actors to consumers. Consumers are also entitled to compensation or damages if the loss occurs due to the negligence of the parking manager. According to this study, parking managers retain legal responsibility for the loss of vehicles parked on their lots. In addition, clauses that shift liability on parking tickets cannot be used as a basis for rejecting consumer claims. To safeguard consumer rights and create fairness in parking services in Indonesia, there needs to be comprehensive legal protection.*

Keywords: *Parking Service, Legal Protection, Exoneration Clause.*

Abstrak. Layanan parkir sangat penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, namun berisiko kehilangan kendaraan. Studi ini bertujuan untuk menyelidiki perlindungan

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

hukum yang diberikan kepada pelanggan yang kehilangan kendaraan mereka di area parkir, terutama terkait klausul eksonerasi pada tiket parkir. Metode hukum normatif digunakan dalam studi ini untuk menganalisis peraturan dan doktrin hukum. Hasil studi menunjukkan bahwa pengelola parkir sering menambahkan klausul eksonerasi untuk menghindar dari tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan kendaraan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang penambahan klausul yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Konsumen juga berhak atas kompensasi atau ganti rugi jika kerugian terjadi karena kelalaian pengelola parkir. Menurut studi ini, pengelola parkir tetap memiliki tanggung jawab hukum atas kehilangan kendaraan yang diparkirkan di lahan mereka. Selain itu, klausul yang mengalihkan tanggung jawab pada tiket parkir tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk menolak tuntutan konsumen. Untuk menjaga hak-hak konsumen dan menciptakan keadilan dalam layanan parkir di Indonesia, perlu ada perlindungan hukum yang menyeluruh.

Kata Kunci: Layanan Parkir, Perlindungan Hukum, Klausul Eksonerasi.

LATAR BELAKANG

Dengan meningkatnya aktivitas dalam kehidupan, Layanan parkir menjadi semakin penting untuk memfasilitasi mobilitas yang nyaman dan mudah, terutama di kota-kota besar. Jasa parkir merupakan bentuk layanan yang menyediakan tempat bagi kendaraan untuk diparkir dengan imbalan pembayaran tertentu kepada penyelenggara parkir. Saat ini, layanan parkir memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung berbagai aktivitas masyarakat, terutama di lokasi-lokasi dengan tingkat mobilitas yang tinggi, seperti stasiun, pasar, pusat perbelanjaan, dan area perkantoran.¹

Dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang beroperasi, permintaan terhadap fasilitas parkir juga mengalami peningkatan yang signifikan. Dalam konteks pengelolaan ruang publik, area parkir menjadi salah satu elemen penting yang harus diatur secara efektif agar dapat berfungsi dengan optimal. Namun, di balik manfaatnya, layanan parkir juga mengandung potensi risiko yang cukup besar, salah satunya adalah kehilangan kendaraan yang diparkir di area tersebut. Risiko ini menjadi permasalahan hukum yang

¹ Nirwandani, Nanda Suci. Klausula Eksonerasi Dalam tiket parkir Di Terminal Arjosari Kota Malang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam. Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, (2018): 20.

tidak dapat diabaikan, khususnya bagi konsumen yang menggunakan layanan parkir dengan harapan mendapatkan jaminan keamanan atas kendaraan yang mereka titipkan.²

Kehilangan kendaraan di area parkir seringkali tidak ditangani dengan baik. Konsumen yang kehilangan kendaraan merasa dirugikan, namun ketika mereka merujuk pada klausul eksonerasi, seringkali mereka mengalami kesulitan. Di sinilah pentingnya untuk meninjau ulang peran hukum perlindungan konsumen dalam memberikan keadilan bagi konsumen dalam situasi tersebut. Kemudian, ketidakpahaman konsumen tentang hak-hak mereka juga diperparah oleh kurangnya sosialisasi mengenai perlindungan konsumen. Banyak konsumen tidak mengetahui bahwa mereka berhak menolak klausul eksonerasi yang dianggap merugikan. Dalam pemahaman mengenai perlindungan konsumen, terdapat prinsip mengenai keselamatan dan keamanan. Hal ini mengharuskan pelaku bisnis, yaitu pengelola tempat parkir, untuk memastikan bahwa kendaraan yang dititipkan oleh pelanggan dijamin keamanan dan keselamatannya. Dengan cara ini, pelanggan parkir akan terhindar dari kerugian yang mungkin disebabkan oleh kelalaian pengelola parkir. Prinsip ini sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mendefinisikan perlindungan konsumen dengan segala usaha yang bertujuan untuk memberikan jaminan hukum dalam menjaga hak-hak konsumen.³

Salah satu klausula baku adalah klausula eksonerasi, yang dapat didefinisikan sebagai klausula yang mengutarakan bahwa penjual atau pelaku usaha tidak lagi bertanggung jawab atas apa yang seharusnya mereka lakukan. Klausula eksonerasi merupakan ketentuan yang mengatur pengurangan tanggung jawab para pelaku usaha terkait kecerobohan dan bahaya yang seharusnya menjadi beban mereka sendiri.⁴ Klausula eksonerasi dapat terjadi karena terdapat prinsip kebebasan kontrak.

² Hidayatullah, M.Redho. Pelaksanaan Penerapan Klausula Baku tiket parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Di Pelabuhan Sungai Duku Pekanbaru Riau. Skripsi Universitas Islam Riau, (2021): 1.

³ Ihsan, Muhammad Kholil. Perlindungan Hukum Pengguna Parkir Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Perparkiran. Skripsi Universitas Sriwijaya, (2022): 3.

⁴ Rachmaniyah, Shinta., & Wahyoeno, Dipo. (2022). Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(2) (2022): 716.

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

Ketidakseimbangan hak dan kewajiban di antara pihak-pihak yang terlibat dapat terjadi ketika individu memiliki peluang untuk membuat klausula eksonerasi.⁵

Pada dasarnya, penyertaan klausul baku diizinkan, tetapi ada beberapa batasan dan larangan yang harus diperhatikan. Salah satunya yaitu dilarang untuk menyertakan klausul yang mengecualikan tanggung jawab. Pasal 18 UUPK, khususnya, mengatur bagaimana klausul tersebut dapat dibatasi atau dilarang.⁶ Menurut Pasal 18, Ayat (1) UUPK, pelaku usaha tidak diizinkan menyertakan klausula baku dalam semua bentuk dokumen dan kesepakatan. Sementara itu, hak konsumen guna memperoleh perlindungan hukum terhadap kerugian yang muncul akibat kesepakatan diatur dalam Pasal 4 UUPK, huruf h. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan kriteria yang sudah disepakati atau tidak memenuhi standar yang seharusnya.⁷

Klausula eksonerasi masih banyak digunakan dalam bisnis, meskipun dilarang. Sebagai contoh, lihat tiket parkir atau dokumen lain yang mengandung klausula eksonerasi, misalnya, "Segala kerusakan dan kehilangan atas kendaraan yang diparkirkan dan barang-barang di dalamnya adalah tanggung jawab pemilik kendaraan (tidak ada penggantian berupa apapun)".⁸ Ayat ini ditujukan untuk memastikan bahwa pengelola usaha atau penyedia layanan parkir dapat terbebas dari kewajiban terkait kehilangan atau kerusakan barang, khususnya pada kendaraan bermotor yang mereka kelola.⁹ Pencantuman klausula eksonerasi dalam tiket parkir menunjukkan upaya pengelola parkir untuk menghindari tanggung jawab atas kehilangan kendaraan di area parkir. Meskipun demikian, sebagai penyedia layanan parkir, mereka memiliki tanggung jawab hukum untuk memastikan keamanan dan ketertiban kendaraan yang dititipkan kepada mereka. Tindakan itu bertentangan dengan ketentuan hukum yang ada dan seharusnya dijadikan

⁵ Zakiyah. Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum: Al' Adl*, 9(3) (2017): 437.

⁶ Nirwandani, Nanda Suci., *op.cit.*, (22).

⁷ Nadhirah, Ati Nisaun. Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Pengelolaan Parkir Pasar Losbatu Kandangan Kalimantan Selatan. *Skripsi Program Studi Ilmu Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, (2022): 1.

⁸ Yori, Kasimirus Aurelius. Penerapan Asas Kepatuhan Dalam Perjanjian Jasa Parkir Yang Mengandung Klausula Eksonerasi. *Jurnal Hukum Pemberdayaan Hukum*, 5(2) (2015): 14.

⁹ Marsca, Alya., & Humaira. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir Atas Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada tiket parkir. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(4) (2022): 404.

panduan bagi pengelola parkir dalam menjalankan operasionalnya. Jika dipelajari lebih lanjut, ketentuan penghapusan tanggung jawab yang tercantum pada tiket parkir adalah klausul baku yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan regulasi yang berlaku. Menurut AbdulKadir Muhammad pada penelitian M. Nur Daffa Aliffian, pengadilan tidak mengizinkan adanya klausula yang menyimpang, di mana pihak yang memiliki posisi lebih kuat membebankan kewajiban secara sepihak kepada pihak yang lebih lemah.¹⁰

Ketika kendaraan atau barang milik pelanggan hilang di tempat parkir, pelaku usaha sering menerapkan klausula baku untuk melepaskan tanggung jawab. Pelaku usaha menganggap konsumen setuju dengan ketentuan tersebut karena telah menerima tiket parkir. Metode yang digunakan pelaku usaha ini sangat rentang bagi posisi konsumen. Karena pengelola parkir menggunakan klausul pelepas tanggung jawab dalam situasi ini, penting untuk meninjau kembali perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan dalam kasus kehilangan kendaraan mereka di area parkir yang tidak dilindungi oleh undang-undang. Penulis ingin mempelajari kasus ini dengan memilih judul *"PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSUL EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR"*.

Sebelumnya ada dua studi relevan yang membahas tentang Perjanjian Baku, yaitu Klausul Eksonerasi. Studi pertama berjudul "Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen" yang dibuat oleh Zakiyah. Penelitian ini tidak secara spesifik membahas klausula eksonerasi dalam konteks parkir, tetapi lebih kepada perjanjian baku secara umum. Selain itu, penelitian ini tidak berbicara tentang tanggung jawab pengelola parkir dalam kasus di mana kendaraan konsumen hilang. Studi kedua berjudul "Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Parkir" yang ditulis oleh Alifiah Muthmainnah. Studi ini lebih menekankan elemen hukum yang dapat diambil untuk melindungi konsumen dan langkah-langkah yang dapat diambil, tetapi kurang membahas tanggung jawab pengelola parkir atau metode penyelesaian sengketa baik secara jalur pengadilan (litigasi) maupun penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non-litigasi*).

¹⁰ Aliffian, M. Nur Daffa. Klausula Eksonerasi Pada Usaha Parkir Motor Di Wilayah Stasiun Cisauk Kabupaten Tangerang. Skripsi Program Studi Ilmu Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2023): 5.

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

Hal yang menjadi pembeda antara studi ini dengan dua studi sebelumnya adalah bahwa penulis menjelaskan tentang berbagai jenis perlindungan hukum yang tersedia untuk konsumen yang mendapati kerugian akibat adanya klausul eksonerasi pada tiket parkir. Penulis juga membahas tentang aspek hukum perdata yang berkaitan dengan kewajiban pengelola parkir.

Rumusan Masalah

1. Apa saja bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan kendaraan di area parkir, khususnya dalam konteks keberadaan klausul eksonerasi pada tiket parkir?
2. Bagaimana tanggung jawab pengelola parkir terhadap kehilangan kendaraan di area parkir pada konsumen terkait adanya klausul tersebut?

Tujuan Penulisan

1. Menemukan dan menjelaskan jenis perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pelanggan yang kehilangan kendaraan di tempat parkir, dengan penekanan pada fakta bahwa tiket parkir memiliki klausul eksonerasi.
2. Menentukan tanggung jawab pengelola parkir atas kehilangan kendaraan pelanggan di area parkir karena adanya klausul eksonerasi pada tiket parkir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian hukum yang berfokus pada studi hukum tertulis dengan melihat norma-norma dalam peraturan perundang-undangan dan doktrin hukum yang relevan. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, dan sumber lain yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Kehilangan Kendaraan Di Area Parkir, Khususnya Dalam Konteks Keberadaan Klausul Eksonerasi Pada Tiket Parkir.

Setiap individu dalam negara memiliki status yang setara di depan hukum. Tiap orang berhak menerima perlindungan hukum tanpa pengecualian. Definisi perlindungan konsumen dijelaskan dalam UUPK yaitu upaya untuk memastikan adanya jaminan hukum yang melindungi konsumen.¹¹ Perlindungan hukum bagi konsumen berasal dari hak-hak konsumen seharusnya dilindungi dari tindakan yang berpotensi merugikan. Hak-hak ini adalah hak fundamental dan global yang harus dilindungi oleh negara untuk memenuhinya. Konsumen didefinisikan sebagai individu yang memakai, menggunakan, atau memanfaatkan untuk kepentingan pribadi dan tujuan tertentu, serta tidak untuk dijual kembali.¹²

Adanya klausula baku yang ditetapkan oleh UUPK, terutama terkait tiket parkir, sangat merugikan bagi konsumen. Bagi pelaku usaha, ini merupakan pelanggaran terhadap peraturan, yang menghalangi tujuan hukum dan hak-hak konsumen. Di sini, Pasal 4 huruf a, b, c, dan h UUPK menyertakan beberapa hak konsumen yang dilanggar, termasuk hak atas kenyamanan, hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan informasi atau petunjuk yang lengkap tentang barang atau jasa, dan hak untuk mendapatkan kompensasi.¹³ Beberapa batasan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang menjual barang dan/atau layanan berdasarkan perjanjian baku diatur dalam UUPK. Batasan-batasan ini dibuat guna melindungi konsumen dari bahaya yang muncul sebagai hasil dari perjanjian baku yang diimplementasikan oleh pelaku usaha. Dalam UUPK, Pasal 18, Ketentuan Pencantuman Klausula Baku menyatakan secara tegas:

1. Pelaku usaha dilarang membuat atau memuat klausula baku pada dokumen atau perjanjian saat mengajukan atau menawarkan barang dan/atau jasa yang dimaksudkan untuk diperjualbelikan apabila:
 - a. Memperlihatkan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
2. Para pelaku usaha tidak boleh menyertakan yang bentuk atau letaknya sulit dilihat atau dibaca, atau pengungkapan yang sulit dipahami.
3. Secara hukum, setiap klausula yang dibuat dari pelaku usaha dalam dokumen atau kesepakatan yang sesuai dengan ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan atau dinyatakan batal atau tidak sah.

¹¹ Nadhirah, Ati Nisaun., *op.cit*, (47).

¹² Kurniati, Hikmah., & Tanudjaja. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Klausula Eksonerasi Pada Karcis Kendaraan Bermotor. *Jurnal Rechtsens*, 10(1) (2021): 19.

¹³ Nadhirah, Ati Nisaun., *loc.cit*.

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

4. Pelaku usaha diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku yang melanggar Undang-undang ini.

Pelaku usaha wajib membayar kompensasi untuk kerugian yang timbul karena penggunaan barang dan jasa yang ditawarkan oleh mereka, hal ini ditetapkan dalam Pasal 19 UUPK. UUPK telah mengatur secara menyeluruh, tetapi praktiknya masih jauh dari yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa aturan undang-undang tidak selalu menggambarkan situasi sebenarnya. Pada sejumlah keadaan, teridentifikasi banyak pelanggaran yang merugikan konsumen. Di antaranya adalah penerapan klausula baku yang mencakup klausula eksonerasi pada tiket parkir oleh pengelola area parkir, yang bertolak belakang dengan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen.¹⁴

Salah satu bentuk wanprestasi adalah klausul eksonerasi, yang menghapus tanggung jawab pihak tertentu atas konsekuensi hukum yang disebabkan oleh kelalaian mereka dalam memenuhi kewajiban yang ditetapkan dalam perjanjian. Klausul ini dianggap menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antar pihak karena ia mengabaikan kewajiban hukum yang ada dalam hubungan kontrak. Klausul eksonerasi yang diciptakan secara sepihak oleh pelaku usaha tidak hanya melanggar prinsip kebebasan berkontrak, tetapi juga memungkinkan pembatasan hak konsumen yang tidak proporsional. Selain itu, klausul baku yang diciptakan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa mengikutsertakan konsumen memungkinkan eksploitasi untuk mengalihkan risiko kerugian yang tidak adil kepada pihak yang lebih lemah.¹⁵

Dalam banyak kasus, pengelola parkir memasukkan klausula baku ke dalam tiket parkir yang diberikan kepada pelanggan. Pengelola parkir secara sepihak membuat perjanjian ini, salah satunya menyatakan bahwa "pengelola parkir tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan kendaraan." Sebab tidak mencukupi dua unsur utama Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu adanya kesepakatan serta kapasitas hukum, perjanjian seperti ini dapat dinyatakan tidak sah atau batal. Para pihak harus secara sadar mencapai kesepakatan, baik secara lisan maupun tertulis. Selain itu, kapasitas hukum sangat penting karena pengelola parkir tidak dapat memastikan bahwa semua pelanggan

¹⁴ Aliffian, M. Nur Daffa., *op.cit.*, (51)

¹⁵ Napitupulu, Johan., Budiharto., & Mahmudah, Siti. Akibat Hukum Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* (Studi Kasus Pembobolan *Safety Deposit Box* Bank International Indonesia (BII)). *Diponegoro Law Journal*, 8(1) (2019): 448.

yang menggunakan layanan parkir memiliki kapasitas hukum yang sah. Ini karena pelanggan berasal dari berbagai kelompok usia. Tindakan tersebut melanggar UUPK. Pelaku usaha dilarang secara eksplisit oleh Pasal 18 Ayat (1) huruf a undang-undang ini untuk mengalihkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Menurut prinsip kebebasan berkontrak, persyaratan dan larangan klausula baku bertujuan untuk menjaga keselarasan antara pelaku usaha dan konsumen. Aturan ini juga bertujuan untuk mencegah praktik yang merugikan konsumen, terutama yang disebabkan oleh ketidaktahuan, ketimpangan posisi, atau faktor lain yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk keuntungan mereka sendiri. Kebijakan hukum yang bertujuan guna menjaga konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil atau tidak menguntungkan yang memaksa mereka menerima syarat dan ketentuan yang tidak wajar mendasari larangan pencantuman klausula baku.

Pasal 45 hingga 48 UUPK mengatur penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus di mana konsumen mengalami kerugian oleh pelaku usaha. Menurut Pasal 45 Ayat (1), penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan melewati pengadilan umum; namun, Ayat 45 Ayat (2) menetapkan bahwa, jika kedua belah pihak mencapai kesepakatan, penyelesaian juga dapat dilakukan melalui jalur damai. Dalam situasi di mana pengguna jasa parkir mengalami kerugian, mereka berhak untuk mengajukan klaim terhadap penyedia layanan sesuai dengan peraturan yang diatur dalam undang-undang itu.

Lebih lanjut, Pasal 46 Ayat (1) UUPK menetapkan pihak-pihak yang berhak mengajukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kelompok konsumen dengan kepentingan serupa, konsumen yang mengalami kerugian atau ahli warisnya, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang berbadan hukum dan mempunyai maksud tujuan perlindungan konsumen yang jelas, serta pemerintah atau lembaga terkait jika pengguna. Pasal 47 UUPK menetapkan bahwa, dalam kasus di mana pihak memilih guna menyelesaikan konflik di luar pengadilan, tujuan penyelesaian adalah untuk memperoleh kesepakatan berkaitan dengan bentuk dan besaran ganti rugi, serta untuk mengambil tindakan guna menghindari kerugian serupa terulang.¹⁶

Menurut Pasal 52 UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang bertanggung jawab atas pengawasan. BPSK memiliki tanggung jawab untuk mengatasi dan menuntaskan sengketa yang timbul antara pelaku usaha dan

¹⁶ Aliffian, M. Nur Daffa., *op.cit*, (50-54)

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 11 undang-undang tersebut. Salah satu tanggung jawab BPSK adalah memantau penyertaan klausul baku oleh pelaku bisnis, mengingat adanya banyak penyalahgunaan dari klausul ini dalam beragam hubungan hukum antara pelaku bisnis dan juga konsumen, yang bisa berakibat merugikan konsumen. Selain itu, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat juga berkontribusi dalam perlindungan konsumen, berkolaborasi dengan BPSK untuk menjaga agar hak-hak konsumen tetap terjaga.¹⁷

BPSK, adalah lembaga yang memiliki tanggung jawab untuk menangani perselisihan konsumen di luar sistem peradilan dengan metode yang efisien, ekonomis, dan mudah. Sesuai dengan regulasi yang ada, BPSK diharuskan untuk memberikan keputusan dalam waktu paling lama 21 hari kerja. Meskipun begitu, penyelesaian konflik melalui BPSK tidak harus dilakukan sebelum konsumen menuntut di pengadilan. Akan tetapi, keputusan dari BPSK memberikan pengaruh kepada pelaku usaha yang berperilaku tidak jujur, karena bisa dijadikan sebagai bukti awal oleh penyelidik. Selain itu, prosedur penyelesaian di BPSK tidak menutup kemungkinan dilakukannya tindakan hukuman berdasarkan peraturan hukum yang ada.

Dalam layanan parkir, ketika pelanggan menerima tawaran dari pengelola parkir dan memperoleh tiket sebagai bukti adanya kesepakatan, para pihak secara implisit menyetujui perjanjian parkir. Perjanjian ini tidak selalu harus dalam format tertulis atau ditandatangani dari kedua pihak. Dalam pandangan hukum, interaksi antara pengelola parkir dan pelanggan dapat dianggap sebagai kontrak penitipan barang.

Pasal 1695 hingga 1729 KUHPerdara mengatur perjanjian penitipan barang. Pasal 1694 menyatakan bahwa bilamana seseorang menerima barang dari pihak lain dengan kewajiban untuk menyimpannya dan mengembalikannya dalam kondisi semula, itu dianggap sebagai penitipan barang. Menurut Pasal 1696 ayat (1), penitipan dianggap cuma-cuma kecuali jika ada kesepakatan lain yang menyatakan sebaliknya. Di samping itu, Pasal 1706 menekankan bahwa penerima titipan harus menjaga barang titipan dengan baik, setara dengan cara ia menjaga barang miliknya sendiri. Aturan ini diperketat lebih lanjut dalam Pasal 1707, terutama dalam situasi-situasi berikut:

¹⁷ Muthmainnah, Alifiah., & Asmar, Abd. Rais. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Parkir yang Mengandung Klausula Eksonerasi. *Alauddin Law Development Journal*, 5(3) (2023): 568.

1. Jika penerima titipan secara sukarela menawarkan untuk menerima barang yang dititipkan.
2. Jika penerima titipan meminta imbalan atas penitipan.
3. Jika penitipan dilakukan lebih lanjut guna kepentingan penerima titipan.
4. Jika secara eksplisit disepakati bahwa penerima titipan bertanggung jawab atas segala kesalahan dalam menjaga barang titipan.

Ketika konsumen menggunakan layanan parkir, mereka secara tidak langsung mempercayakan kendaraannya kepada pengelola parkir dengan harapan kendaraan tetap aman dan dikembalikan dalam kondisi semula, termasuk barang-barang yang ada di dalamnya. Kepercayaan ini timbul karena konsumen menganggap bahwa pengelola parkir memiliki keahlian dan pengalaman dalam mengelola area parkir, sehingga dapat menjamin keamanan kendaraan yang diparkir. Teori kepercayaan dalam hubungan antara konsumen dan pengelola parkir dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konsumen mempercayakan kendaraan mereka kepada pihak pengelola parkir karena mereka yakin kendaraan tersebut akan aman dari pencurian, kerusakan, atau risiko lain yang dapat merugikan mereka.
2. Keyakinan ini timbul karena pengelola tempat parkir dinilai memiliki keterampilan dan pengalaman terakut mengelola area parkir dan dapat menawarkan perlindungan serta keamanan.
3. Ketersediaan aturan dan ketentuan mengenai pengelolaan area parkir juga meningkatkan keyakinan konsumen bahwa pengelola parkir akan mengikuti regulasi tersebut untuk melindungi keamanan kendaraan.
4. Untuk melindungi hak konsumen, pengelola parkir bertanggung jawab untuk memastikan area parkir aman dan memperhatikan perjanjian parkir yang baku.
5. Pengelola parkir wajib bertanggung jawab untuk memastikan bahwa klausula perjanjian parkir tidak merugikan pelanggan, tetapi pelanggan berhak mendapatkan perlindungan hukum jika kendaraan mereka hilang atau rusak di area parkir.

Dalam menjalankan bisnisnya, pengelola parkir harus memahami pentingnya teori kepercayaan ini serta memastikan bahwa konsumen merasa aman selama kendaraannya diparkir. Oleh sebab itu, pengelola harus melaksanakan tanggung jawabnya untuk memastikan bahwa kendaraan yang diparkir aman dan memastikan bahwa perjanjian

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

parkir tidak menyebabkan kerugian bagi konsumen. Dengan demikian, sejak kendaraan diparkir pada area yang disediakan oleh pengelola parkir, pengelola parkir dan pengguna terlibat dalam hubungan hukum.¹⁸

Maka dari itu, perhatian terhadap perlindungan hukum bagi konsumen dalam situasi kehilangan kendaraan pada tempat parkir akibat adanya klausul eksonerasi pada tiket parkir sangatlah penting. Aturan dalam UUPK dengan tegas melarang penyertaan klausula standar yang memindahkan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, termasuk terkait hal layanan parkir. Selain itu, ikatan hukum yang ada antara pengelola parkir dan konsumen didasarkan pada prinsip kepercayaan dan tanggung jawab, yang mengharuskan pengelola parkir untuk menjaga keamanan kendaraan yang ditinggalkan. Demikian, penting bagi pelaku usaha untuk menyadari dan patuh pada peraturan yang ada, serta melakukan pengawasan yang lebih ketat agar hak-hak konsumen dapat terlindungi dengan maksimal.

Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Pada Konsumen Terkait Adanya Klausul Tersebut

Berdasarkan aturan yang tercantum pada Pasal 18 Ayat (1) dan Ayat (2) dari UUPK, sangat jelas bahwa konsep dan arti tentang klausula baku tidak dapat disamakan dengan klausula eksonerasi. Klausula baku lebih memfokuskan diri pada cara penyusunannya atau pengintegrasian dalam sebuah kontrak yang dilakukan secara unilateral, tanpa mempertimbangkan konten dari perjanjian tersebut. Di sisi lain, klausula eksonerasi tidak hanya menyoroti sisi prosedural dalam penyusunan atau pengintegrasian, tetapi juga mencakup isi klausul yang bermaksud untuk mengarahkan atau membebaskan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen.

Di sisi yang lain, Pasal 1337 dari KUHPdata membenarkan bahwa suatu kuasa tidak boleh diberikan jika bertentangan dengan ketentuan hukum yang ada. Artinya, materi yang terkandung dalam sebuah kesepakatan, sebagaimana diuraikan dalam klausul-klausulnya, wajib selaras dengan hukum yang ditetapkan. Selain itu, menurut Pasal 1339 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian tidak hanya mengikat pada hal-hal yang telah disetujui oleh semua pihak, tetapi juga mencakup segala sesuatu

¹⁸ Kurniati, Hikmah., & Tanudjaja., *opc.it*, (22-23).

yang sesuai dengan karakter perjanjian itu, harus dipenuhi berdasarkan asas kelayakan, tradisi, serta ketentuan hukum yang ditetapkan. Dengan demikian, larangan-larangan yang ditetapkan oleh hukum, kepatutan, dan kebiasaan juga merupakan bagian dari syarat sahnya suatu perjanjian.¹⁹

Kebebasan seseorang tidak terlepas dari tanggung jawab dalam setiap aktivitas bisnis. Dalam menjalankan bisnis, setiap individu yang terlibat harus siap menghadapi masalah dan bertanggung jawab atasnya. Pertanggungjawaban pelaku usaha harus didasarkan pada kewajiban hukum yang melekat pada individu atau kelompok yang mengoperasikan usaha tersebut. Pengelola parkir tidak dapat begitu saja melepaskan tanggung jawabnya jika kendaraan konsumen hilang atau rusak selama penitipan di layanan parkir.²⁰ Selama kendaraan yang terparkir belum diambil oleh pemiliknya, pengelola tempat parkir bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan juga menyediakan fasilitas pada area parkir. Biaya parkir tidak hanya mencakup penggunaan area dan fasilitas, tetapi juga biaya keamanan selama kendaraan berada di area parkir. Oleh karena itu, area, fasilitas, tarif, dan keamanan adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan atau diuraikan menjadi bagian-bagian yang terpisah.²¹

Meskipun demikian, penyelenggara parkir sering kali hanya menyewakan tempat parkir tanpa bersedia bertanggung jawab atas jenis apa pun yang hilang. Kebiasaan ini sering ditemui dalam bentuk pernyataan tertulis yang dipasang di berbagai sudut area parkir dan bahkan sering dicantumkan pada tiket parkir yang diberikan kepada pengguna jasa. Penyelenggara parkir sering menggunakan pernyataan tertulis tersebut sebagai dasar untuk menghindari tanggung jawab hukum jika terjadi kejadian yang merugikan konsumen, seperti kehilangan kendaraan yang telah diparkir di kawasan yang mereka kelola.²²

¹⁹ Wiranata, Made Denta. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Jasa Parkir Atas Perjanjian Klausula Eksonerasi. Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, (2019): 76-77.

²⁰ Aliffian, M. Nur Daffa., *op.cit*, (30).

²¹ Parmitasari, Indah. Hubungan Hukum Antara Pemilik Kendaraan Dengan Pengelola Parkir. *Jurnal Yuridis*, 3(1) (2017): 26.

²² Faisal, Bagus Imam., Dara, Siwi Widia., Fraja, Ika Noerwulan., & Zubairi. Pertanggungjawaban Pengelola Parkir Atas Kehilangan Kendaraan di Tempat Parkir. *RechtIdee*, 15(2) (2020): 348.

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

Relasi antara pemilik mobil dan pengelola tempat parkir dikategorikan kontrak penitipan barang, bukan sekadar sewa area parkir. Dalam kesepakatan ini, pengelola parkir memiliki kewajiban hukum untuk merawat dan mengembalikan kendaraan dalam kondisi yang sama seperti sebelumnya. Maka dari itu, apabila terjadi kehilangan yang disebabkan oleh kelalaiannya, maka pengelola parkir berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pemilik kendaraan. Pengelola tempat parkir memiliki kewajiban untuk memastikan keselamatan dan merawat kendaraan yang dipercayakan padanya, dan berkewajiban untuk mengembalikannya kepada pemilik dengan keadaan yang sama dalam kondisi semula. Menurut Pasal 1706 dan 1714 KUHPerdara, "Penerima titipan wajib memelihara barang titipan itu dengan sebaik-baiknya seperti memelihara barang-barang kepunyaan sendiri", dan kewajiban ini sejalan. Oleh karena itu, jika titipan berwujud uang tunai, jadi harus dikembalikan pula uang tunai dalam jumlah dan jenis mata uang yang sama, tidak peduli apakah mata uang itu telah naik atau turun nilainya.

Namun, pada praktiknya, ketentuan tersebut sering kali tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Pasal 4 UUUPK secara tegas merangkai hak-hak konsumen, terutama huruf (h), yang menerangkan bahwa konsumen mempunyai hak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak memenuhi standar yang diharapkan. Situasi ini biasanya muncul akibat penggunaan atau penyalahgunaan perjanjian baku; dalam hal ini, klausula eksonerasi termasuk.

Sesuai dengan putusan Mahkamah Agung Nomor 3416 K/Pdt/1985, pengelola parkir secara hukum bertanggung jawab jika kendaraan mereka hilang. Dalam putusan tersebut, Mahkamah Agung menyatakan bahwa pengelola parkir memiliki kewajiban untuk menanggung kerugian akibat kehilangan kendaraan yang terjadi di area parkir yang dikelolanya, termasuk akibat kelalaian petugas parkir, yang secara hukum menjadi tanggung jawab dari pemberi kerja (majikan). Putusan ini tetap relevan dan dapat dijadikan landasan hukum yang kuat dalam penyelesaian sengketa kehilangan kendaraan di lokasi parkir.²³

²³ <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tanggung-jawab-pengelola-parkir-saat-kendaraan-hilang-lt4febf6d28c5e3/> diakses pada 22 April 2025, Pukul 19.23

Secara singkat, pengelola parkir tetap memikul tanggung jawab terkait kehilangan kendaraan konsumen yang terparkir di tempat yang di kelola, meskipun terdapat klausula yang berupaya melepaskan tanggung jawab tersebut. Tanggung jawab tersebut didasari oleh sebuah hubungan hukum yang berupa kontrak penitipan barang sesuai yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, ketentuan dalam UUPK serta putusan Mahkamah Agung yang bersifat mengikat.

Dengan demikian, sesuai dengan peraturan yang berlaku, konsumen yang kehilangan kendaraan dapat menuntut pengelola parkir untuk ganti rugi perdata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Layanan parkir yang sangat penting bagi mobilitas masyarakat memiliki risiko kehilangan kendaraan yang menimbulkan permasalahan hukum bagi konsumen. Meskipun pengelola parkir sering menyisipkan klausul eksonerasi dalam tiket parkir yang berisi pembebasan tanggung jawab terhadap kehilangan kendaraan, hak-hak konsumen tetap harus dilindungi secara hukum. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum yang meliputi hak atas kompensasi dan ganti rugi atas kerugian yang dialami, serta hak untuk memperoleh informasi dan kenyamanan dalam menggunakan layanan parkir. UUPK secara tegas melarang penyertaan klausul standar yang memindahkan tanggung jawab pengelola kepada konsumen, terutama jika klausul tersebut dibuat secara sepihak dan tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pengelola parkir memiliki tanggung jawab kepada keamanan kendaraan yang ditinggalkan pada area parkir, dan dalam hal kerugian kehilangan, konsumen berhak mendapatkan perlindungan serta mekanisme penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Dengan demikian, keberadaan klausul eksonerasi tidak dapat secara otomatis membebaskan pengelola dari tanggung jawab hukum terhadap kerugian yang dialami konsumen, sehingga perlindungan hukum tetap memihak kepada hak dan kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. Hal ini menunjukkan perlunya penegakan hukum yang lebih tegas dan sosialisasi yang lebih baik tentang hak-hak konsumen agar perlindungan hukum mampu benar-benar dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa parkir.

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA TIKET PARKIR DALAM KASUS KEHILANGAN KENDARAAN DI AREA PARKIR

DAFTAR REFERENSI

Jurnal

- Aliffian, M. Nur Daffa. 2023. "Klausula Eksonerasi Pada Usaha Parkir Motor Di Wilayah Stasiun Cisauk Kabupaten Tangerang." *Skripsi Program Studi Ilmu Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 5.
- Faisal, Bagus Imam, Siwi Widia Dara, Ika Noerwulan Fraja, and Zubairi. 2020. "Pertanggungjawaban Pengelola Parkir Atas Kehilangan Kendaraan di Tempat Parkir." *RechtIdee*, 15(2), 348.
- Hidayatullah, M.Redho. 2021. "Pelaksanaan Penerapan Klausula Baku Karcis Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Di Pelabuhan Sungai Duku Pekanbaru Riau." *Skripsi Univeritas Islam Riau*, 1.
- Ihsan, Muhammad Kholil. 2022. "Perlindungan Hukum Pengguna Parkir Terhadap Klausulaa Eksonerasi Dalam Perjanjian Perparkiran." *Skripsi Universitas Sriwijaya*, 3.
- Kurniati, Hikmah, and Tanudjaja. 2021. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Klausula Eksonerasi Pada Karcis Kendaraan Bermotor." *Jurnal Rechtsens*, 10(1), 19.
- Marsca, Alya, and Humaira. 2022. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir Atas Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(4), 404.
- Muthmainnah, Alifiah, and Abd. Rais Asmar. 2023. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Parkir yang Mengandung Klausula Eksonerasi." *Alauddin Law Development Journal*, 5(3), 568.
- Nadhirah, Ati Nisaun. 2022. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Pengelolaan Parkir Pasar Losbatu Kandangan Kalimantan Selatan." *Skripsi Program Studi Ilmu Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 1.
- Napitupulu, Johanes, Budharto, and Siti Mahmudah. 2019. "Akibat Hukum Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Safe Deposit Box (Studi Kasus Pembobolan Safety Deposit Box Bank International Indonesia (BII))." *Diponegoro Law Journal*, 8(1), 448.

- Nirwandani, Nanda Suci. 2018. "Klausula Eksonerasi Dalam Karcis Parkir Di Terminal Arjosari Kota Malang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam." Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 20.
- Parmitasari, Indah. 2017. "Hubungan Hukum Antara Pemilik Kendaraan Dengan Pengelola Parkir." *Jurnal Yuridis*, 3(1), 26.
- Rachmaniyah, Shinta, and Dipo Wahyoen. 2022. "Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(2), 716.
- Wiranata, Made Denta. 2019. "Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Jasa Parkir Atas Perjanjian Klausula Eksonerasi." Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 76-77.
- Yori, Aurelius Kasimirus. 2015. "Penerapan Asas Kepatutan Dalam Perjanjian Jasa Parkir yang Mengandung Klausula Eksonerasi" *Jurnal Hukum Pemberdayaan Hukum*, 5(2), 13.
- Zakiyah. 2017. "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum: Al' Adl*, 9(3), 437.

Website

- Nugraha, Muhammad Raihan. (2025). Tanggung Jawab Pengelola Parkir Saat Kendaraan Hilang. URL: <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tanggung-jawab-pengelola-parkir-saat-kendaraan-hilang-lt4febf6d28c5e3/> diakses pada 22 April 2025, Pukul 19.23

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen