

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP UANG KEMBALIAN JASA PARKIR (STUDI PADA JASA PARKIR DI KOTA SURAKARTA)

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

SETYO SRI PRIHATIN

8111416230

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)" yang disusun oleh Setyo Sri Prihatin (NIM. 8111416230), telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 13 Maret 2020

STAS NEGERIOR

Pembimbing

Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum.

NIP. 198302122008012008

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

PENDIDIKAN DAN Fakultas Hukum UNNES

UNNES Prof/Dr. Martitah, M.Hum.

NIP. 196205171986012001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)" disusun oleh Setyo Sri Prihatin (NIM. 8111416230), telah disetujui dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 13 Maret 2020

Penguji Utama,

Dr. Duhita Driyah Suprapti, S.H., M.Hum NIP. 197212062005012002

Penguji I

Andry Setiawan NIP. 197403202006041001 Penguji II

Nurul F brianti, S.H., M.Hum NIP. 98302122008012008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UNNES

97206192000032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Setyo Sri Prihatin

NIM : 8111416230

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)" adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Semarang, 13 Maret 2020

Yang Menyatakan,

Setyo Sri Prihatin

NIM. 8111416230

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK

KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Negeri Semarang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Setyo Sri Prihatin

NIM

: 8111416230

Progran Studi: Ilmu Hukum (S1)

Fakultas

: Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang Hak Bebas Royalti Noneksekutif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

"Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

3F4AHF392611778

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Semarang

ig Menyatakan,

Pada Tanggal: 13 Maret 2020

Lyo Sri Prihatin

NIM. 8111416230

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Asy-Syarh: 6)

PERSEMBAHAN

- 1. Keluargaku, dan
- 2. Almamaterku UNNES

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)" untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

Penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaiakan skripsi ini. Diantaranya yaitu:

- Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
- 2. Dr. Rodiyah, S.Pd., S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- Dr. Martitah, M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- 4. Dr. Ali Masyhar, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- 5. Tri Sulistiyono, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- 6. Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dalam penyelesaian skripsi.
- 7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

8. Seluruh insan Dinas Perhubungan Kota Surakarta, terutama bidang perparkiran.

 Sri Haryanti, S.H yang tela memberikan dorongan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum.

10. Seluruh teman-teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

11. dan seluruh pihak yang membantu dengan sukarela dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis menjadi ladang pahala bagi yang membantu. Harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat dan tambahan pengetahuan bagi pembaca.

Semarang,

Penulis

ABSTRAK

Prihatin, Setyo Sri. 2020. Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta. Skripsi Bagian Perdata-Dagang. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing: Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum.

Kata Kunci: Perparkiran Kota Surakarta; Parkir Tepi Jalan Umum; Dinas Perhubungan; Uang Kembalian Jasa Parkir

Transaksi perparkiran adalah kegiatan yang umum dilakukan oleh mayarakat, karena banyaknya kebutuhan masyarakat untuk menggunakan jasa layanan parkir maka diberlakukanlah aturan untuk mengatur kegiatan perparkiran di Kota Surakarta. Petugas parkir yang menjadi pelaksana kegiatan perparkiran seringkali tidak melakukan kewajibannya dengan baik, terutama dalam memberikan uang kembalian kepada konsumen pengguna jasa parkir. Rumusan masalah dalam penelitian ini 1) Pelayanan Petugas Parkir terhadap Konsumen Terkait Uang Kembalian Jasa Parkir? 2) Perlindungan Konsumen atas Uang Kembalian Jasa Parkir Di Kota Surakarta?

Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yuridis sosiologis. Sumber data primer didapatkan dari melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan data primer diperoleh melalui studi kepustakaan berupa perundang-undangan, buku, jurnal, karya ilmiah terkait penelitian.

Hasil penelitian menunjukan bahwa: (1) pelayanan petugas parkir Tepi Jalan Umum di Kota Surakarta belum sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Konsumen banyak yang tidak sadar hak dan kewajibannya sehingga mereka tidak mengetahui apabila sedang dirugikan. (2) Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan adalah menyediakan layanan pengaduan bagi konsumen yang dirugikan dan melakukan pencegahan dengan memasang mesin parkir elektronik dengan pembayaran *cashless* dan memberikan plang informasi terkait biaya yang harus dibayarkan. Dalam pelaksanaan tindakan sanksi yang diberikan pada petugas parkir yang melanggar hanya kebijakan intern Dinas Perhubungan.

Simpulan dalam penelitian ini: (1) Pelayanan petugas parkir terhadap konsumen belum sesuai dengan aturan disebabkan petugas parkir yang tidak paham aturan dan konsumen juga tidak mengerti hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa. (2) Perlindungan konsumen yang dilakukan Dinas Perhubungan cukup baik dalam pencegahan dan penyediaan layanan aduan. Saran bagi Dinas Perhubungan agar memberikan edukasi kepada masyarakat terkait tarif parkir, membina petugas parkir agar taat dengan aturan yang ada, menggunakan elektronik parkir dan memperjelas aturan untuk sanksi dan SOP parkir. Bagi pengelola parkir agar rutin memeriksa petugas parkir. bagi petugas parkir agar melakukan tugas sesuai dengan peraturan yang ada. Bagi konsumen agar membaca plang informasi tarif parkir di lokasi parkir dan beritikad baik dalam transaksi perparkiran.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1. Teori Perlindungan Hukum	9
2.2.2. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	11
2.3 Landasan Konseptual	13

2.3.1. Pengertian Perlindungan Konsumen	13
2.3.2 Konsumen dan Pelaku Usaha	15
2.3.2.1 Konsumen	15
2.3.2.2 Pelaku Usaha	16
2.3.3. Hak dan Kewajiban	17
2.3.3.1 Hak Konsumen	17
2.3.3.2 Kewajiban Konsumen	20
2.3.3.3 Hak Pelaku Usaha	21
2.3.3.4 Kewajiban Pelaku Usaha	22
2.3.4. Jasa	23
2.3.5. Perparkiran	24
2.4 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Lokasi Penelitian	31
3.5 Sumber Data	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Validitas Data	35
3.8 Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surakarta	38

4.1.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan
4.1.1.2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan
4.1.1.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Perhubungan
4.1.2 Pelayanan Petugas Parkir Terhadap Konsumen Terkait Uang
Kembalian Jasa Parkir
4.1.3 Perlidungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir di
Kota Surakarta
4.2 Pembahasan
4.2.1 Pelayanan Petugas Parkir Terhadap Konsumen Terkait Uang
Kembalian Jasa Parkir
4.2.2 Perlidungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir di
Kota Surakarta 56
BAB V PENUTUP
5.1 Simpulan
5.2 Saran
DAFTAR PUSTAKA
I AMPIRAN 70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Tujuan dan Sasaran Dinas Perhubungan	40
Tabel 4.2 Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum	43

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	29
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kepada Dinas Perhubungan	70
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari BAPPEDA	71
Lampiran 3. Surat Telah Melakukan Penelitian di Dinas Perhubungan	72
Lampiran 4. Dokumentasi Hasil Penelitian	73
Lampiran 5, Surat Keputusan Penetanan Zona Parkir	76

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bidang perekonomian mengalami pertumbuhan pesat dan menghasilkan berbagai barang/jasa bervariasi yang disajikan kepada konsumen. Dalam bertransaksi barang/jasa konsumen mempunyai posisi yang lemah dibanding dengan pelaku usaha sehingga perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen, perlindungan tersebut merupakan konsekuensi dari pesatnya pertumbuhan ekonomi. Perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak dan kewajiban konsumen dalam memakai barang/jasa, undang-undang ini juga mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan barang/jasa yang dipakai oleh konsumen. Bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan (Kristiyanti, 2016).

Salah satu bentuk jasa adalah jasa perparkiran. Saat ini hampir semua orang dari seluruh kalangan memiliki kendaraan pribadi, baik itu sepeda motor maupun mobil, dan dari tahun ke tahun jumlah kendaraan meningkat drastis, hal ini menyebabkan bisnis perparkiran di tempat-tempat umum semakin menjamur karena tempat parkir sangat dibutuhkan oleh para pemilik kendaraan untuk memarkirkan kendaraannya. Adanya bisnis perparkiran ini sangat bermanfaat untuk memfasilitasi orang-orang yang mengunjungi tempat-tempat umum untuk memarkir kendaraannya dengan

aman (Parmitasari, 2016). Tempat parkir kendaraan bermotor menjadi kebutuhan bagi pemilik kendaraan, parkir harus mendapat perhatian yang serius, terutama mengenai pengaturannya. Salah satu hal yang penting dalam pengelolaan parkir adalah mengenai masalah perlindungan bagi konsumen pengguna jasa parkir (Basri, 2015).

Ketentuan tersebut berbeda dengan praktiknya, pada pelaksanaan jasa parkir di Kota Surakarta ditemukan banyak pelanggaran yang terjadi ditempat-tempat parkir yang telah disediakan. Hal ini dikarenakan ada beberapa jenis parkir dan tarif parkir yang berbeda sesuai jenis dan zona parkir yang telah ditentukan. Perbedaan tarif parkir tersebut membuat banyak masyarakat bingung tidak paham akan perbedaan tarif, hal itu membuka celah bagi pelaku usaha atau petugas parkir untuk menaikan harga atau memukul rata harga sebesar Rp. 2.000,00 untuk sepeda motor yang sebenarnya menurut peraturan zona D tarif parkir motor adalah Rp. 1.500,00 dan menurut zona E tarif parkir motor adalah Rp. 1.000,00. Selisih tarif parkir yang tidak dikembalikan oleh petugas parkir menjadi milik petugas parkir/pengelola (Erfananda, wawancara 8 Oktober 2019). Padahal menurut aturan yang ada tarif parkir sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah.

Pelanggaran-pelanggaran lain yang seringkali terjadi diantaranya uang kembalian yang tidak dikembalikan, tagihan tarif parkir yang sengaja dimahalkan, karcis retribusi parkir yang tidak diberikan, dan hak-hak konsumen lainnya yang sengaja tidak dipenuhi. Hal ini sangat merugikan bagi konsumen, konsumen mempunyai posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha perparkiran. Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar (Barkatullah, 2010). Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen dari tindakan petugas parkir yang melanggar tersebut. Pelanggaran yang dilakukan oleh petugas parkir tersebut bertolak belakang dengan apa yang seharusnya menjadi kewajiban pelaku usaha yaitu untuk memperlakukan konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.

Apabila hal ini dibiarkan akan semakin banyak pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh petugas parkir dan akan sangat merugikan bagi konsumen. Maka berdasarkan uraian diatas penulis tertarik meneliti mengenai perlindungan hak konsumen terhadap uang kembalian jasa parkir, sehingga disusunlah skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)"

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian-uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka dapat diuraikan beberapa masalah yang dapat didentifikasi. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ketidakpahaman masyarakat Kota Surakarta adanya tarif parkir yang berbeda sesuai dengan jenis parkir dan zona parkirnya.
- 2. Tidak tersedianya informasi yang jelas mengenai biaya retribusi parkir yang seharusnya dibayarkan.
- 3. Kurangnya pengawasan dari Dinas Perhubungan dalam kegiatan perparkiran.
- 4. Perlindungan hak konsumen dalam hal ini hak untuk diperlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif belum terpenuhi secara maksimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini masalah yang akan dikaji dipersempit agar pembahasan tidak terlalu luas. Pembatasan masalah yaitu penulis akan menitikberatkan penelitian terhadap kegiatan perparkiran Tepi Jalan Umum di Kota Surakarta untuk pengguna sepeda motor dan kemudian akan fokus pada perlindungan terhadap hak konsumen atas uang kembalian jasa parkir di Kota Surakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana Pelayanan Petugas Parkir terhadap Konsumen Terkait Uang Kembalian Jasa Parkir?
- Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian
 Jasa Parkir di Kota Surakarta?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan, maka tujuan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- Untuk mengidentifikasi dan mengkaji pelayanan petugas parkir terhadap konsumen terkait uang kembalian jasa parkir.
- 2. Untuk mengidentifikasi dan mengkaji perlindungan hak konsumen atas uang kembalian jasa parkir di kota Surakarta

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis dalam melakukan penelitian ini berharap dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan Hukum Perdata Dagang Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

Penulisan ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu hukum keperdataan khususnya mengenai perlindungan hak konsumen terhadap jasa parkir di Kota Surakarta agar sesuai dengan peraturan yang telah ada.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa informasi secara tertulis mengenai perlindungan konsumen bagi pengguna jasa parkir atas pelanggaran-pelanggaran hak yang terjadi dalam kegiatan perparkiran di Kota Surakarta dan memberi masukan kepada Dinas

Perhubungan, Pengelola Parkir dan Petugas Parkir untuk memberikan pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis dalam penelitian ini memakai beberapa penelitian terdahulu yang tema penelitiannya relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis dalam penelitiannya ini. Penelitian terdahulu yang dipakai oleh penulis diantaranya:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

	Tabel 2.1 Penentian Teruanulu				
No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Pokok Pembahasan			
1.	Romy Adiyanto. Skripsi, Fakultas	Pelayanan petugas SPBU terkait			
	Hukum Universitas Negeri Semarang,	selisih uang kembalian dan			
	2015.	perlindungan terhadap hak			
	Perlindungan Terhadap Hak	konsumen atas uang kembalian			
	Konsumen Atas Uang Kembalian	berdasarkan Undang-Undang			
	(Studi Pada SPBU Kota Semarang)	Nomor 8 Tahun 1999 tentang			
		Perlindungan Konsumen.			
2.	Fransisca Kusumastuty	Analisis mengenai responsivitas			
	Widyaningrum. Skripsi, Fakultas	yang diberikan oleh Dinas			
	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Perhubungan Komunikasi dan			
	Universitas Sebelas Maret, 2015.	Informatika Kota Surakarta			
	Responsivitas Dinas Perhubungan	terhadap tata kelola parkir yang			
	Komunikasi dan Informasi terhadap	berjalan di Kota Surakarta.			
	Tata Kelola Parkir di Kota Surakarta				
3.	Vania Maretha. Skripsi, Fakultas	Penelitian ini berdasar pada			
	Hukum Universitas Lampung, 2017.	Putusan Mahkamah Agung			

Perlindungan	Hukum	Terhadap	Nomor	2078K/Pdt	/2009 dalam
Konsumen	Berkenaan	dengan	penelitia	n ini	menganalisis
Kehilangan S	Sepeda Motor	di Area	ketentuai	n perlindu	ngan hukum
Parkir			yang	dimiliki	konsumen
(Studi Putus	an Mahkama	h Agung	berkaitan	n dengan	kehilangan
Nomor 2078 I	K/Pdt/2009)		motor.		

Tabel diatas adalah daftar penilitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan tema penelitian penulis. Berdasarkan pemeriksaan penelitian dengan penelitian terdahulu, Perlindungan Konsumen Terhadap Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta) memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu. Perbedaan tersebut antara lain:

- 1. Penelitian yang dilakukan oleh Romy Adiyanto dengan judul Perlindungan Terhadap Hak Konsumen Atas Uang Kembalian (Studi Pada SPBU Kota Semarang) membahas tentang selisih uang kembalian pada transaksi pembelian bahan bakar kendaraan di SPBU terutama bagi transaksi bahan bakar dengan permintaan dari konsumen full tangki. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah objek yang diteliti, yaitu penulis meneliti tentang uang kembalian jasa parkir.
- Penelitian yang dilakukan oleh Fransisca Kusumastuty Wudyaningrum yang berjudul Responsivitas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi terhadap Tata Kelola Parkir di Kota Surakarta membahas dan mengalisa responsivitas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi

terhadap tata kelola perparkiran tentang pungutan liar dan parkir sembarangan. Perbedaan penelitian terletak pada fokus penlitian, yaitu penulis mengenai perlindungan konsumen atas uang kembalian jasa parkir.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Vania Maretha yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkenaan dengan Kehilangan Sepeda Motor di Area Parkir (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2078 K/Pdt/2009) membahas ketentuan mengenai perlindungan hukum yang dimiliki konsumen berkenaan dengan hilangnya sepeeda motor di area parkir. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan menganai uang kembalian sedangkan penelitian tersebut membahas tentang motor yang hilang diarea parkir.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Perlindungan Hukum

Hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa saja saling bertubrukan satu sama lain. Maka dari itu hukum mengintegrasikan agar kepentingan tidak saling bertubrukan. Pengkoordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut. Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasi suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut (Rahardjo, 2014). Teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo terinspirasi dari Fitzgerald

tentang tujuan hukum yaitu mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat. Perlindungan hukum memberikan penganyoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Setiadi & Kristian, 2017). Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia (Setiono, 2004). Pendapat lain mengatakan, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia (Muchsin, 2003)

Perlindungan hukum ada 2 macam yakni, perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif (Hadjon, 1994). Perlindungan hukum preventif diberikan oleh pemerintah degan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasanbatasan dalam melakukan kewajiban, sedangkan perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda,

penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran (Muchsin, 2003).

2.2.2 Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen termaktub pada pasal (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2015) menyatakan, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- Asas manfaat yang dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan anatara kepentingan umum konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

- 4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungaan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen mempunyai tujuan yang telah dijelaskan pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu bertujuan:

- Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- Mengangkat harkat dan martabat konssumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha prosuksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dari tujuan hukum yang telah dituliskan diatas, bila dikelompokkan menjadi tujuan hukum secara umum dapat dikelompokkan sebagai berikut (Miru & Yodo, 2015):

- Tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat pada huruf c dan huruf e.
- 2. Tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat dilihat pada huruf a, huruf b, termasuk huruf c dan huruf d serta huruf f.
- 3. Tujuan kepastian hukum terlihat pada huruf d.

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya perlindungan konsumen adalah agar menciptakan rasa yang aman bagi konsumen dalam memakai barang dan/atau jasa yang ada.

2.3 Landasan Konseptual

2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Pendapat lain mengatakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen (Kristiyanti, 2016). Az. Nasution mempunyai

pendapat bahwa hukum konsumen memuat asas-asas atau kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen (Nasution, 2001). Sedangkan menurut Sidabalok (2014) perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen dibuat untuk kegiatan perdagangan yang adil dengan memberikan informasi yang benar dan jujur ditempat umum. Selain itu hukum perlindungan konsumen dibuat untuk mencegah pelaku usaha yang mengarah kepada penipuan atau praktik tertentu yang tidak adil dan memperoleh keuntungan atas persaingan dan juga memberikan perlindungan terhadap mereka yang memiliki kelemahan dan tidak dapat menjaga diri mereka (Sadar, Makarao, & Mawardi, 2012).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menjelaskan pengertian perlindungan konsumen pada pasal (1) angka 1, yaitu segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2015) Frasa yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum" diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi perlindungan konsumen.

Cakupan dari perlindungan konsumen tidak hanya barang akan tetapi juga termasuk jasa sampai dengan akibat-akibat yang timbul dari pemakaian barang dan/atau jasa. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu (Rosmawati, 2018):

- Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
- 2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

2.3.2 Konsumen dan Pelaku Usaha

2.3.2.1 Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata consumer (Inggris-Amerika) atau *consument*/konsument (Belanda). Pengertian tersebut tergantung pada konteks yang ada. Secara harafiah *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang dan atau jasa (Kristiyanti, 2016). Pasal (1) angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Setiap orang pasti akan berkedudukan sebagai konsumen atas

barang atau jasa. Sebagai konsumen, seseorang harus memahami tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban sebagai konsumen (Fibrianti & Hidayat, 2014) . Az. Nasution (2001) menegaskan batasan tentang konsumen, yakni:

- Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- Konsumen antara adalah stiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- 3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Menurut Inosentius Samsul, Konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain seperti pemberian hadiah dan undian (Samsul, 2004).

2.3.2.2 Pelaku Usaha

Pelaku usaha menurut pasal (1) angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap perseorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Abdul Halim Barkatullah (2008) dalam kutipannya menyatakan:

Pengertian pelaku usaha dalam pasal (1) angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku dalammasyarakat eropa terutama negara belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli pada produk tertentu: importir suatu produk dengan maksud untuk dijual belikan, disewakan, disewagunakan (leasing) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (supplier) dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

2.3.3 Hak dan Kewajiban

2.3.3.1 Hak Konsumen

Perlindungan konsumen mengatur hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Secara umum ada 4 hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh Mantan Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy (Shidarta, 2004), yaitu:

- 1. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right of safety)
- 2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed)
- 3. Hak untuk memilih (the right to choose)
- 4. Hak untuk didengar (the right to be heard)

Selain itu, hak-hak konsumen juga tercantum dalam Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Taahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) dan juga merumuskan kepentingan konsumen yang perlu dilindungi (Barkatullah, 2008) yaitu:

- Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
- 2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen
- Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
- 4. Pendidikan konsumen
- 5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- 6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepntingan mereka.
- Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, hak-hak konsumen adalah:
 - a. hak atas kenyamanan. Kemanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas
 barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Menurut Ahmadi Miru (Miru, 2000), bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

- hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan;
- hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar; dan
- hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

2.3.3.2 Kewajiban Konsumen

Selain mempunyai hak-hak, konsumen juga meiliki kewajiban agar seimbang. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen termaktub kewajiban konsumen, yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hal-hal tersebut dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimual atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.

2.3.3.3 Hak Pelaku Usaha

Sebagai keseimbangan atas adanya hak dan kewajiban konsumen, tidak hanya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban. Pelaku usaha juga memiliki hak yang termaktub dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada huruf a telah dijelaskan bahwa hak pelaku usaha adalah mendapatkan pembayaran sesuai konsidi barang/jasa yang diperdagangkan, dalam praktiknya terkadang suatu barang/jasa kualitasnya lebih rendah dengan barang/jasa serupa maka para pihak menyepakati harga lebih rendah yang wajar. Menurut Miru dan Yado (2015), menyangkut

hak pelaku usaha yang terdapat pada huruf b, c dan d sesungguhnya merupakan hak-hak yang banyak berhubungan dengan pihak pemeritah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan dan merugikan pelaku usaha dapat dihindari.

2.3.3.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Selain hak-hak yang dimiliki oleh konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen merumuskan hak konsumen lainnya yang tercantum pada kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antitomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen (Zulham, 2013). Kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar
 dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji,
 dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta
 memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat
 dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha tertulis diatas sebenarnya adalah manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang "ditargetkan" untuk menciptakan "budaya" tanggungjawab pada diri pelaku usaha (Barkatullah, 2008).

2.3.4 Jasa

Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasikan secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain (Mursid, 1993). Pendapat lain menyebutkan, jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi jasa tersebut (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian Jasa yang pada pasal (1) angka 5, Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian tersebut memiliki frasa "bagi masyarakat" bahwa jasa yang dimaksud haruslah jasa yang ditawarkan kepada lebih dari satu orang.

2.3.5 Perparkiran

Pada pasal (1) angka 15 Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan telah tertulis definisi parkir. Parkir adalah keadaan Kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Pengertian parkir pada Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan sama dengan definisi parkir diatas.

Pelaksanaan perparkiran yang tertata dengan baik adalah sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat dalam menunjang aktifitas perekonomian dan merupakan langkah nyata dan peran serta seluruh komponen untuk peningkatan pembangunan daerah (Kotler, Hardjanto, & Juliani, 2017). Perparkiran di Kota Surakarta telah diatur pada Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dalam BAB XIV tentang Perparkiran. Tempat parkir dapat diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau badan, perorangan. Di Kota Surakarta ada dua jenis parkir, yaitu:

 Tempat parkir di tepi jalan umum, parkir ini diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Tempat parkir di tepi jalan umum diselenggarakan ditempat tertentu atau jalan yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas, dan/atau marka jalan. Parkir jenis ini mengenal parkir berzona, zona parkir ditetapkan berdasarkan kepadatan lalu lintas dan permintaan akan kebutuhan parkir setempat. Zona parkir dikategorikan menjadi:

- a. Zona A
- b. Zona B
- c. Zona C
- d. Zona D
- e. Zona E

Zona parkir yang diterapkan di Kota Surakarta hanyalah zona C, zona D dan zona E (Widyaningrum, 2015).

2. Tempat khusus parkir yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan/atau badan, peseorangan. Tempat khusus parkir diatur sirkulasi dan posisi parkir kendaraan dinyatakan dengan rambu lalu lintas atau marka jalan dan diberi tanda berupa huruf atau angka yang memudahkan pengguna jasa menemukan kendaraannya. Tempat khusus parkir dapat berupa pelataran parkir, taman parkir, dan gedung parkir.

Pengelolaan perparkiran di Kota Surakarta dikelola oleh pemerintah daerah dan dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga melalui pelelangan dan penunjukan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Dalam pasal 220 sampai dengan pasal 225 Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan

dijelaskan pula mengenai Hak dan Kewajiban pengelola, petugas parkir dan pengguna jasa parkir, diantaranya:

Pengelola parkir mempunyai hak:

- a. Mengelola tempat lahan parkir yang diterapkan;
- Memperoleh hasil pungutan retribusi yang telah dilakukan petugas parkir sebesar 35% dari pendapatan parkir;
- c. Mendapat perlindungan keamanan dari Pemerintah Daerah dari kegiatan parkir illegal/tidak resmi; dan
- d. Mendapat jaminan kepastian dalam mengelolal lahan parkir Sedangkan selain hak-hak pengelola parkir, dijelaskan pula mengenai hak-hak petugas parkir yaitu:
- a. Memperoleh penghasilan sebesar 25% dari pendapatan parkir;
- Memungut retribusi parkir seseuai ketentuan Peraturan Daerah tentang Retribusi Daerah;
- c. Mendapatkan jaminan sosial dan hak-hak lainnya dari pengelola parkir.

Selain itu, pengguna jasa parkir sebagai konsumen disini juga mempunyai hak. Pengguna jasa parkir mempunyai hak, antara lain:

- a. Memperoleh bukti pembayaran tertulis parkir;
- b. Mendapat pelayanan yang baik dari petugas parkir;
- c. Mendapat jaminan keamanan;
- d. Mendapat ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan yang dialami.

Selain hak-hak teradapat pula kewajiban pengelola, petugas parkir dan pengguna jasa parkir yang antara lain:

Pengelola parkir mempunyai kewajiban:

- a. Menjaga keamanan, ketertiban, keindahan, dan kelancaran lalu lintas di kawasan lokasi parkir yang dikelola;
- Menyerahkan hasil pungutan retribusi kepada walikota melalui dinas sesuai kontrak/ketetapan retribusi;
- c. Memungut tarif retribusi sesui Peraturan Daerah tentang Retribusi Daerah;
- d. Membina dan memperkerjakan petugas parkir yang cakap, jujur dan terampil;
- e. Mematuhi dan melaksanakan hubungan perburuhan/ ketenagakerjaan seseui dengan peraturan perundang-undangan dibidang ketenagakerjaan.
- f. Memberikan jaminan sosial dan hak-hak lainnya, kepada petugas parkir; dan
- g. Memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan termasuk kelengkapannya dan/atau kerusakan yang dialami karena kesengajaan aatau kealpaan petugas parkir.

Selain pengelola kewajiban juga mengikat kepada petugas parkir.

Petugas parkir mempunyai kewajiban:

- a. melaksanakan tugas yang ditetapkan pengelola yang telah disahkan oleh Dinas;
- b. menyerahkan bukti retribusi parkir kepada pengguna jasa parkir;

- c. menyerahkan hasil pemungutan retribusi parkir kepada pengelola;
- d. memakai seragam parkir, beserta kelengkapan yang telah ditetapkan, dan kartu tanda anggota;
- e. memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa Parkir dengan baik;
- f. menata dengan tertib kendaraan yang diparkir sesuai dengan pola parkir yang ditetapkan;
- g. memberikan jaminan keamanan;
- h. memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan termasuk kelengkapannya dan/atau kerusakan yang dialami karena kesengajaan atau kealpaan;
- i. mematuhi ketentuan tarif retribusi parkir yang berlaku;
- j. menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir.

Pengguna jasa parkir sebagai konsumen tetap mempunyai kewajiban sebagai pengguna jasa. Kewajiban konsumen antara lain:

- a. menempatkan kendaraan di tempat yang sesuai dengaan peruntukannya;
- b. mematuhi semua tanda-tanda parkir dan/atau petunjuk yang ada;
- c. meminta karcis parkir pada saat parkir; dan
- d. menunjukan dan membayar retribusi parkir kepada petugas parkir pada saat akan meninggalkan tempat parkir.

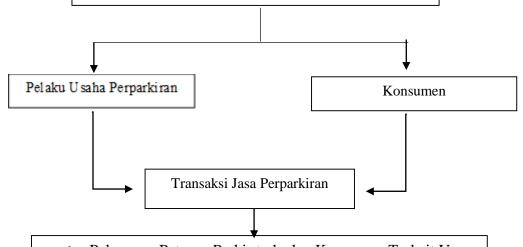
2.4 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian-uraian sebagaimana telah dituliskan diatas, maka perlu adanya kerangka berfikir sebagai alur pemikiran mengenai apa yang menjadi

latar belakang dan permasalah yang diangkat. Adapun kerangka berpikir sebagai berikut:

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

- 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah



- Pelayanan Petugas Parkir terhadap Konsumen Terkait Uang Kembalian Jasa Parkir
- 2. Perlindungan Terhadap Hak Konsumen atas Uang Kembalian Jasa Parkir di Kota Surakarta
- 1. Ketidakfahaman konsumen atas hak-hak yang dimiliki saat menggunakan jasa parkir
- 2. Pengawasan terhadap perparkiran di kota Surakarta belum maksimal
- 3. Petugas parkir tidak mengetahui aturan atau kejar target
- 1. Pemberian sanksi yang tegas bagi petugas parkir yang melanggar aturan
- 2. Memberikan edukasi kepada konsumen terkait hak-haknya
- 3. Mengoptimalkan pengawasan terhadap petugas parkir

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai "Perlindungan Hak Terhadap Hak Konsumen Atas Uang Kembalian Jasa Parkir (Studi Pada Jasa Parkir di Kota Surakarta)", maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- 1. Pelayanan petugas parkir terhadap konsumen masih banyak ditemukan tidak sesuai dengan apa yang diaturkan dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Masih banyak ditemukan petugas parkir yang melakukan pelanggaran berupa tidak mengembalikan uang kembalian yang menjadi hak konsumen. Selain itu, masih banyak masyarakat menganggap bahwa biaya parkir adalah sebesar Rp. 2000,00 dan banyak yang tidak mengetahui bahwa tarif parkir yang berlaku di tempat Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Surakarta merupakan tarif progresif.
- 2. Perlindungan terhadap hak konsumen atas uang kembalian sudah dilakukan oleh Dinas Perhubungan dengan melakukan patroli 24 jam, menyediakan akun dan nomor aduan untuk konsumen, memberikan plang informasi terkait tarif parkir dan mengadakan parkir elektronik. Namun, dalam pelaksanaan tindakan sanksi untuk petugas parkir yang melanggar peraturan belumlah berdasar pada aturan yang jelas dan hanya kebijakan intern dari Dinas Perhubungan .

5.2. Saran

- Bagi Dinas Perhubungan Kota Surakarta selaku penyelenggara perparkiran di Kota Surakarta:
 - a. Lebih banyak memberikan edukasi kepada konsumen terkait tarif parkir yang berlaku.
 - b. Memberikan pemahaman kepada para petugas parkir untuk melakukan kegiatan perparkiran sesuai dengan peraturan yang ada.
 - c. Menggalakkan pengadaan elektronik parkir dengan pembayaran *cashless* yaitu menggunakan *e-wallet* (link aja, gopay, ovo).
 - d. Memperjelas peraturan mengenai sanksi bagi petugas parkir yang tidak mengembalikan uang kembalian dan membuat peraturan yang rinci tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas parkir.
- 2. Bagi pengelola parkir selaku pelaku usaha yaitu agar tidak hanya menunggu petugas parkir memberi setoran dan menunggu adanya aduan untuk melakukan pemeriksaan pada petugas parkir akan tetapi juga mengadakan pengawasan setiap harinya kepada petugas parkirnya.
- Bagi petugas parkir sebagai pelaksana kegiatan perparkiran yaitu melaksanakan tugas sesuai dengan apa yang telah dituangkan dalam Peraturan Daerah.
- 4. Bagi konsumen sebagai pengguna jasa perparkiran yaitu agar selalu membaca plang informasi tarif parkir yang ada pada titik lokasi parkir, beritikad baik dalam melaksanakan transaksi perparkiran, dan memberikan tarif yang sesuai kepada petugas parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, A. H. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen kajian Teoritis dan Perkembangaan Pemikiran. Bandung: Nusa Media.
- Barkatullah, A. H. (2010). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Basri. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir. *Jurnal Perspektif*, 41-48.
- Daniela, & Corodeanu, T. A. (2015). Consumer's protection from the generation Y's perspective. . *Procedia Economics and Finance*, 8-18.
- Dave, S. M., Joshi, G. J., Ravinder, K., & Gore, N. (2019). Data Monitoring For The Assessment of On-street Parking Demand in CBD Areas of Developing Countries. *Transportation Research*, 152-171.
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2015). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*.

 Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fibrianti, N., & Hidayat, A. (2014). Pendidikan Konsumen Kepada Warga Desa Jetis Kecamatan Bandungan kabupaten Semarang Terhadap Peran Lembaga Perlindungan Konsumen. *Abdimas*, 97-103.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2019). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.

- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Hadjon, P. M. (1994). Pengkajiaan Ilmu Dogmatik (Normatif). Surabaya: Universitas Airlangga.
- Kotler, P., Hardjanto, U. S., & Juliani, H. (2017). Pelaksanaan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Perparkiran. *Diponegoro Law Jurnal*, 1-13.
- Kristiyanti, C. T. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, A. (2000). Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi konsumen di Indonesia.

 Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muchsin. (2003). Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia.

 *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia. Surakarta:

 *Universitas Sebelas Maret.
- Mursid, M. (1993). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muthiah, A. (2018). Hukum Perlindungaan konsumen Dimensi Hukum positif dan Ekonomi Syariah. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Nasution, A. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Parmitasari, I. (2016). Hubungan Hukum Antara Pemilik Kendaraan Dengan Pengelola Parkir. *Jurnal Yuridis*, 20-36.
- Putra, I. P., Rudy, D. G., & Putrawan, S. (2013). Pelaksanaan Peraturan Pemungutan Parkir Pada Area Parkir McDonald's Jalan Kebo Iwa Di Kota Denpasar. *Kertha Semaya*, 1-10.
- Rahardjo, S. (2014). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rosenblum, J., Hudson, A. W., & Ben-Joseph, E. (2020). Parking Futures: An international Review of Trends and Speculation. *Land Use Policy*, 1-8.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Appoarch). Yogyakarta: Deepublish.
- Sadar, M., Makarao, T., & Mawardi, H. (2012). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia.
- Samsul, I. (2004). Perlindungan Konsumen, kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak. jakarta: Universitas Indonesia.
- Setiadi, E., & Kristian. (2017). Sistem Peradilan Pidana Terpadu danSitem Penegakan Hukum di Indonesia. Jakarta: Kencana.

- Setiono. (2004). Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Widyaningrum, F. K. (2015). Responsivitas Dinas Perhubungan dan Informasi terhadap Tata Kelola Parkir di Kota Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah