
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Parkir Atas Kerusakan Kendaraan Di Area Parkir

Nuryanti¹, Septiayu Restu Wulandari²

^{1,2}Universitas Pelita Bangsa

E-mail: nuryantii051@gmail.com¹

Article History:

Received: 04 Juni 2024

Revised: 17 Juni 2024

Accepted: 19 Juni 2024

Keywords: Parkir, Jasa Parkir, Konsumen

Abstract: Jasa parkir merupakan penyedia jasa untuk menjaga, mempermudah, juga mengamankan kendaraan yang sementara waktu akan ditinggalkan oleh pemiliknya, tidak sedikit terdapat keluhan-keluhan konsumen terhadap permasalahan pada layanan parkir dimana sering menimbulkan kerugian bagi konsumen apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada kendaraan pada saat menggunakan jasa parkir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana gambaran fasilitas parkir pada area parkir Revo Town Mall dan juga Hubungan hukum antara konsumen dan pengelola parkir terhadap kerusakan yang di alami konsumen pada Revo Town Mall. Penelitian ini termasuk penelitian hukum empiris yang mana menggunakan cara tertentu dalam mengungkap dan menelaah permasalahan dengan menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi berdasarkan fakta yang ada, sehingga menghasilkan data bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Hasil pada penelitian yang telah dilaksanakan mengungkap bahwa pada sistem keamanan masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya dan untuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa parkir pada Revo Town Mall masih belum menemukan titik akhir yang pasti dimana pertanggungjawaban belum juga dijalankan karna kurangnya komunikasi antara korban dan pelaku usaha dalam menyelesaikan kasus ini. Untuk mencegah terjadinya hal buruk seperti kehilangan barang di dalam mobil sehingga menyebabkan kerusakan pada kendaraan karna dibobol alangkah baiknya pengguna parkir untuk tidak meninggalkan barang berharga pada kendaraan yang terparkir, dan juga dalam hal ini petugas keamanan cukup berperan untuk bisa lebih tanggap dalam menjalankan kewajiban dengan lebih maksimal.

PENDAHULUAN

Sistem parkir dan perlindungan konsumen adalah dua hal yang tentunya saling berkaitan. Diiringi perkembangan zaman kendaraan roda dua maupun roda empat merupakan sesuatu yang hampir pasti dimiliki oleh setiap orang, karena adanya kendaraan ini dapat membantu meringankan kegiatan sehari-haribaik itu menjadi mata pencaharian ataupun sarana transportasi pribadi yang berarti kita tidak perlu lagi menggunakan transportasi umum.

Tingkat jumlah kendaraan bermotor yang tinggi sangat berdampak pada berbagai sektor. Dampak yang ditimbulkan seperti kemacetan, polusi, kecelakaan, dan pelanggaran lalu lintas. Bekasi merupakan kota yang cukup padat akan populasi kendaraan bermotornya. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) populasi kendaraan bermotor pribadi di Kota Bekasi pada tahun 2020 mencapai 1.509.177 unit. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut lah yang telah mempengaruhi permintaan masyarakat akan adanya lahan parkir sebagai kebutuhan untuk menitipkan kendaraan bermotor bagi pemilik kendaraan. Oleh karena itu parkir harus mendapatkan perhatian yang serius, terutama mengenai pengaturannya.

Setiap kendaraan yang digunakan sudah tentu membutuhkan area parkir agar tertata dan tidak mengganggu lalu lintas ketika hendak berhenti untuk sementara waktu. Parkir merupakan salah satu jenis usaha yang cukup dibutuhkan oleh masyarakat umumnya bagi pengguna kendaraan pribadi. Sistem parkir yang efisien dapat mempengaruhi pengalaman baik pada konsumen dengan cara memberikan akses mudah dan juga aman.

Menurut Pasal 1 ayat (18) Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2020 Tentang penyelenggaraan Retribusi Parkir, Tempat parkir adalah lokasi yang disediakan di ruang milik jalan dan/atau di luar ruang milik jalan yang menggunakan lahan PSU yang telah ditetapkan oleh walikota sebagai tempat parkir, atau tempat parkir di luar ruang milik jalan yang disediakan oleh orang pribadi atau penunjang usaha pokok, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor yang memungut bayaran. (*Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Retribusi Parkir Dan Terminal.*)

Pengertian parkir bisa diartikan sebagai tindakan menempatkan kendaraan seperti mobil atau sepeda motor di suatu lokasi atau tempat untuk sementara waktu dan dikenakan tarif tertentu sebagai pembayaran karena sudah menggunakan jasa tersebut. Tempat parkir kendaraan bermotor menjadi kebutuhan karena angkutan umum tidak selalu punya arah yang sama, maka mayoritas masyarakat lebih banyak memanfaatkan kendaraan pribadi, ini menjadi salah satu masalah transportasi seperti kemacetan. Namun, semakin maraknya kasus kehilangan barang berharga di dalam mobil di area parkir menimbulkan kekhawatiran serius bagi konsumen jasa parkir. Hal ini memunculkan permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen terhadap kehilangan barang berharga di dalam kendaraan yang diparkir.

Jasa parkir menyediakan jasa untuk menjaga, mengamankan juga mempermudah masyarakat apalagi di kawasan seperti Mall, yang mana Mall merupakan pusat perbelanjaan yang cukup banyak diminati juga dikunjungi oleh masyarakat lokal maupun non lokal, masyarakat yang menggunakan jasa parkir disebut konsumen. oleh karena itu maka jasa parkir sangat dibutuhkan untuk memudahkan pengemudi dalam memarkirkan kendaraannya selagi ditinggalkan untuk berbelanja atau hal lain.

Dikarenakan usaha pengelolaan parkir memiliki prospek yang baik dan mempunyai manfaat yang cukup besar, maka pengelola parkir harus mempunyai standar keselamatan yang harus diterapkan. Tidak hanya sekedar keamanan gedung parkir saja, namun standar keselamatan barang-barang yang ditinggalkan di tempat parkir juga harus diperhatikan, baik berupa kendaraan yang ditinggalkan di tempat parkir atau benda lain yang tertinggal di tempat parkir oleh konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen jasa parkir adalah pengelola parkir wajib menjamin keamanan dan keselamatan obyek perjanjian penitipan barang selama jangka waktu yang ditentukan. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan obyek penitipan barang, maka pengelola parkir wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi. Dalam perparkiran masih banyak menyisakan persoalan hukum dan menjadi perdebatan antara pihak parkir dengan konsumen.

Jika kita lihat, konsumen seringkali memiliki kedudukan yang lebih lemah dibanding dengan pelaku usaha. Oleh sebab itu diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen agar dapat melindungi haknya. Berdasarkan Pasal 1 butir

(1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*).

Dalam konteks ekonomi konsumen berperan sebagai pengguna akhir yang membeli produk atau layanan dari penyedia jasa. Adapun menurut Hornby, Konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membelibarang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu Perusahaan yang membelibarang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, atau seseorang yang mempergunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, setiap orang yang mempergunakan barang atau jasa (Samani, 2003).

Perlindungan konsumen merupakan kebijakan yang sudah dirancang untuk melindungi hak atau kepentingan konsumen yang di dalamnya mencakup informasi jujur dan jelas tentang layanan atau suatu produk, juga hak untuk mengajukan keluhan, hak privasi serta keamanan produk. Landasan utama di Indonesia yang mengatur hak dan kewajiban konsumen adalah Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, di dalamnya mencakup perlindungan, jaminan kualitas serta hak untuk mendapatkan ganti rugi juga berbagai aspek lainnya seperti pembinaan konsumen agar diperlakukan secara benar. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi penitipan yaitu proses menaruh barang supaya disimpan, dirawat, disampaikan kepada orang lain dan sebagainya.

Dalam hukum perdata pertanggungjawaban hukum yang dikenal biasanya berupa tanggung jawab seseorang. Oleh karena itu apabila terdapat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh penjaga parkir, maka konsumen parkir bukan hanya dapat meminta tanggung jawab berupa ganti rugi kepada penjaga parkir saja, tetapi juga kepada majikan atau atasan dari penjaga parkir tersebut, yaitu pengelola atau pihak yang mengadakan bisnis perparkiran tersebut. Meskipun telah begitu banyak aturan hukum terkait perlindungan hukum konsumen parkir yang mengalami kerusakan atau kehilangan barangnya di area parkir, namun masih banyak pihak yang belum paham dan mengabaikan aturan-aturan tersebut.

Terdapat banyak temuan dalam kasus-kasus yang sedang ramai di media sosial terkait banyaknya pencurian, pembobolan, serta pengrusakan kendaraan bermotor di area parkir, seperti kasus pembobolan kendaraan mobil di Revo Town Mall. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan ibu Ana sebagai korban dari pembobolan tersebut di area parkir Revo Town Mall, yang mana beliau merupakan narasumber yang memiliki pengalaman tidak menyenangkan di lokasi parkir Revo Town Mall pada tanggal 22 September 2023 lalu, beliau merupakan pengunjung juga pengguna jasa parkir di mall tersebut, untuk itu penulis bertanya kepada beliau bagaimana kronologi kejadian yang dialami ibu Ana pada saat menggunakan jasa parkir pada Revo Town Mall, korban menyatakan korban menyatakan pada saat itu sedang mengunjungi mall tersebut pada pukul 20:37 WIB lalu korban memarkirkan kendaraannya persis di depan pintu masuk XXI pada P1 di baris kedua, setelah memarkirkan kendaraan korban memasuki area mall untuk bertemu dengan keluarganya, selama satu jam lebih berada di mall korban memutuskan

untuk pulang pada pukul 21.45 karena mengingat waktu sudah semakin larut, setelah bergegas ke parkiran untuk mengambil kendaraan yang diparkir korban terkejut melihat kendaraan yang diparkir di lokasi tersebut sudah dalam keadaan tidak seperti sebelumnya, yang mana pintu mobil sudah dalam keadaan tidak terkunci karena dibobol juga lubang kunci yang sudah miring, korban memang mengaku meninggalkan barang-barang berharga di mobil dan barang tersebut hilang seperti satu buah laptop lengkap dengan charger beserta harddisk, flashdisk dan earphone. Tidak lama setelah itu korban mengaku bergegas mencari security yang sedang berjaga untuk melaporkan kejadian tersebut dan setelah itu korban melakukan diskusi dengan pihak secure parking dan security akan tetapi tidak ada itikad baik dan sangat bertele-tele bahkan orang yang ada di TKP pada malam itu tidak turut dihadirkan padahal sebelumnya sudah berjanji untuk datang sebagai saksi saat diskusi. Mengingat ada undang-undang perlindungan konsumen korban berharap agar mendapatkan keadilan atas hak-hak saya sebagai konsumen tapi nihil sampai sekarang korban belum mendapat kompensasi apapun sehingga korban melaporkan kejadian ini ke polres metro bekasi kota. korban sangat kecewa dengan keamanan disana, tidak hanya soal penjagaan tapi juga penempatan CCTV yang kurang maksimal karena CCTV yang seharusnya menjadi bukti dari hal yang terjadi di area parkir pun terhalang oleh pipa sehingga tidak terjangkau oleh pantauan kamera CCTV.

Berdasarkan uraian di atas terdapat permasalahan pada kasus di atas yang masih belum terselesaikan antara pengelola jasa parkir dan konsumen yang mengalami pembobolan dan pengrusakan pada sebuah mobil milik ibu ana/korban, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis mengangkat issue tentang bagaimana pertanggung jawaban pihak pengelola parkir Revo Town Mall atas kerusakan pada kendaraan bermotor yang mengalami kerugian pada konsumen?

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum dilakukan dengan metode penelitian yuridis empiris. Abdulkadir Muhammad menguraikan bahwa “penelitian hukum empiris mengenai pola perilaku yang hidup dalam masyarakat sebagai gejala yuridis melalui ungkapan perilaku nyata (actual behavior) yang dialami oleh anggota masyarakat. (Dr. Muhaimin S.H., 2020)

Penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian ini mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata, gejala sosial yang dialami setiap orang dalam kehidupan. Penelitian hukum empiris juga diambil dari fakta-fakta yang ada di lingkungan suatu masyarakat.

Metodologi penelitian tersebut juga merupakan cara tertentu dalam mengungkap dan menelaah permasalahan dengan menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi berdasarkan fakta yang ada, sehingga menghasilkan data bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan tujuan agar memudahkan peneliti untuk mendapatkan data objektif dalam menganalisis kasus tersebut.

Bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan juga sekunder.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat autoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas seperti:

- a. Undang-Undang Dasar 1945
- b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan di mana terhadap bahan hukum primer, di sini bahan hukum sekunder dapat memberikan penjelasan terhadapnya. Bahan hukum sekunder seperti:

- a. Buku-buku rujukan yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian.
- b. Jurnal hukum yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian.
- c. Hasil dari sebuah penelitian yang memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pengelola Parkir Revo Town Mall Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerusakan Kendaraan Akibat Pembobolan.

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia masih dianggap sesuatu hal yang baru sehingga terdapat kemungkinan bahwa peraturan perundang-undangan ataupun segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen belum begitu dipahami oleh segenap lapisan masyarakat. Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973, namun Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia baru lahir pada 20 April 1999 dan diberlakukan pada 20 April 2000. Masa sebelum lahirnya UUPK di Indonesia, segala sesuatu mengenai hak hak konsumen dan atau segala sesuatu yang terkait dengan kepentingan konsumen lebih banyak diatur dalam KUH Perdata. Peraturan perundang-undangan yang secara khusus melindungi konsumen belum ada saat itu, sehingga posisi konsumen tidak seimbang bahkan sangat lemah dibanding dengan posisi pelaku usaha. (Kristiyanti, 2008)

Tanggung jawab merupakan bentuk dari suatu akibat hukum yang timbul akibat adanya kerugian yang tampak, dilakukan oleh salah satu pihak. Sehingga dari bentuk tanggung jawab tersebut akan tampak suatu hak dan kewajiban untuk kedua belah pihak. Drs. O. P. Simorangkir mendefinisikan tanggung jawab sebagai kewajiban menanggung atau memikul segala – galanya yang menjadi tugas, dengan segala akibat dari tindakan yang baik maupun yang buruk. Dalam hal tindakan atau perbuatan yang baik, maka tanggung jawab berarti menjalankan kewajiban atau perbuatan – perbuatan itu dengan baik. Dalam hal ini tindakan atau perbuatan yang buruk maka tanggung jawab berarti wajib memikul akibat tindakan atau perbuatan yang buruk itu.

Penitipan barang ketika terjadi sesuatu yang tidak diharapkan adanya, merujuk kearah kerusakan atau kehilangan, sehingga memunculkan tanggungjawab bagi orang yang dipercayakan. Garis besarnya keberadaan titipan yang ada kepada petugas memunculkan penerima titipan setidaknya bertanggung jawab. Sehingga ketika terjadi sesuatu kerusakan pada barang atau barang yang hilang, maka jelas hal tersebut menjadi tanggungjawab si penerima titipan. (Nugroho, 2021)

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tanggung jawab berarti seseorang tidak boleh menghindar bila dimintai penjelasan tentang perbuatan dan harus bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan jika terbukti bersalah dengan segala akibat dari tindakan yang baik maupun yang buruk.

Tanggung jawab merupakan bentuk dari suatu akibat hukum yang timbul akibat adanya kerugian yang muncul ataupun wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Sehingga nantinya dari bentuk tanggung jawab tersebut akan muncul yang namanya hak dan kewajiban. Pada Revo Town Mall yang mana sistem parkirannya dikelola oleh PT Securindo Packatama

berdasarkan wawancara dengan Bapak Syarif bahwa sesungguhnya mereka hanya penyedia lahan parkir bukan penyedia jasa parkir. Secara aturan hukum yang berlaku pada Pasal 1694 KUHPerdata menyatakan apabila hak dan kewajiban penyimpanan ini tercapai maka segala macam bentuk dari penitipan barang yang terjadi akan terlaksana dengan memperhatikan masing-masing pihak yang berkepentingan. Jadi Pada Pasal 1694 KUHPerdata memberikan suatu penjelasan bahwa penitipan harus memperhatikan masing-masing pihak, karena penitipan memiliki sifat tanggung jawab segala resiko kepada pelaku usaha.

Namun pada istilah jasa parkir pelaku usaha menyatakan bahwa hanya menyediakan lahan parkir (sewa parkir) agar dapat digunakan oleh konsumen untuk memarkirkan kendaraan dengan segala resiko ditangan pemilik kendaraan. Karena menurut Revo Town Mall bentuk tanggung jawab telah diwujudkan dengan adanya:

1. Petugas penjaga di setiap area parkir
2. Kamera otomatis ketika memarkirkan kendaraan
3. Memperketat keamanan dengan mengarahkan parkir kendaraan di wilayah yang telah ditentukan

Jadi pada sewa lahan parkir di Revo Town Mall yang dikelola oleh PT Securindo Packatama mereka tidak bertanggung jawab jika terjadi kehilangan dan kerusakan. Akan tetapi, pelaku usaha bertanggung jawab untuk membantu konsumen yang ingin melakukan pemanfaatan asuransi kendaraannya dengan cara membuat surat keterangan kehilangan di kantor kepolisian.

Dalam hal ini kasus yang melatarbelakangi skripsi ini belum mendapatkan pertanggungjawaban seperti yang diharapkan, ada beberapa hal yang menjadi faktor dimana menurut penulis dalam hal ini pihak korban dan pelaku usaha kurang komunikasi dalam menyelesaikan perkara ini. Pada tanggal 07 Mei 2024 penulis berhasil mewawancarai bapak syarif yang mana merupakan Center Director pada Revo Town Mall dengan memberikan pertanyaan Bagaimana pihak pengelola parkir menyelesaikan masalah pembobolan kendaraan yg menyebabkan kehilangan barang dan juga kerusakan kendaraan yang di parkir di Revo Town Mall? Beliau menjelaskan bahwa Sebenarnya secara regulasi mall pihak mall sudah mencantumkan pada karcis untuk pengunjung agar tidak meninggalkan barang berharga di dalam kendaraan yang akan di parkir, namun pada pelaksanaannya masih banyak sekali pengunjung yang tidak memperhatikan hal itu.

Dalam hal perparkiran kebetulan Revo Town Mall bekerjasama dengan PT. Securindo Packatama Indonesia sebagai pengelola parkir dan menurut bapak syarif pihak secure parking sudah cukup kooperatif untuk menangani masalah seperti ini, karena beliau mengatakan sudah beberapa kali terjadi kehilangan helm dan pihak secure parking bersedia mengganti atau kerusakan kendaraan di tempat parkir itu mereka pasti memperbaiki, jadi sebenarnya secara regulasi mall Revo Town Mall tidak ada kewajiban untuk mengganti namun karena tidak ingin citra mall menjadi buruk mau tidak mau pihak mall pasti mengganti, dan untuk kasus yang terjadi pada tanggal 22 oktober 2023 menurut bapak syarif korban ini tidak kooperatif, beliau tidak bersabar dalam menanganial ini. karena beliau sudah terlanjur memperbaiki kendaraan tanpa kami dan lebih disayangkan beliau tidak bisa membuktikan nota pembelian untuk perbaikan mobil tersebut, karena bisa saja mengaku 20 juta padahal hanya 5 juta, kejadian seperti ini hampir dialami beberapa tahun kebelakang menurut pernyataan bapak syarif.

Selanjutnya penulis melanjutkan wawancara dengan pertanyaan soal Kerugian seperti apa yang dapat di klaim sebagai pertanggung jawaban pihak mall kepada konsumen parkir? Beliau menjawab dengan menjelaskan bahwa di dalam asuransi parkir itu lebih condong kepada kendaraannya seperti kaca spion yang hilang atau mobil yang rusak akibat dibobol, dan untuk

barang berharga yang hilang di dalam mobil itu tidak dipertanggungjawabkan karena menurut bapak syarif kita tidak tahu sebelumnya barang apa saja yang pengguna parkir bawa ke lokasi parkir, dan bisa saja ini menjadi kesempatan jahat seperti pengguna yang melapor hanya mengaku ngaku kehilangan tapi ternyata di dalam faktanya sama sekali tidak terjadi. Maka dari itu asuransi hanya berlaku untuk kendaraan atau kerusakannya saja. Selanjutnya bapak syarif juga menjabarkan prosedur untuk mengklaim kerugian tersebut, dan yang paling utama adalah disaat sesudah kejadian harus segera melapor kepada keamanan yang ada di sekitar dan setelah itu pihak keamanan akan membuatkan berita acara kehilangan, setelah berita acara dibuat pihak mall akan klaim kepada pengelola parkir yaitu PT.Securindo Packatama Indonesia untuk di proses klaim ganti rugi.”

Mengenai kehilangan barang dan kerusakan kendaraan di area parkir Revo Town Mall seharusnya pengguna parkir tidak meninggalkan barang-barang berharga di dalam mobil karena konsekuensi saat berada di mall atau tempat publik bisa terjadi hal yang tidak pernah disangka-sangka. Apabila terjadi kerusakan kendaraan tentunya pasti yang diminta bertanggung jawab adalah pihak perusahaan pengelola parkir beserta keamanannya yang ada di tempat tersebut. Tentu kita membutuhkan sistem pengaturan dan manajemen parkir yang baik. Contoh konkrit yang dapat diterapkan antara lain seperti menambah jumlah petugas parkir di lapangan agar sistem perparkiran lebih efisien serta keamanan juga terjaga secara lebih maksimal juga memastikan bahwa sudah mengunci mobil dengan benar, tidak meninggalkan barang-barang berharga di dalam mobil sehingga tidak menarik perhatian, dan juga jangan sampai meninggalkan mobil dalam keadaan kondisi mesin masih hidup. Selain itu kita juga perlu memilih area parkir yang sekiranya aman, seperti ditempat yang cukup terang.

Pada wawancara yang sudah dilaksanakan kepada korban maupun pelaku usaha, penulis menyimpulkan bahwa hasilnya sangat bertolak belakang seperti :

1. Pelaku usaha mengaku bahwa secure parking selalu tanggap dalam menangani masalah kehilangan maupun kerusakan di area parkir namun dalam pelaksanaannya sampai sekarang pihak korban belum mendapat pertanggungjawaban yang pasti bahkan dalam prosesnya sempat ada pemanggilan kepada pihak mall akan tetapi pihak mall tidak ada yang datang.
2. Pelaku usaha menyebutkan bahwa korban kurang kooperatif yang mana korban tidak bisa memberikan kwitansi atau nota pembelian untuk perbaikan kerusakan mobil, akan tetapi dalam wawancara korban mengaku memiliki kwitansi karena untuk memperbaiki lubang kunci yang rusak pun harus mempunyai surat keterangan dari kepolisian karena tidak bisa sembarangan.
3. Pelaku usaha menyebutkan untuk langkah pertama klaim garansi yaitu dengan melapor di waktu itu juga sehingga bisa langsung dibuatkan berita acara kehilangan namun berbeda dengan pelaksanaannya dimana korban mengaku sudah melapor namun pihak secure parking sangat bertele-tele dalam menangani hal tersebut sampai akhirnya korban memilih melaporkan kejadian ini ke pihak berwajib.

Ada beberapa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila konsumen mengalami kehilangan/ kerusakan kendaraan pada saat parkir di parkiran Revo Town Mall, maupun di Mall-Mall lain, adapun upaya hukumnya yaitu :

1. Konsumen bisa melakukan klaim asuransi sesuai prosedur yang sudah ditetapkan, cara proses klaim asuransinya yaitu sebagai berikut:
 - a. Melaporkan kepada petugas parkir di lokasi parkir, sebelum meninggalkan lokasi parkir.

- b. Membuat berita acara terjadinya peristiwa kehilangan sebagian atau kerusakan pada petugas yang berwenang (di lokasi parkir), berisikan mengenai tempat, tanggal dan waktu kejadian serta kronologis dan dilengkapi dengan foto kerusakan beserta rincian perkiraan besar kerugian
 - c. Membuat laporan polisi di kantor kepolisian sekitar bagi konsumen yang kehilangan kendaraannya.
 - d. Menyerahkan surat-surat yang diperlukan untuk pengajuan klaim
2. Menempuh jalur hukum apabila pelaku usaha jasa parkir tidak bertanggung jawab kepada konsumen yang mengalami kehilangan atau kerusakan, jika konsumen tidak berani mengajukan gugatan dan hanya melalui proses sosialisasi maka tidak akan memperoleh pertanggungjawaban. Apabila konsumen berani menyelesaikan secara jalur hukum maka akan ada jalan keluar berupa tanggung jawab dari pengelola parkir. Diperkuat dalam KUH Perdata dan UUPK, mengatur berbagai macam bentuk hak dan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha yang mewajibkan mengganti kerugian apabila terjadi kehilangan bukan hanya membantu proses pengaduan saja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada sistem keamanan dan pengawasan jasa parkir revo town mall yang dikelola oleh PT. Securindo Packatama Indonesia ternyata masih terdapat banyak keluhan dari pengguna parkir karna kurangnya sistem keamanan dan pengawasannya, terutama dalam hal pengawasan di area parkir, seperti kurangnya pengawasan security di area parkir, kurangnya CCTV yang dipasang di area parkir, yang mana masih banyak area parkir mobil yang tidak tersorot CCTV atau terhalang oleh pillar parkir, Selain itu CCTV pada lahan parkir hanya terdapat pada area parkir mobil sedangkan pada area parkir motor tidak disediakan kamera pengawas CCTV. Revo Town Mall juga merupakan mall yang tergolong sepi karena banyaknya mall lain di area Kota Bekasi, Sehingga area parkir pada revo town mall cukup sepi dan mengundang kesempatan bagi orang-orang yang memiliki niat berbuat kejahatan.
2. Pada Rumusan Masalah kedua penulis membuat kesimpulan bahwa dalam kasus ini masih belum mempunyai titik akhir yang pasti karena kurangnya komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen, pada wawancara dengan bapak syarif selaku center director beliau mengatakan bahwa manajemen parkir selalu menanggapi kasus seperti ini dengan baik, dan menyebutkan mengapa masalah ini belum juga selesai melainkan karena pihak konsumen yang kurang kooperatif dalam menanggapi sebuah masalah, sampai saat ini juga konsumen yang mana sebagai korban mengaku belum menangani lebih lanjut karena kesibukan dalam pekerjaan dan hal lain. Upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen jasa parkir apabila ada kerugian terhadap kendaraannya adalah dengan menempuh jalur litigasi atau non litigasi, sebagai konsumen sekaligus korban dalam kasus ini berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi sebagaimana mestinya, berdasarkan hal tersebut perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kejadian pembobolan mobil yang diparkir di area parkir dilakukan dengan menempuh jalur hukum berupa tuntutan perdata, namun sebelumnya harus diupayakan penyelesaian sengketa secara damai terlebih dahulu dengan para pihak terkait secara pribadi maupun melalui Lembaga yang berwenang yaitu BPSK.

DAFTAR REFERENSI

- Departemen Pendidikan Nasional t.t. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. BalaiPustaka.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat 1998. *Direktorat Jenderal PerhubunganDarat*.
- Fuady, M. 2013. *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Fuady, M. 2013. *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Handayani, S. 2012. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Non Eksakta*,No.4: 2.
- Inosentius, S. 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan penerapan tanggungjawab mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha. Bekasi: Jala Permata Aksara.
- Kristiyanti, C.T.S. 2008. *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Lukman, D. 2010. *Analisa Yuridis Terhadap Peranan Pers Sebagai Sarana Perlindungan Konsumen Melalui Surat Pembaca*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Meliala, A. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Miru, Ahmadi & Yodo, Sutarman 2020. *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Muttaqien, R. 2008. *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*.enam ed. Bandung: Nusa Media.
- Nasution, A. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen:Suatu pengantar*. Jakarta:Diadit Media.
- Notoatmojo, S. 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panjaitan, H. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan*
- Prayudyanto, muhammad nanang 2015. *Manajemen parkir di perkotaan: toolkit untuk mobilitas perkotaan di Indonesia*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Rahardjo, S. 1991. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Samani, H.U.A. 2003. *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*. 1 ed. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Shidarta 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. 3 ed. Jakarta: Susanto, H. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Topatimasang, R. 1990. *Panduan Pendidikan Konsumen untuk pemula*. YLKI.