



Implementasi Pertanggungjawaban Perdata Pengelola Jasa Parkir terhadap Kerusakan Kendaraan Konsumen akibat Kelalaian Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Solehudin^{1*}, Deny guntara², Muhamad abas²

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Buana Perjuangan Karawang

*Penulis Korespondensi: hk22.solehudin@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstract. *The increasing number of motor vehicles and the growth of commercial and service activities have increased the demand for parking services. The use of parking services creates a legal relationship between consumers and parking service providers, giving rise to rights and obligations for both parties. However, problems remain, including damage to consumers' vehicles due to alleged negligence and the refusal of parking providers to accept liability based on liability transfer clauses on parking tickets. This study aims to analyze the legal relationship between consumers and parking service providers and examine the implementation of civil liability for vehicle damage based on the Civil Code and Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The study employed an empirical-juridical method through statutory and empirical approaches, with data collected through interviews and direct observation in the Tuparev Street area, Karawang Regency. Data were analyzed qualitatively by comparing applicable legal provisions with actual parking service practices. The findings show that the legal relationship arises when the vehicle is handed over for parking, requiring providers to deliver services and ensure vehicle safety. Under Articles 1365 and 1366 of the Civil Code, providers may be held liable for damage caused by fault or negligence. However, implementation remains inconsistent, as some providers refuse compensation. Therefore, stronger legal awareness and consistent liability enforcement are needed to ensure effective consumer protection.*

Keywords: *Civil Liability; Consumer Protection; Negligence; Parking Services; Vehicle Damage.*

Abstrak. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor serta aktivitas perdagangan dan jasa menyebabkan kebutuhan terhadap jasa parkir semakin meningkat. Penggunaan jasa parkir menimbulkan hubungan hukum antara konsumen dan pengelola jasa parkir yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua pihak. Namun, masih ditemukan kerusakan kendaraan akibat dugaan kelalaian pengelola serta penolakan tanggung jawab berdasarkan klausula pengalihan tanggung jawab pada karcis parkir. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan hukum antara konsumen dan pengelola jasa parkir serta mengkaji implementasi pertanggungjawaban perdata terhadap kerusakan kendaraan berdasarkan KUHPperdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis empiris melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan empiris, dengan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di kawasan Jalan Tuparev, Kabupaten Karawang. Data dianalisis secara kualitatif dengan membandingkan ketentuan hukum dengan praktik penyelenggaraan jasa parkir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum lahir sejak kendaraan diserahkan untuk diparkir sehingga pengelola berkewajiban memberikan pelayanan dan menjaga keamanan kendaraan. Berdasarkan Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPperdata, pengelola dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerusakan akibat kesalahan atau kelalaian. Namun, pelaksanaannya masih belum konsisten karena sebagian pengelola menolak memberikan ganti rugi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran hukum konsumen dan penerapan tanggung jawab yang konsisten guna mewujudkan perlindungan hukum yang efektif.

Kata Kunci: Jasa Parkir; Kelalaian; Kerusakan Kendaraan; Perlindungan Konsumen; Pertanggungjawaban Perdata.

1. LATAR BELAKANG

Kebutuhan masyarakat akan layanan parkir meningkat seiring dengan ekspansi aktivitas ekonomi Indonesia, pesatnya perkembangan sektor perdagangan dan jasa, serta pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia meningkat setiap tahunnya, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS). Data tersebut dihimpun berdasarkan registrasi kendaraan bermotor pada sistem Electronic Registration and Identification (ERI) Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang menggambarkan tingginya mobilitas masyarakat

dan semakin besarnya kebutuhan akan fasilitas pendukung, termasuk jasa parkir (Yunistalia, 2026; Saleh et al., 2026). Jasa parkir saat ini tidak lagi dipandang sebagai fasilitas pelengkap, melainkan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari berbagai sarana publik maupun komersial, seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, perkantoran, kawasan wisata, lembaga pendidikan, dan pusat pelayanan umum lainnya. Keberadaan jasa parkir memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran mobilitas masyarakat dengan menyediakan tempat yang layak, aman, dan nyaman bagi kendaraan selama pemiliknya menjalankan berbagai aktivitas. Semakin meningkatnya jumlah pengguna jasa parkir juga menuntut pengelola untuk memberikan pelayanan yang profesional serta menjamin keamanan kendaraan yang dipercayakan kepadanya. Pada kenyataannya, penyediaan layanan parkir mencakup lebih dari sekadar menawarkan tempat parkir; hal itu juga menciptakan ikatan hukum antara pelanggan dan pengelola layanan parkir. Ketika pelanggan menggunakan fasilitas parkir pengelola, tercipta hubungan hukum yang memberikan hak dan tanggung jawab kepada masing-masing pihak yang harus dipenuhi. Pelanggan wajib membayar biaya parkir sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sementara pengelola parkir wajib memberikan layanan yang baik dan melindungi keamanan mobil pelanggan. Pada intinya, hubungan hukum ini bersifat perdata, dan jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, mungkin akan ada konsekuensi hukum.

Namun demikian, dalam praktik masih sering ditemukan berbagai permasalahan yang terjadi di area parkir, salah satunya berupa kerusakan kendaraan konsumen akibat kelalaian pengelola maupun petugas parkir. Kerusakan tersebut dapat berupa goresan pada bodi kendaraan, kaca pecah, kerusakan komponen kendaraan, maupun kerusakan lainnya yang menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen. Kerugian materiil, yaitu konsumen harus menanggung sendiri biaya perbaikan kendaraan yang rusak atau kehilangan barang di dalam kendaraan. Kerugian Konsumen akibat pengelola parkir menolak memberikan ganti rugi dengan alasan, seperti rasa tidak aman, ketidaknyamanan, stres, dan hilangnya kepercayaan terhadap penyelenggara jasa parkir. “Hilangnya perlindungan hukum, karena konsumen seolah-olah dipaksa menerima klausula yang sebenarnya dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999” tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab kepada konsumen (Indonesia, 1999; Novriansyah et al., 2026)

Penolakan pengelola parkir untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan kendaraan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan parkir. Konsumen kemungkinan akan merasa tidak nyaman dengan keamanan kendaraan mereka dan memilih

tempat parkir yang lebih bertanggung jawab. Konsumen dapat menuntut pengelola tempat parkir yang lalai. Pengadilan sipil, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), atau lembaga yang berwenang dapat menangani dan memutuskan kasus-kasus ini. Pengelola wajib membayar ganti rugi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku jika kelalaian mereka terbukti. Sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, pemerintah daerah berwenang untuk memberikan peringatan, arahan, penangguhan, atau bahkan pencabutan izin pengelolaan parkir jika pengelola parkir mengeluarkan peraturan atau standar perlindungan konsumen.

Jadi, meskipun pengelola parkir secara khusus dilindungi dari tanggung jawab atas kerusakan kendaraan dalam sebuah kontrak, bukan berarti ia tidak bertanggung jawab secara hukum jika kerusakan tersebut merupakan akibat dari kelalaian atau kesalahannya sendiri. Lebih lanjut, berdasarkan KUHP, dimungkinkan untuk meminta pertanggungjawaban seseorang untuk memberikan kompensasi kepada pihak lain atas kerugian yang ditimbulkannya, baik karena kesalahan maupun kelalaian. “Pasal 1365 KUHP menyatakan bahwa peraturan ini berkaitan dengan kegiatan yang melanggar hukum. Jika seseorang melanggar hukum dan orang lain dirugikan karenanya, hukum menyatakan bahwa orang tersebut harus membayar ganti rugi kepada orang lain.(Hakanadila & Salam, 2025; Putri & Suryono, 2026)” dan Pasal 1366 KUH Perdata yang menegaskan “bahwa seseorang juga bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena kelalaiannya.(Anggraeny, 2018; Kale et al., 2025)” Oleh karena itu, apabila kerusakan kendaraan konsumen terjadi akibat kelalaian pengelola jasa parkir dalam menjalankan kewajibannya, maka pengelola pada prinsipnya dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata.

Dalam praktiknya, masih banyak pengelola jasa parkir yang menolak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan kendaraan konsumen. Penolakan tersebut umumnya didasarkan pada adanya klausula pada karcis parkir yang berbunyi "kehilangan atau kerusakan bukan tanggung jawab pengelola". Di sisi lain, juru parkir sering kali hanya menjalankan tugas operasional sesuai arahan pengelola dan tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan pemberian ganti rugi. Akibatnya, ketika terjadi sengketa, juru parkir sering menjadi pihak yang pertama kali dipersalahkan oleh konsumen, padahal tanggung jawab hukum pada dasarnya berada pada penyelenggara atau pengelola jasa parkir.

Secara hukum, juru parkir juga memiliki perlindungan, apabila juru parkir merupakan pekerja yang dipekerjakan oleh perusahaan atau pengelola parkir. Hak-haknya sebagai pekerja dilindungi oleh “Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja,

termasuk hak atas upah, keselamatan kerja, dan perlindungan dari tindakan sewenang-wenang.(Indonesia, 1999)” KUHPerdata, dalam hubungan kerja antara juru parkir dengan pengelola. Apabila juru parkir hanya menjalankan perintah atasan, maka tanggung jawab utama terhadap konsumen pada umumnya tetap berada pada pengelola atau badan usaha sebagai pelaku usaha. Peraturan daerah mengenai perparkiran, yang mengatur hak, kewajiban, pembinaan, serta tugas juru parkir resmi yang memiliki izin atau bekerja di bawah pengelola parkir.

Penelitian mengenai tanggung jawab pengelola parkir pada umumnya lebih banyak membahas kehilangan kendaraan. Tanggung jawab perdata atas kerusakan mobil yang disebabkan oleh kelalaian operator jasa parkir kurang mendapat perhatian dalam literatur, terutama jika menyangkut situasi faktual di Kabupaten Karawang. Untuk mengatasi kesenjangan ini, penelitian ini dilakukan.

2. METODE PENELITIAN

Menurut Adnyani dkk. (2020), pendekatan yuridis empiris adalah cara mempelajari hukum yang melihat bagaimana hukum diterapkan dalam masyarakat dan apakah hukum tersebut sesuai dengan huruf-huruf hukum atau tidak. Kami memilih pendekatan ini karena penelitian kami merinci peraturan yang mengatur tanggung jawab pengelola layanan parkir dan kemudian melihat bagaimana peraturan tersebut diterapkan di kawasan Jalan Tuparev yang ramai di Kabupaten Karawang, tempat banyak bisnis dan layanan berada.

Pemeriksaan terhadap Pasal 1239–1243, 1365–1366–1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang mencakup kelalaian dan tindakan ilegal) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (tentang Perlindungan Konsumen) menjadi dasar strategi penelitian. Untuk memastikan sifat kesalahan pengelola parkir atas kerusakan pada mobil pelanggan, persyaratan ini kemudian diklarifikasi melalui praktik layanan parkir.

Dua jenis informasi, primer dan sekunder, dikumpulkan untuk penelitian ini. Pengamatan langsung terhadap sistem manajemen parkir dan wawancara dengan petugas parkir, pelanggan layanan parkir, dan pengelola parkir mencakup proses pengumpulan data primer. Tinjauan literatur dari dokumen-dokumen yang relevan, termasuk undang-undang, peraturan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, dan karya ilmiah lainnya, menyediakan data sekunder.

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui proses pengkajian dan interpretasi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku untuk mengetahui implementasi pertanggungjawaban perdata pengelola jasa parkir serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, bukan data mentah, serta bukan dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjudul, dan seterusnya.

Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pengelola Jasa Parkir serta Dasar Pertanggungjawaban Perdata atas Kerusakan Kendaraan Berdasarkan KUHPerdata.

Hukum perdata sangat bergantung pada gagasan hubungan hukum, yang menjadi dasar bagi pengembangan kewajiban dan hak di antara badan hukum. Ketika dua orang atau lebih membuat perjanjian yang didasarkan pada isi hukum, hal itu menciptakan hubungan hukum yang mendefinisikan hak dan tanggung jawab masing-masing orang. Dalam pengertian ini, hubungan hukum lebih dari sekadar hubungan sosial; hubungan tersebut layak mendapatkan perlindungan, penghormatan, dan kepastian yang diberikan oleh hukum. Pihak yang dirugikan berhak menggunakan metode penyelesaian hukum untuk menuntut agar pihak lain memenuhi tanggung jawabnya jika pihak pertama gagal melakukannya.

Dalam ruang lingkup hukum perdata, hubungan hukum berlangsung antara subjek hukum, baik orang perseorangan maupun badan hukum, yang memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum. Hubungan tersebut dapat lahir karena adanya kesepakatan para pihak, ketentuan peraturan perundang-undangan, maupun peristiwa hukum lainnya yang diakui oleh hukum. Sebagai akibat dari terjalannya hubungan hukum ini, masing-masing pihak terikat untuk memenuhi bagiannya sesuai dengan hak dan tanggung jawab yang telah disepakati bersama. Setiap kewajiban harus ditetapkan baik melalui kesepakatan maupun melalui hukum, sesuai dengan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), yang mengatur landasan hukum bagi timbulnya kewajiban tersebut.

Subekti mendefinisikan hubungan hukum di bidang tanggung jawab sebagai hubungan di mana satu pihak memiliki kewenangan untuk meminta pihak lain untuk melaksanakan suatu kewajiban dan pihak lain tersebut berkewajiban untuk melakukannya. Oleh karena itu, selalu ada kejelasan dan keseimbangan dalam pelaksanaan hubungan hukum karena selalu

mencerminkan keterkaitan antara hak dan tanggung jawab masing-masing pihak (Subekti, 2005)

Hubungan hukum antara konsumen dan pengelola jasa parkir mulai lahir pada saat konsumen memasuki area parkir dan menyerahkan kendaraannya untuk diparkir. Pada saat itu terjadi suatu hubungan perikatan yang didasarkan pada adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, meskipun tidak selalu dinyatakan secara tertulis. Konsumen menunjukkan kehendaknya dengan memanfaatkan fasilitas parkir dan bersedia membayar tarif parkir yang telah ditentukan, sedangkan pengelola jasa parkir menyatakan kesediaannya untuk menyediakan tempat parkir beserta pelayanan yang berkaitan dengan penyimpanan kendaraan selama berada di area parkir.

Suatu kemitraan yang menciptakan kewajiban dan hak bagi kedua belah pihak disebut hubungan hukum dalam hukum perdata. Setiap kewajiban berasal dari suatu perjanjian atau berdasarkan hukum, sesuai dengan Pasal 1233 KUHP, yang meletakkan dasar bagi pembentukan hubungan hukum ini. Selain itu, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1313 KUHP, suatu perjanjian merupakan ikatan hukum antara satu atau lebih pihak dengan pihak lainnya. Dengan demikian, penggunaan jasa parkir yang disertai penerimaan tiket parkir atau bukti elektronik merupakan bentuk persetujuan yang melahirkan hubungan hukum antara konsumen dan pengelola jasa parkir.

Sebagai konsekuensi dari hubungan hukum tersebut, konsumen memperoleh hak untuk mendapatkan pelayanan parkir yang aman dan layak serta berhak menuntut ganti kerugian apabila kendaraan mengalami kerusakan akibat kelalaian pengelola. Di sisi lain, pengelola jasa parkir berhak menerima pembayaran atas jasa yang diberikan dan berkewajiban menjaga kendaraan konsumen sesuai dengan standar keamanan yang seharusnya diterapkan. Tergantung pada sifat litigasi, seorang manajer dapat dimintai pertanggungjawaban perdata berdasarkan pasal-pasal yang berkaitan dengan kelalaian atau perilaku ilegal jika kegagalannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya menyebabkan pelanggan menderita kerugian (Miru, 2014)

Tiket parkir adalah dokumen hukum yang menetapkan hubungan antara konsumen dan operator parkir; tiket ini juga membuktikan pembayaran. Dengan demikian, terbentuklah hubungan hukum antara para pihak yang menimbulkan hak dan tanggung jawab timbal balik sejak saat mobil diserahkan untuk diparkir. Jika operator parkir lalai dan menyebabkan kerusakan pada mobil, hubungan hukum ini akan menetapkan tanggung jawab mereka.

Implementasi Pertanggungjawaban Perdata Pengelola Jasa Parkir terhadap Kerusakan Kendaraan Konsumen Akibat Kelalaian dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen.

Kelalaian (*negligence* atau *culpa*) dalam hukum perdata merupakan suatu bentuk kesalahan yang terjadi karena seseorang tidak bertindak dengan tingkat kehati-hatian yang sepatutnya menurut hukum, sehingga mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Berbeda dengan kesengajaan (*dolus*), kelalaian tidak mengandung unsur kehendak untuk menimbulkan kerugian, tetapi timbul akibat kurang hati-hati, kurang cermat, atau mengabaikan kewajiban yang seharusnya dipenuhi. Dalam hukum perdata Indonesia, konsep kelalaian menjadi dasar pertanggungjawaban seseorang baik dalam hubungan kontraktual (*wanprestasi*) maupun dalam perbuatan melawan hukum (salim HS, 2008)

Tidak ada definisi yang jelas tentang ketidakadilan dalam KUHP. “Pasal 1366 KUHP menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya serta kerugian yang timbul dari kelalaian atau kecerobohan. Namun, ketentuannya dapat ditemukan dalam Pasal 1238 KUHP, yang membahas tentang kelalaian debitur dalam memenuhi kewajibannya.” Oleh karena itu, kecerobohan adalah jenis kesalahan (*schuld*) yang dapat mengakibatkan kewajiban untuk memberikan kompensasi.

Dalam hukum kontrak, kelalaian didefinisikan oleh Subekti sebagai kegagalan debitur untuk memenuhi kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati, baik dengan sama sekali tidak memenuhinya, terlambat memenuhinya, melaksanakannya secara tidak benar, atau melakukan tindakan yang melanggar hukum. Dalam keadaan ini, kreditur dapat menyatakan debitur *wanprestasi* dan menuntut penggantian kerugian yang diderita.

Dalam penyelenggaraan jasa parkir, kelalaian dapat berupa tidak optimalnya pengawasan terhadap kendaraan, tidak tersedianya sistem keamanan yang memadai, atau tidak dilaksanakannya prosedur pengamanan sesuai standar operasional. Apabila kelalaian tersebut mengakibatkan kerusakan kendaraan konsumen, pengelola jasa parkir dapat dimintai pertanggungjawaban perdata berdasarkan ketentuan KUHPerdata, baik melalui gugatan *wanprestasi* apabila didasarkan pada hubungan perjanjian, maupun melalui gugatan perbuatan melawan hukum apabila terpenuhi unsur-unsur sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata.

Tanggung jawab perdata seorang pengelola layanan parkir timbul dari status pelanggan sebagai pengguna layanan dan hubungan hukum pengelola dengan konsumen. Hubungan ini terbentuk ketika pelanggan menggunakan layanan parkir pengelola dan menyerahkan mobil mereka untuk diparkir. Sebagai bagian dari kesepakatan ini, pengelola tempat parkir bertanggung jawab untuk menjaga kendaraan pelanggan tetap bersih dan dalam kondisi yang

sama seperti saat mereka mengambilnya. Pengelola dapat menghadapi tanggung jawab perdata atas kerugian konsumen dalam kasus di mana kelalaian mereka menyebabkan kerusakan pada kendaraan. “Sebagai pengelola jasa parkir, kami memiliki hak untuk menerima pembayaran parkir, menerapkan aturan parkir, serta meminta bukti parkir saat kendaraan diambil. Di sisi lain, kami berkewajiban menyediakan tempat parkir yang aman, menjaga kendaraan selama berada di area parkir, memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, dan bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan atau kehilangan kendaraan yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengelola.” Jawaban tersebut sejalan dengan prinsip perikatan dalam KUHPerdata, ketentuan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta ketentuan penyelenggaraan perparkiran yang menempatkan pengelola jasa parkir sebagai pihak yang wajib memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap kendaraan yang dititipkan oleh konsumen.

Hal ini berbeda dengan hasil wawancara pengelola jasa parkir lainnya, diketahui bahwa “Menurut pengelola jasa parkir, pihaknya hanya menyediakan tempat parkir dan tidak bertanggung jawab atas kehilangan maupun kerusakan kendaraan karena hal tersebut merupakan risiko pemilik kendaraan.” Pengelola juga beranggapan bahwa keberadaan karcis parkir hanya berfungsi sebagai bukti pembayaran retribusi atau biaya parkir, bukan sebagai bukti adanya hubungan hukum yang menimbulkan kewajiban untuk mengganti kerugian konsumen.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa praktik yang diterapkan oleh pengelola jasa parkir belum sepenuhnya sejalan dengan ketentuan “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, pengelola belum memberikan jaminan perlindungan terhadap kendaraan konsumen maupun mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian akibat kelalaian pengelola.” Padahal, pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat jasa yang diberikan.

Akibatnya, konsep perlindungan konsumen berbeda dari apa yang dipahami oleh pengelola layanan parkir. Meskipun para pengelola mungkin melihat hubungan hukum yang timbul hanya sebatas penyediaan tempat parkir, hukum perlindungan konsumen menyatakan bahwa bisnis harus memberikan kompensasi kepada korban kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan mereka. “Kesalahpahaman ini merupakan akar penyebab kepatuhan parsial bidang ini terhadap persyaratan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan implementasi perlindungan hukum bagi pengguna layanan parkir.”

Implementasi tanggung jawab perdata pengelola jasa parkir dapat dilihat melalui beberapa bentuk, yaitu pemberian kompensasi atau ganti kerugian kepada konsumen, penyelesaian pengaduan secara musyawarah, serta melakukan tindakan pencegahan agar kerugian serupa tidak terjadi kembali. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa penggantian biaya perbaikan kendaraan yang rusak, penggantian kerugian sesuai nilai kendaraan apabila terjadi kehilangan, maupun bentuk penyelesaian lain yang disepakati oleh para pihak (Fuady, 2017) “Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan kendaraan konsumen selama berada di area parkir, pengelola jasa parkir bertanggung jawab terlebih dahulu dengan melakukan pemeriksaan dan mencari penyebab kejadian tersebut. Apabila kerusakan atau kehilangan terjadi karena kelalaian pihak pengelola atau petugas parkir, maka pengelola berkewajiban memberikan bentuk pertanggungjawaban kepada konsumen, seperti memberikan ganti rugi sesuai dengan tingkat kerugian yang dialami. Namun, apabila kejadian tersebut terjadi karena faktor di luar kendali pengelola atau keadaan tertentu yang tidak dapat dicegah, maka akan dilakukan penyelesaian berdasarkan hasil pemeriksaan dan ketentuan yang berlaku.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa penyelesaian sengketa masih dilakukan secara kekeluargaan dan belum mengacu secara optimal pada ketentuan KUHPerdata maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Secara normatif, konsumen pengguna jasa parkir memiliki hak untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan atas jasa yang digunakan. “Berdasarkan Pasal 4 huruf a Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 4 huruf h UUPK juga memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Namun, penelitian lapangan menunjukkan bahwa perlindungan yang diamanatkan undang-undang bagi konsumen layanan parkir belum sepenuhnya diterapkan. Bahkan, operator tempat parkir masih berpendapat bahwa mereka tidak bertanggung jawab atas kerusakan mobil yang dilaporkan oleh pelanggan. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara *law in books* (ketentuan hukum yang berlaku) dengan *law in action* (pelaksanaan hukum dalam masyarakat).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu konsumen pengguna jasa parkir, diperoleh keterangan bahwa konsumen pernah mengalami kerusakan pada kendaraan setelah menggunakan layanan parkir. Konsumen menyampaikan: “Saat mengambil kendaraan, saya menemukan bagian kendaraan mengalami kerusakan. Saya kemudian melaporkan kepada

petugas parkir, tetapi pihak parkir mengatakan bahwa kerusakan tersebut bukan tanggung jawab mereka karena kendaraan berada dalam kondisi yang tidak dapat mereka awasi sepenuhnya.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa posisi konsumen sering kali lebih lemah dibandingkan pengelola jasa parkir. Konsumen cenderung menerima keputusan pengelola karena keterbatasan pemahaman mengenai hak hukum yang dimiliki serta kesulitan dalam membuktikan bahwa kerusakan kendaraan terjadi akibat kelalaian pengelola.

Padahal, apabila dikaitkan dengan ketentuan hukum perdata, pengelola jasa parkir tetap memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab apabila terbukti terdapat kelalaian yang menyebabkan kerugian konsumen. Kelalaian tersebut dapat berupa kurangnya pengawasan, tidak tersedianya sistem keamanan yang memadai, atau tidak adanya tindakan pencegahan terhadap risiko kerusakan kendaraan. Pertanggungjawaban tersebut dapat didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum dan Pasal 1366 KUHPerdata mengenai tanggung jawab akibat kelalaian atau kurang hati-hati.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian lapangan dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen jasa parkir secara normatif telah diberikan melalui KUHPerdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, implementasinya masih menghadapi hambatan karena pengelola jasa parkir sering kali menolak bertanggung jawab atas kerusakan kendaraan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran hukum bagi konsumen serta penerapan tanggung jawab yang lebih konsisten oleh pengelola jasa parkir agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut laporan tersebut, konsumen terikat secara hukum dengan pengelola layanan parkir ketika mereka menggunakan fasilitas tersebut dan mempercayakan kendaraan mereka kepada pengelola. Masing-masing pihak memiliki hak dan tanggung jawab sebagai akibat dari ikatan ini. Pelanggan berhak mengharapkan pengalaman parkir yang aman dan nyaman dari layanan yang mereka gunakan, dan pengelola memiliki kewajiban untuk menawarkan layanan dan menjaga kendaraan selama berada di area parkir. Penetapan tanggung jawab dalam hal kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pengelola didasarkan pada ikatan hukum ini. Pasal 1365 dan 1366 Kitab Undang-Undang Perdata, yang membahas tindakan ilegal dan tanggung jawab yang timbul dari kelalaian, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang membahas Perlindungan Konsumen, menetapkan dasar hukum untuk tanggung jawab perdata pengelola layanan parkir atas kerusakan pada kendaraan konsumen. Studi empiris menunjukkan bahwa

tidak semua pengelola layanan parkir bersedia memberikan kompensasi kepada pelanggan atas kerusakan pada kendaraan mereka, oleh karena itu pelaksanaan tugas ini belum berjalan dengan baik. Terdapat perbedaan antara isi hukum dan penerapannya yang sebenarnya, seperti yang ditunjukkan oleh keadaan ini. Untuk mencapai keseimbangan yang efektif antara hak dan kewajiban para pihak dan untuk memastikan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen tercapai secara memadai, sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan hukum konsumen dan memastikan bahwa para pengelola secara konsisten menjalankan tanggung jawab mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Buku

Fuady, Munir. *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2017.

Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Edisi Revisi. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.

Salim HS. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Cetakan XXI. Jakarta: Intermasa, 2005.

Sumber Lain

Badan Pusat Statistik. *Metadata Indikator Statistik: Jumlah Kendaraan Bermotor*. Diakses pada 7 Juni 2026.

Gerungan, Syalom. "Pertanggungjawaban Perdata Pengelola Parkir terhadap Kendaraan Konsumen." *Lex Administratum*, Vol. 10, No. 5, 2022.

Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia mengenai penafsiran Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa perbuatan melawan hukum mencakup kelalaian (nalatigheid) atau kurang hati-hati (onvoorzichtigheid) yang menimbulkan kerugian.

Wawancara dengan jasa parkir (c) di Tuparev, Karawang, 11.00 WIB.

Wawancara dengan jasa parkir (y) di Tuparev, Karawang, 14.20 WIB.

Saleh, R. A., et al. (2026). Inovasi pelayanan publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo. *Perspektif Administrasi Publik dan Hukum*, 3(1). <https://doi.org/10.62383/perspektif.v3i1.991>

Putri, S. J. B., & Suryono, A. (2026). Analisis dasar kualifikasi perbuatan melanggar hukum dalam sengketa pembatalan polis asuransi jiwa secara sepihak: Studi putusan nomor 5871 K/Pdt/2024. *Federalisme: Jurnal Kajian Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 3(1). <https://doi.org/10.62383/federalisme.v3i1.1561>

- Novriansyah, Y., et al. (2026). Literasi perlindungan konsumen pada layanan perbankan syariah di kalangan mahasiswa Universitas Muara Bungo. *FUNDAMENTUM: Jurnal Pengabdian Multidisiplin*, 4(2). <https://doi.org/10.62383/fundamentum.v4i2.1698>
- Kale, D. A. K., et al. (2025). Analisis putusan hakim terhadap pelaku tindak pidana yang mengendarai kendaraan bermotor karena kelalaiannya mengakibatkan orang lain meninggal dunia di wilayah hukum Pengadilan Negeri Bajawa: Putusan nomor 52/Pid.Sus/2020/PN.Bjw. *Journal of Administrative and Sosial Science (JASS)*, 6(1). <https://doi.org/10.55606/jass.v6i1.2137>