

**PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN
PENGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN
CASH DI PARKING PAYMENT STATION
(Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)**

SKRIPSI



Oleh:

DINA DIANA RAHMA

No. Mahasiswa: 16410530

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

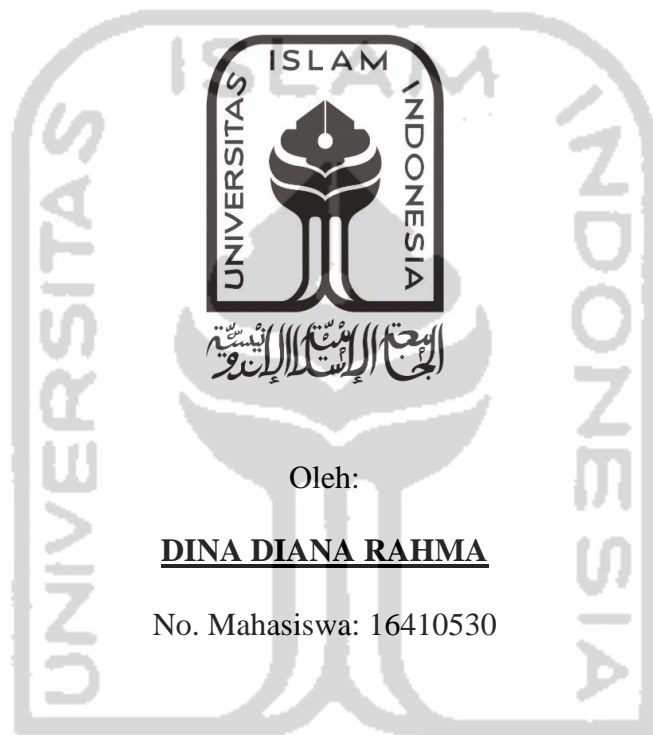
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN
PENGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN
CASH DI PARKING PAYMENT STATION
(Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)**

SKRIPSI



Oleh:

DINA DIANA RAHMA

No. Mahasiswa: 16410530

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

**PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN
PENGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN
CASH DI PARKING PAYMENT STATION
(Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (Strata – 1) pada Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

Oleh:

DINA DIANA RAHMA

No. Mahasiswa: 16410530

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN
PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN
CASH DI PARKING PAYMENT STATION
(Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)**

Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran
Pada Tanggal 11 September 2020

Yogyakarta, 11 September 2020

Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Indah Parmitasari, S.H., M.H

NIK : 154101304

**PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN
PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN
CASH DI PARKING PAYMENT STATION
(Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir/ Pendaran

Pada Tanggal 11 September 2020 dan Dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 11 September 2020

Tim Penguji		Tanda Tangan
1. Ketua	: Sujitno, S.H., M.Hum.	
2. Anggota	: Indah Parmitasari, S.H., M.H.	
3. Anggota	: Umar Haris Sanjaya, S.H., M.H.	

Mengetahui

Universitas Islam Indonesia Yogyakarta



Fakultas Hukum

Dekan

(Dr. Abdul Jamil, SH., MH)

NIK : 904100102

SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah/ Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas

Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Dina Diana Rahma**

No. Mahasiswa : 16410530

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI PARKING PAYMENT STATION (Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)**. Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan

perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama butir no.1 dan no.2), saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “Tim” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas apabila tanda-tanda plagiasi disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini, oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Serang, 12 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan



Dina Diana Rahma
NIM. 16410530

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Dina Diana Rahma
2. Tempat Lahir : Serang
3. Tanggal Lahir : 23 November 1997
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Komp Untirta Permai B2 No 3 Kel Banjar
Agung Kec. Cipocok Jaya Kota Serang
Provinsi Banten
7. Alamat Asal : Komp Untirta Permai B2 No 3 Kel Banjar
Agung Kec. Cipocok Jaya Kota Serang
Provinsi Banten
8. Identitas orang tua :
 - a. Nama Ayah : H. Sulhi, SH.,M.Si
Pekerjaan : Pensiun
 - b. Nama Ibu : Hj. Wahyu Hidayati S.E
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Islam Al-Azhar 10 Serang
 - b. SMP : SMPN 1 Kota Serang
 - c. SMA : SMAN 1 Kota Serang
10. Hobby : Fotografi dan membaca

Serang, 5 Agustus 2020

Yang Bersangkutan,

DINA DIANA RAHMA

MOTTO

بِإِذْنِ اللَّهِ وَرِزْقِ الرَّحْمَنِ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra'd : 11)

لَا يَجْزِيكَ وَالْقَوْمُ كَمَا لَمْ يَكُنْ

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan pemikiran sederhana ini khusus

kepada:

Mama yang tidak pernah henti mendoakan, mendukung, dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini serta kepada Abah yang telah bekerja keras tak pernah lelah sampai masa baktinya sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini

(Ayahanda Sulhi, SH.,M.Si dan Ibunda Wahyu Hidayati, SE)

Kemudian kupersembahkan pemikiran sederhana ini kepada:

Bangsa dan Negara

Almamater, Universitas Islam Indonesia

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI PARKING PAYMENT STATION (Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta).” Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada kepada junjungan Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan manusia dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang ini.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Strata 1 (S1) Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Maka dari itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, kepada:

1. Allah SWT, segala puji bagi Allah Tuhan semesta Alam. Berkat rahmat dan hidayah serta pertolongan dari-Nya yang mana penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar
2. Kedua orang tua tercinta yang tidak pernah lelah dalam mendoakan serta mendukung penulis dalam keadaan suka ataupun duka.

3. Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Indah Parmitasari, S.H., M.H selaku dosen pembimbing penulisan tugas akhir penulis yang telah membimbing dengan baik dan sabar dalam penulisan tugas akhir ini sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pengetahuan yang tidak ternilai harganya selama proses masa perkuliahan.
6. Seluruh Bapak/Ibu staff karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan persoalan-persoalan kuliah yang ada dalam masa perkuliahan
7. Kedua kakak kandung penulis, Muhammad Sholahuddien Hidayat dan Miftahul Falah yang selalu memberikan motivasi baik moril maupun materiil kepada penulis
8. Teman-teman seperjuangan penulis di karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia diantaranya Intan, Devi, dan Alya. Terima kasih telah menjadi teman terbaik selama empat tahun ini.
9. Kedua sahabat penulis yang selalu menemani penulis selama empat tahun di kota rantau, yang selalu ada dalam keadaan susah maupun senang yaitu Zahra Monica dan Annisa Adilla.

10. Ketujuh sahabat penulis yaitu Puput, Yashmine, Kemala, Rima , Yaya, Destia, dan Ovi terima kasih telah menjadi support system selama sepuluh tahun.
11. Niluh, Irsyadillah, Tebe, Tiara, Taufiq, Gian, dan Fadhil, terima kasih telah menjadi teman bermain dari bangku SMA hingga di kota rantau.
12. Jong Jaehyun, sebagai salah satu motivasi terbesar untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini dan menggapai cita-cita penulis. Terima kasih telah menemani di masa sulit ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan bentuk saran serta masukan dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

Wasaalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 5 Agustus 2020

DINA DIANA RAHMA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
CURRICULUM VITAE	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Orisinalitas Penelitian	11
F. Tinjauan Pustaka	13
H. Analisis Data	20
I. Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERJANJIAN, UANG ELEKTRONIK, DAN PARKIR	22
A. Hukum Perlindungan Konsumen	22

1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	22
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	26
3. Tujuan Perlindungan Konsumen	29
4. Hak-hak Konsumen	30
5. Kewajiban Konsumen.....	35
6. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	36
B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian	39
1. Pengertian Perjanjian	39
2. Asas – asas Perjanjian.....	42
a. Asas Kebebasan Berkontrak	42
b. Asas Konsensualisme	42
c. Asas Pacta Sunt Servanda (Asas Kepastian Hukum)	43
d. Asas Itikad Baik.....	43
e. Asas Kepribadian (Personalitas).....	43
3. Klausula Baku	44
C. Tinjauan Umum tentang Uang Elektronik.....	46
1. Uang Elektronik atau E-Money	46
2. OVO.....	49
D. Tinjauan Umum tentang Parkir.....	51
1. Pengertian Parkir.....	51
2. Hubungan Hukum Antara Pengguna Jasa dan Pengelola Parkiran .	53
a. Hubungan Perjanjian Penitipan Barang.....	53
b. Hubungan Sewa Menyewa	54
E. Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Islam	55

BAB III ANALISIS PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI PARKING PAYMENT STATION..... 59

A. Praktek Penyelenggaraan Parkir Dengan Metode Pembayaran Cash di Lippo Mall Jakarta	59
---	----

1. Hak Untuk Merasa Aman dan Nyaman	61
2. Kejelasan Informasi	73
3. Tanggung Jawab Pengelola Parkir.....	82
B. Analisis Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Mobil Dengan Metode Pembayaran Cash Di Parking Payment Station	90
C. Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Mobil Dengan Metode Pembayaran Cash Di Parking Payment Station Dalam Perspektif Hukum Islam.....	116
BAB V PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran:	127
DAFTAR PUSTAKA	128
DAFTAR TABEL	
Tabel 1. Frekuensi Responden Memarkirkan Kendaraan di Lippo Mall Puri.....	62
Tabel 2. Jawaban responden terhadap kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall	63
Tabel 3. Jawaban responden terhadap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall.....	64
Tabel 4. Jawaban responden terhadap hambatan yang dialami melalui sistem ini	65
Tabel 5. Jawaban responden mengenai kenyamanan responden terhadap tidak adanya loket pembayaran parkir di pintu keluar.....	67
Tabel 6. Jawaban responden terhadap pengalaman menggunakan jasa parkir Sky Parking	69

Tabel 7. Jawaban responden terhadap pengalaman menggunakan jasa parkir Sky Parking	70
Tabel 8. Jawaban responden tentang metode pembayaran parkir yang dilakukan di <i>Parking Payment Station</i> (PPS) di dalam gedung mall	73
Tabel 9. Jawaban responden mengenai sumber informasi mengenai info.....	74
Tabel 10. Jawaban responden mengenai kesulitan responden dalam menemukan <i>Parking Payment Station</i> (PPS) di dalam gedung mall.....	76
Tabel 11. Jawaban responden mengenai kejelasan informasi yang diberikan pihak Mall dan Sky Parking mengenai lokasi <i>Parking Payment Station</i> (PPS) yang tertelak di dalam gedung mall.....	77
Tabel 12. Jawaban responden mengenai lokasi <i>Parking Payment Station</i> (PPS) yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS.....	78
Tabel 13. Jawaban responden mengenai mengetahui lokasi <i>Parking Payment Station</i> (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall	79
Tabel 14. Jawaban responden mengenai pemberian kompensasi pengelola parker kepada pengguna parkir terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir.....	82

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	134
2. Persentase Kuesioner Responden Terhadap Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Dengan Metode Pembayaran Cash Di Lippo Mall Puri Jakarta Ditinjau Dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen.....	197
3. Persetujuan Dosen Pembimbing.....	194
4. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	195

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui apakah terpenuhinya hak-hak konsumen yang mutlak dimiliki oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen sehubungan adanya penerapan sistem pembayaran yang hanya dapat menggunakan elektronik money yang diselenggarakan oleh satu penyelenggara sistem elektronik saja dan sehingga mempersulit pengguna parkir melakukan pembayaran secara cash di Parking Payment Station di pusat perbelanjaan Lippo Mall Puri Jakarta. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan pengguna jasa parkir mobil dengan metode pembayaran cash di Parking Payment Station. Penelitian ini termasuk tipologi penelitian yuridis empiris dengan analisis data secara kualitatif dengan metode deskriptif atas data primer dengan kuesioner atau angket yang bertujuan untuk mengetahui hak keamanan dan kenyamanan pengguna parkir di Lippo Mall Puri yang membayar parkir dengan metode cash. Hasil penelitian menunjukkan sejauh mana pelaku usaha jasa penyedia parkir memenuhi hak konsumen dan konsumen menggunakan hak-haknya yang telah tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen dan ternyata masih ada beberapa hak pengguna yang belum terpenuhi. Penelitian merekomendasikan hendaknya pelaku usaha lebih memperhatikan manajemen perusahaan sebagai penyedia jasa parkir untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan dalam efisiensi pembayaran kepada konsumen dalam menggunakan jasa parkir yang disediakan.

Kata kunci: Pemenuhan Hak Konsumen, Jasa Parkir, Pembayaran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini cukup mendapat perhatian sebab berisi aturan – aturan untuk mensejahterakan masyarakat yaitu melindungi konsumen maupun pelaku usaha. Perlindungan terhadap konsumen dilihat secara material maupun formal, keduanya sangat penting sebab makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, usaha – usaha untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih – lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.¹

Perkembangan kemajuan pelaku usaha untuk memberikan pelayanan tentu tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang diperoleh para konsumen sebab adanya kebebasan ataupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Pasal 4

¹ Celina Tri Siwi Kristayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 5

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan sejumlah hak penting konsumen, hak-hak tersebut adalah:²

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. hak untuk memilih barang dan jasa;
3. hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
6. hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
9. hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Berkembangnya perlindungan konsumen mengikuti kemajuan teknologi informasi yang berkembang pesat mengikuti sesuai dengan kebutuhan manusia saat ini. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan adanya perubahan pada pola kehidupan masyarakat yang mana menyebabkan munculnya jenis perbuatan dan peristiwa hukum yang baru. Salah satu contoh kemajuan perkembangan teknologi informasi adalah pada bidang sistem pembayaran yaitu dengan adanya uang elektronik. Perkembangan uang elektronik mengakibatkan adanya perubahan peran uang tunai sebagai alat pembayaran menjadi ke bentuk pembayaran non tunai.

² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Fenomena ini disebut dengan *cashless society*. Dengan fenomena ini kita dapat mudah melakukan transaksi jenis apapun dengan uang digital atau yang disebut dengan *e-money* melalui *smartphone*. Akibat semakin majunya teknologi, terdapat kejadian yang sering kita dihadapi di kejadian sehari - hari mulai dari bayar parkir di mall hingga bayar tol pun sudah mulai menggunakan *e-money*. *E-money* adalah alat pembayaran elektronik non tunai sebagai salah satu alternatif pembayaran yang memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran. Yang dimaksud dengan *e-money* adalah uang yang digunakan dalam transaksi dengan cara elektronik.

Transaksi ini biasanya melibatkan jaringan komputer atau internet. Uang elektronik dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu *server based* yang mana uang elektronik dengan media penyimpan berupa *server* dan *chip based* yang mana uang elektronik dengan media penyimpan berupa *chip*.³ Perkembangan penggunaan uang elektronik sebagai salah satu alternatif alat pembayaran non-tunai memberi manfaat dan kelebihan dibanding alat pembayaran tunai dan non-tunai lainnya. Oleh karena itu uang elektronik mempunyai potensi dalam menggeser peran uang tunai untuk pembayaran-pembayaran yang bernilai kecil (*retail*) sebab transaksi dengan nilai kecil tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan murah baik bagi konsumen maupun pedagang (*merchant*).⁴ Berbagai bentuk dari sistem pembayaran non tunai pun ditawarkan oleh bermacam *fintech* salah satunya adalah OVO.

³ Pasal 3 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

⁴ Mintarsih, "Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 29 No. 02, Sekolah Tinggi Hukum Bandung, 2013, hlm. 897

OVO adalah sebuah aplikasi yang memberikan kemudahan dalam melakukan bertransaksi secara online melalui OVO cash.⁵ Melalui aplikasi ini, pengguna OVO dapat melakukan berbagai transaksi pembayaran di berbagai merchant yang bekerja sama dengan OVO secara online. OVO merupakan perwujudan atas fenomena *cashless society* yang sedang berkembang di masyarakat yaitu melakukan pembayaran melalui uang elektronik atau pembayaran non-tunai (*cashless*) dalam kehidupan sehari-hari.

Pada tahun 2018 terjadi penerapan uang elektronik yaitu OVO sebagai alat pembayaran di parkir pusat perbelanjaan milik Lippo Group di Jakarta termasuk Lippo Mall Puri yang berlaku hingga kini 2020. Lippo Grup memang sedang menerapkan sistem *cashless* yang mana melancarkan penggunaan OVO sebagai alat pembayaran parkir. Demi menarik konsumen, pada awal – awal penerapan OVO sebagai alat pembayaran parkir, Lippo memberikan iming-iming diskon bagi konsumen yang membayar parkir melalui OVO, biaya parkir hanya sebesar Rp 1. OVO adalah salah satu produk fintech milik Lippo Group yang diluncurkan pada akhir 2016. Dalam menyelenggarakan program OVO sebagai alat pembayaran parkir, Lippo Group bekerja sama dengan Sky Parking yaitu perusahaan pengelola parkir di mall milik Lippo Group. Meskipun sudah diluncurkan sejak lebih dari dua tahun yang lalu yaitu pada 18 Januari 2018, akan tetapi promosi spesifik seperti metode pembiayaan di parkir ini baru diterapkan

⁵ <https://www.ovo.id/about>, Diakses terakhir tanggal 2 Desember 2019, pukul 22:00 WIB

Lippo setidaknya sejak akhir tahun lalu yaitu pada akhir 2018 dan berlaku sampai saat ini tahun 2020.⁶

Adanya aturan ini pengguna parkir diharuskan membayar parkir melalui aplikasi OVO yang bisa diunduh di smartphone. Namun, bagi pengguna parkir yang belum mengunduh dan belum mempunyai aplikasi OVO di smartphone, pengguna parkir dapat membayar secara tunai di *Parkir Payment Station* yang ada di dalam gedung mall. Bagi pengguna parkir yang melakukan pembayaran parkir melalui OVO maka ketika kendaraan roda empat hendak menuju keluar gedung parkir, sistemnya hanya *scan* karcis parkir di tempat keluar parkir atau *exit gate*. Jadi, sudah tidak ada loket pembayaran atau *Parkir Payment Station* di luar Gedung mall ketika mobil atau motor hendak menuju keluar. Lain halnya bagi pengguna parkir yang melakukan pembayaran parkir secara tunai, maka, pengguna parkir diwajibkan membayarnya terlebih dahulu di *Parkir Payment Station* yang terletak dalam gedung mall. Setelah melakukan pembayaran, pengguna parkir akan mendapat karcis tiket yang sudah di *scan* oleh petugas yang mana karcis tersebut harus di *scan* oleh pengguna parkir pada pintu keluar parkir.

Hal ini tentu saja membuat pengguna parkir kesulitan ketimbang transaksi di parkir pada umumnya. Apalagi pada awalnya penerapan aturan ini kurang adanya pemberitahuan kepada pengguna parkir sehingga membuat pengguna parkir bingung dan tidak sedikit juga yang memprotes akan peraturan ini. Sejumlah pengguna parkir mengeluhkan pembayaran dengan sistem ini di pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Lippo Mall di Jakarta disebabkan tidak semuanya

⁶ Dalam “Strategi Lippo Menggiring Pengunjung Menggunakan OVO”, <https://tirto.id/cEs3>, Diakses terakhir tanggal 25 Oktober 2019 pukul 21:00 WIB

mengerti akan pembayaran ini. Kenyataannya saat ini terdapat beberapa alat transaksi pembayaran berbasis digital oleh sebab itu seharusnya semuanya harus tersedia. Namun dalam hal ini tidak terdapat alternatif alat pembayaran lainnya yang berbasis digital dan hanya terdapat satu alat pembayaran saja yaitu OVO sehingga pengguna parkir harus mendownload aplikasi OVO terlebih dahulu untuk membayar parkir.⁷

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menilai bahwa hal ini melanggar hak dan kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Dalam hal ini terdapat adanya dugaan unsur pemaksaan kepada konsumen terhadap penggunaan OVO sebagai sistem pembayaran perparkiran yang dilakukan oleh Lippo Group. Konsumen seharusnya mempunyai hak untuk memilih sistem pembayaran apa yang akan digunakan. Adanya sistem pembayaran hanya tersedia melalui OVO ini dapat dikatakan terdapat monopoli yang dilakukan oleh Lippo Group. YLKI mengatakan pada tahun 2019 terdapat 4 (empat) pengaduan yang diajukan oleh pengguna jasa parkir di Mall Lippo Group Jakarta kepada YLKI. Dalam hal ini, YLKI menindaklanjuti aduan – aduan dengan cara mengirim surat kepada Direktorat Kebijakan Sistem Pembayaran Bank Indonesia yang berisikan pertanyaan – pertanyaan mengenai aturan mengenai sistem pembayaran melalui *e-money*. Namun hingga saat ini belum ada tanggapan dari Bank Indonesia kepada YLKI.⁸

⁷ Dalam ” Bayar Parkir Hanya Bisa Pakai OVO, Masuk Persaingan Tidak Sehat?”
<https://tirto.id/egYm>, Diakses terakhir tanggal 15 Januari 2020 pukul 15:00 WIB

⁸Wawancara dengan Warsito Aji, Staff Bidang Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 9 Januari 2020.

Meskipun pengambilan sampel penulis adalah Lippo Mall Puri namun hal ini terjadi di mall milik lippo group lainnya yaitu Plaza Semanggi dan Pejaten Village Mall. Salah satu pengguna parkir di Plaza Semanggi bernama Naek terkejut dengan kebijakan baru ini yang mengharuskan pengguna parkir membayar melalui aplikasi OVO. Dia merasa kesulitan ketika tidak mempunyai aplikasi tersebut karena harus membayar secara tunai yang letaknya jauh dari posisi parkir yang seharusnya.⁹ Tidak hanya Naek, pengguna parkir lainnya pun yang bernama Nanda, pengguna parkir di Pejaten Village, Jakarta Selatan pun mengungkapkan bahwa pembayaran parkir melalui aplikasi OVO sangat merugikan pengguna parkir yang tidak memiliki aplikasi OVO karena pengguna parkir harus berjalan jauh hanya untuk membayar parkir secara tunai. Nanda juga mengatakan bahwasanya mekanisme untuk pembayaran parkir menggunakan aplikasi OVO belum sempurna karena mesin di pintu keluar parkir yang tidak dijaga petugas butuh proses yang lama untuk memindai karcis parkir sampai palang terbuka itu mengakibatkan antrian yang panjang saat keluar parkir.¹⁰

Hal yang sama pun dialami oleh Dita pengguna parkir di Plaza Semanggi. Dita mengatakan bahwa dengan ia harus kembali ke dalam Plaza Semanggi dimana tempat gerai pembayaran parkir tunai berada yang terletak di Lantai 5 dari lokasi parkir kendaraan roda duanya berada di lantai bawah. Hal ini dilakukan hanya untuk membayar ongkos parkirnya secara tunai sebab ia tidak memiliki aplikasi OVO. Sementara itu, untuk membayar jasa parkir di pusat perbelanjaan

⁹ Dalam “Sejumlah Pengguna Parkir Keluhkan Harus Bayar Pakai Ovo”.
<https://bisnis.tempo.co/read/1220854/sejumlah-pengguna-parkir-keluhkan-harus-bayar-pakai-ovo/full&view=ok>, Diakses terakhir tanggal 9 Desember 2019 pukul 17:00

¹⁰ *Ibid*

tersebut, hanya dapat dilakukan secara non tunai menggunakan OVO. Apabila, ingin membayar secara tunai, dia pun harus mendatangi gerai khusus yang menyediakan jasa pembayaran tunai yang berada di dalam Gedung mall.¹¹

Theodora dalam google review Lippo Mall Puri mengatakan bahwa sulitnya untuk membayar parkir sehingga cukup menyita waktu pengguna parkir. Dia bertanya – tanya mengapa harus menggunakan OVO untuk membayar parkir dan tidak bisa memilih aplikasi lain. Dia mengatakan untuk membayar melalui OVO saja cukup menyita waktu apalagi untuk membayar secara cash di dalam gedung parkir yang tidak diinfokan dimana letaknya.¹² Tonny sebagai pengguna parkir di Lippo Mall Puri juga mengatakan hal yang serupa bahwa adanya sistem yang buruk di parkir Lippo Mall Puri. Dia mengatakan bahwa di mall lainnya pembayaran parkir bisa menggunakan metode *e-money* dan debit dan pengguna parkir dapat memilih metode mana yang akan digunakan, namun mengapa di mall ini hanya dapat menggunakan OVO saja. Sedangkan tidak semua pengguna parkir menggunakan OVO.¹³

Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN) menilai dengan adanya penggunaan aplikasi OVO sebagai alat pembayaran resmi di fasilitas umum yang dikelola afiliasinya yang bernaung di bawah Lippo Group, dianggap termasuk dalam bentuk pemaksaan yang melanggar hak-hak konsumen yang tercantum dalam UUPK. Menurut BPKN bahwa persoalan *payment gateway*

¹¹ Dalam “Menyoal Dugaan Monopoli OVO di Area Parkir Mal Lippo Group”, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190708/12/1121262/menyoal-dugaan-monopoli-ovo-di-area-parkir-mal-lippo-group>, Diakses terakhir tanggal 13 Desember 2019 pukul 09:00 WIB

¹² <https://goo.gl/maps/gRgsGoQ8LAb1BXYM7> , diakses terakhir tanggal 10 Februari 2019 pukul 14:00 WIB

¹³ *Ibid*

yang mengharuskan parkir di satu tempat tertentu seperti di pusat perbelanjaan untuk menggunakan aplikasi pembayaran adalah hal yang tidak bisa dibenarkan jika ada alasan pembayaran merupakan bagian dari ekosistem platform digital karena konsumen tetap memiliki pilihan untuk memilih mana penyedia jasa yang konsumen inginkan sebab pusat perbelanjaan merupakan tempat yang terbuka untuk setiap umum bukan tempat yang hanya boleh didatangi oleh kalangan terbatas.¹⁴

Adanya penerapan sistem pembayaran yang hanya dapat menggunakan *e-money* dan mempersulit pengguna parkir untuk membayar secara cash ini di pusat perbelanjaan milik Lippo Group dinilai mempersulit konsumen yang memarkirkan mobil atau motornya di lahan parkir. Hal ini melanggar hak – hak konsumen yang mutlak dimiliki oleh konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Berdasarkan das sollen dan das sein yang sudah dipaparkan diatas, yang mana das sein bertentangan dengan das sollen, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI PARKING PAYMENT STATION (Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta).”**

¹⁴ Dalam “BPKN Minta Regulator Turun Tangan soal Afiliasi Lippo dan OVO”. <https://economy.okezone.com/read/2019/07/19/320/2081219/bpkn-minta-regulator-turun-tangan-soal-afiliasi-lippo-dan-ovo>, Diakses terakhir tanggal 26 Oktober 2019

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pemenuhan hak atas keamanan dan kenyamanan pengguna parkir mobil dengan metode pembayaran cash di Parking Payment Station?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis pemenuhan hak atas keamanan dan kenyamanan pengguna parkir mobil dengan metode pembayaran cash di Parking Payment Station.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian atas permasalahan yang sudah dipaparkan antara lain terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Teoritis / Akademis

Adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran bagi penulis maupun para pembaca sekalian serta menjadi referensi peneliti lainnya apabila ingin melakukan penelitian terkait dengan perlindungan konsumen

2. Manfaat Praktis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjawab atas permasalahan yang diteliti dan diharapkan dapat memberikan masukan terkait perlindungan konsumen jasa parkir.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis dalam penulisan skripsi dengan judul “PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI PARKING PAYMENT STATION (Studi Pada Parkiran Di Pusat Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)” adalah asli dan bukan merupakan plagiasi maupun duplikasi tulisan dari penelitian milik pihak lain. Namun kendati demikian, terdapat beberapa tulisan dari peneliti lain yang juga meneliti mengenai perparkiran. Adapun penelitian tersebut antara lain:

1. Dwi Adji Prasetyo, Universitas Islam Negeri Maulana Syarif Hidayatullah dalam skripsi yang berjudul “Pengkukuran Penerimaan Pengguna Dalam Pembayaran Parkir Pada Sky Parking Menggunakan *Mobile Wallet OVO*”. Jenis penelitian yang dilakukan adalah dengan metode pengumpulan data melalui pengamatan yuridis empiris dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai *performance* dari sebuah objek yang dinyatakan dalam skala kuantitatif. Berdasarkan hasil hipotesis diketahui bahwa pengguna parkir merasa lebih efektif menggunakan OVO sebagai alat pembayaran parkir namun pengguna belum merasa aman dalam menggunakan OVO sebagai alat pembayaran parkir karena pengguna parkir merasa belum yakin akan data pengguna parkir yang dipakai aman untuk melakukan pembayaran parkir dan pengguna parkir masih banyak yang belum mengetahui bahwa pengguna parkir harus keluar dari tempat parkir tersebut setelah 30 menit melakukan *scan barcode*. Skripsi ini membahas tentang OVO sebagai alat

pembayaran parkir yang mana penerapannya masih terdapat hambatan seperti kesulitan pengguna OVO untuk scan karcis parkir sehingga menyebabkan antrian mobil cukup panjang karena sistem pembayaran parkir hanya scan karcis parkir tidak menyediakan secara cash di tempat serta tidak ditunggu oleh petugas parkir.¹⁵ Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis lebih lanjut berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen yaitu pemenuhan hak keamanan dan kenyamanan pengguna parkir yang melakukan pembayaran melalui metode pembayaran cash di Lippo Mall Puri Jakarta.

2. Reza Ediputra, Universitas Brawijaya, dalam artikel ilmiah yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Kendaraan Bermotor Di Universitas Brawijaya Malang”. Jenis penelitian ini bersifat normatif yang bertujuan untuk bagaimana mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir di Universitas Brawijaya Malang apabila terjadi kehilangan kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini menunjukkan masih belum mendapatkan perlindungan hukum, karena masih banyak pengguna jasa parkir yang mengalami kehilangan kendaraan bermotornya tidak mendapatkan ganti rugi.¹⁶ Oleh karena itu, maka penelitian yang berjudul “Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Dengan Metode Pembayaran Cash Di Lippo Mall Puri Jakarta Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Parkiran Di Pusat

¹⁵ Dwi Adji Prasetyo, “Pengukuran Penerimaan Pengguna Dalam Pembayaran Parkir Pada Sky Parking Menggunakan *Mobile Wallet* OVO”, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Syarif Hidayatullah, 2019.

¹⁶ Reza Ediputra, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Parkir Dalam Hal Terjadi Kehilangan Kendaraan Bermotor Di Universitas Brawijaya Malang”, Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya, 2014.

Perbelanjaan Di Lippo Mall Puri Jakarta)” ini berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu karena berbeda dari segi rumusan masalah nya hingga fokus yang ditekankan dalam penulisan.

F. Tinjauan Pustaka

1) Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha¹⁷. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperjualbelikan lagi.¹⁸

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK disebutkan:

“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.”

b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal – hal yang dapat merugikan

¹⁷ Mariam Darus, “Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)”, Makalah disampaikan dalam Simposium *Aspek – Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1980 hlm. 59 – 60

¹⁸ Az. Nasution, “Iklan dan Kosumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)”, dalam *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3, Thn. XXIII, LPM FE-UI, Jakarta, 1994, hlm. 23

konsumen itu sendiri.¹⁹ Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan :

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, adalah sebagai benteng untuk menghalangi kesewenang – wenangan yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk perlindungan konsumen.²⁰

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, yang meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat – akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.²¹ Cakupan perlindungan konsumen itu dibagi dalam dua aspek, yaitu:²²

- 1) 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.

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan utama perlindungan konsumen adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka meningkatkan harkat dan

¹⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Ketiga, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 7

²⁰ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1

²¹ Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 6

²² *Ibid*

martabat konsumen, sehingga pada tahap akhirnya mampu mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.²³

d. Asas Perlindungan Konsumen

Asas hukum bukanlah kaidah hukum yang konkret, melainkan merupakan latar belakang peraturan konkret dan bersifat umum atau abstrak.²⁴ Terdapat beberapa asas yang bertujuan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait di dalamnya. Asas – asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari 5 asas, yaitu:

- 1) Asas Manfaat;
- 2) Asas keadilan;
- 3) Asas keseimbangan;
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 5) Asas kepastian hukum.

e. Hak – Hak Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:²⁵

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan;
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi;
- 3) Hak untuk memilih;
- 4) Hak untuk diatur.

²³ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen: Aspek Substan Hukum, Struktur Hukum, dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014., hlm. 38

²⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999, hlm. 34

²⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 19 – 20

Terdapat delapan hak yang secara eksplisit yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak – hak konsumen adalah beberapa hal yang mutlak dimiliki oleh konsumen yaitu²⁶:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) 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 perundang-undangan lainnya.

²⁶ Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2) Lippo Group

Lippo Group merupakan salah satu perusahaan konglomerasi terbesar di Indonesia maupun di Asia. Lippo Group memiliki cakupan bisnis yang luas serta bermacam – macam bidang. Lippo Group bergerak di bidang Bergerak di bidang *real estate*, termasuk namun tidak terbatas pada *real estate* yang dimiliki sendiri atau disewa, yaitu meliputi usaha pembangunan, pembelian, penjualan, persewaan dan pengoperasian real estat seperti tanah, bangunan apartemen, mall, pusat perbelanjaan, rumah sakit, gedung pertemuan, perhotelan, pusat sarana olah raga, dan sarana penunjang, pengembangan perkotaan, pengembangan gedung untuk dioperasikan sendiri; penyediaan akomodasi dan penyediaan makan minum; dan penunjang usaha lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penyertaan (investasi) ataupun pelepasan (divestasi) modal dalam perusahaan lain.²⁷

G. Metode Penelitian

Untuk melengkapi penulisan skripsi ini agar tujuannya dapat lebih terfokus dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka penulis menggunakan metode penelitian antara lain:

1) Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penulis menggunakan penelitian yuridis empiris yang mana dalam penelitian ini akan mengkonsepsikan hukum sebagai norma yang meliputi hukum positif Indonesia serta melakukan penelitian

²⁷ <https://lippokarawaci.co.id> Diakses terakhir tanggal 28 November 2019

langsung ke lapangan guna mendapatkan data yang erat kaitannya dengan penelitian dan proses penyelesaian.

2) Objek Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

Analisis pemenuhan hak atas keamanan dan kenyamanan pengguna parkir dengan metode pembayaran cash di Lippo Mall Jakarta ditinjau dari Undang – undang Perlindungan Konsumen

3) Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia selaku organisasi non – pemerintah yang melakukan pengawasan terhadap perlindungan konsumen, bertindak sebagai pembela konsumen, dan melakukan advokasi mengenai perlindungan konsumen di Indonesia serta membantu menindak lanjuti apabila terdapat aduan – aduan mengenai perlindungan konsumen.²⁸
- b. Pengguna jasa layanan parkir kendaraan roda empat di Lippo Mall Puri Jakarta.
- c. Pihak pengelola parkir PT. Sky Parking Utama
- d. Pemilik gedung Lippo Group

4) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah penelitian yang berada di alamat berikut ini :

²⁸ <https://www.pubinfo.id/instansi-570-ylki--yayasan-lembaga-konsumen-indonesia.html>, diakses terakhir tanggal 11 Februari 2020 pukul 22:52 WIB

- a. Lippo Mall Puri, Puri Indah CBD, Jl. Puri Indah Raya, RT.3/RW.2, Kembangan Sel., Kec. Kembangan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11610
- b. PT. Sky Parking Utama, Karawaci Office Park Blok H no 20, Jl. Imam Bonjol Lippo, RT.001/RW.009, Tangerang, Banten 15115

5) Sumber Data Penelitian

Sumber hukum yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini antara lain, yaitu:

- a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dan/atau lokasi penelitian

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan – bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat secara yuridis. Adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini, antara lain :
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - b) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir
 - d) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran

- e) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 tentang Uang Elektronik
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu Bahan bahan hukum yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis yang digunakan untuk memperkuat bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum didapat dari buku-buku karangan para ahli hukum, modul, makalah, surat kabar yang berupa karya ilmiah seperti jurnal dan bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum tersier terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui sebagai berikut:

- 1) Teknik pengumpulan data primer melalui observasi, angket atau kuisisioner, dan wawancara dengan subjek penelitian;
- 2) Teknik pengumpulan data sekunder melalui studi dokumen yaitu penelurusan terhadap dokumen maupun peraturan perundang-undangan serta menggunakan media internet untuk mendapatkan dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan

H. Analisis Data

Data yang didapat dari penelitian kepustakaan serta lapangan dianalisis secara kualitatif yaitu dikaji berdasarkan teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang relevan, dan argumentasi dari peneliti sendiri serta

dengan metode deskriptif yaitu metode analisis yang menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan skripsi ini, penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I berisi mengenai Pendahuluan yang menguraikan mengenai meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, sistematika penulisan, dan daftar pustaka.

BAB II berisi mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, perjanjian, dan *e-money*, dan OVO.

BAB III Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Mobil Dengan Metode Pembayaran Cash di Parking Payment Station, merupakan bab dimana penulis akan memaparkan lebih lanjut penelitian ini.

BAB IV berisi Penutup yang berisi kesimpulan dari pembahasan tentang rumusan masalah yang dilakukan dengan komprehensif dan dilengkapi dengan saran sebagai rekomendasi dari hasil penelitian.

BAB II

**TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN,
PERJANJIAN, UANG ELEKTRONIK, DAN PARKIR**

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat kaitannya dengan perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum. Materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik saja melainkan kepada hak-hak yang bersifat abstrak. Perlindungan konsumen sangat identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Muhammad Djumhana memasukkan hukum perlindungan konsumen ke dalam hukum ekonomi sosial dengan alasan karena esensi dari ketentuan yang diharapkan untuk melindungi konsumen tersebut merupakan tujuan demi kesejahteraan dari hasil pembangunan ekonomi.²⁹

Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk yang dibeli. Namun dalam kenyataannya saat ini keselamatan konsumen seakan-akan tidak diperdulikan oleh pelaku usaha. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan para konsumen dalam tingkatan yang dianggap membahayakan kesehatan bahkan jiwa dari para konsumen. Negara sesungguhnya adalah penyelenggara perlindungan konsumen. Melalui pemerintah peraturan perundang-

²⁹ Muhammad Djumhana, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994, hlm. 335.

undangan perlindungan konsumen dirancang dan dibuat sekaligus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan.³⁰

Perlindungan konsumen diatur dalam UUPK yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³¹ UUPK diundangkan secara resmi pada tanggal 20 April 1999 setelah melalui proses yang panjang. Diundangkannya UUPK menjadi tonggak awal pengakuan perlindungan konsumen secara legitimasi formal menjadi sarana kekuatan hukum bagi konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha sebagai penyedia atau pembuat produk bermutu.³²

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang terkandung asas-asas atau kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur serta melindungi kepentingan konsumen.³³ Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk untuk terus diperhatikan karena hal ini berkaitan erat dalam upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitannya dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Alasan perlindungan konsumen harus diperhatikan secara seksama dan dilakukan disebabkan terdapat

³⁰ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Lampung, 2007, hlm. 117

³¹ Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³² Dalam “UU Perlindungan Konsumen: Tak Kenal maka Tak Berdaya”, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol747/uu-perlindungan-konsumen-tak-kenal-maka-tak-berdaya/>, Diakses pada 20 Februari 2020 pukul 20:00 WIB

³³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 65

dua instrumen hukum penting di Indonesia yang menjadi dasar kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu:³⁴

- 1) Undang-Undang Dasar 1945, sebagai asal dari segala sumber hukum di Indonesia, tertulis bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu mendorong untuk mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.
- 2) Lahirnya UUPK ini menjadi dasar harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang dialami oleh masyarakat atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

Dalam pertimbangan UUPK, disebutkan bahwa sebagai berikut:³⁵

- 1) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- 2) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan berbagai macam barang dan jasa yang memiliki nilai teknologi yang mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan

³⁴ <https://bpkn.go.id/uploads/document/99427398FAQs.pdf>, diakses terakhir tanggal 14 Februari 2020

³⁵ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm.1

kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa menyebabkan kerugian konsumen;

- 3) Bahwa dengan adanya kemajuan pasar nasional yang semakin terbuka maka proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan barang dan jasa;
- 4) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- 5) Bahwa aturan hukum yang untuk melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum cukup memadai;
- 6) Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas maka dibutuhkan peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- 7) Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.³⁶ Hukum perlindungan konsumen mengkaji secara mendalam pada perlindungan hukum

³⁶ Az.Nasution, *Op. Cit*, hlm. 37

yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan transaksi-transaksi tersebut.³⁷ Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Oleh sebab itu, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.³⁸

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Asas hukum adalah pikiran dasar yang bersifat umum atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkret yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat umum dalam peraturan konkret tersebut. Jadi, asas hukum bukanlah kaidah hukum yang konkret, melainkan merupakan latar belakang peraturan konkret dan bersifat umum atau abstrak.³⁹ Suatu hukum perlu diberlakukan asas – asas yang mempunyai fungsi landasan penetapan hukum guna dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen. Asas-asas yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen diatur dalam peraturan perundang-undangan yang disebutkan bahwa: perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan,

³⁷ Yusuf Sofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 52 - 53

³⁸ Janus Sidabolok, *Op. Cit.*, hlm. 45

³⁹ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hlm . 34

keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.⁴⁰

Berikut ini dijelaskan lebih lanjut tentang masing – masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana yang disebutkan pada Pasal 2 UUPK, antara lain adalah:

1) Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan bahwa segala upaya yang dilakukan pada penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.⁴¹ Asas ini bertujuan agar tidak terdapat pihak yang merasakan adanya diskriminasi di kemudian waktu. Maka dari itu pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini sangat diharapkan dapat berguna bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi para pihak yang bersengketa, sehingga pada akhirnya diharapkan mampu memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat, bangsa, dan Negara.⁴²

2) Asas Keadilan

Asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan produsen (pengusaha) mampu berlaku adil melalui perolehan hak serta pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang. Oleh sebab itu undang-undang

⁴⁰ *Ibid.*, Pasal 2

⁴¹ Penjelasan Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm.10

perlindungan berisikan aturan-aturan yang disebutkan secara jelas tentang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun produsen (pelaku usaha).⁴³

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan ini mengharuskan agar konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah mampu mendapat manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen (pengusaha), dan pemerintah tersebut harus diatur serta diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam pergaulan hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Dengan demikian di dalam asas keseimbangan ini diharapkan tidak terdapat salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan hukum atas kepentingannya yang lebih besar daripada pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.⁴⁴

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.⁴⁵ Asas ini mengharuskan supaya dengan adanya jaminan hukum yang telah disebutkan tersebut, maka konsumen akan mendapat manfaat dari produk yang dipakai atau dikonsumsi serta sebaliknya, sehingga produk barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan tersebut tidak akan

⁴³ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit*, hlm. 11

⁴⁴ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit*, hlm. 11-12

⁴⁵ Penjelasan Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁴⁶ Dengan demikian asas ini diartikan bahwa UUPK menghendaki agar supaya aturan-aturan terkait hak dan kewajiban yang tertulis di dalam undang-undang ini, mampu diwujudkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sehingga masing-masing pihak mampu mendapatkan keadilan sebagaimana yang telah diatur dan ditetapkan oleh undang-undang.⁴⁷

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen pada dasarnya adalah guna mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis.⁴⁸ Arti dari maslahat ditinjau dari kegiatan ekonomi/bisnis adalah perpaduan antara pencapaian dan berkah.⁴⁹ Oleh sebab itu agar mencapai tujuan tersebut, dibutuhkan kesadaran pelaku usaha untuk selalu menomorsatukan perbuatan yang sesuai dengan peraturan yang telah diatur secara yuridis formal.⁵⁰

⁴⁶ Penjelasan Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴⁷ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit*, hlm. 12

⁴⁸ Burhannudin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 5

⁴⁹ Tim P3EI Universitas Islam Indonesia, *Ekonomi Islam*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, hlm. 135

⁵⁰ Burhannudin S, *Op. Cit*, hlm. 6

Tujuan dari hukum perlindungan konsumen telah diatur di dalam Pasal 3

UUPK sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi 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;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Hak-hak Konsumen

Ditinjau dari ilmu hukum, hak merupakan kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang sifatnya diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan

yang dijamin serta dilindungi oleh hukum dalam pelaksanaannya.⁵¹ Pasal 4 UUPK mengatur tentang hak- hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:⁵²

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan ini diartikan demi menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau

⁵¹ Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit*, hlm. 43

⁵² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

jasa yang diperolehnya, sehingga tujuan akhirnya konsumen mampu terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis).⁵³ Hak untuk memilih diartikan agar mampu memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Ditinjau dari hak untuk memilih ini, konsumen mempunyai hak untuk memutuskan membeli atau tidak membeli terhadap suatu produk maupun jasa, juga keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵⁴

Hak atas informasi ini termasuk hak yang paling penting sebab jika informasi suatu barang atau jasa yang disampaikan kepada konsumen tidak memadai maka hal ini dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk cacat produk, yaitu cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar ditujukan supaya konsumen mampu memperoleh gambaran yang benar tentang suatu barang atau jasa. Adanya informasi yang jelas tersebut, maka konsumen dapat memilih barang atau jasa yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan dan juga mampu menghindari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan suatu barang atau jasa.⁵⁵

Hak untuk didengar ini adalah hak dari konsumen agar kedepannya tidak mengalami kerugian atau bisa juga dikatakan hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini mengandung pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai. Selain itu hak ini dapat berupa pengaduan atas adanya

⁵³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 41

⁵⁴ *Ibid*, hlm. 41-46

⁵⁵ *Ibid*

kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, serta pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.⁵⁶

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ini diartikan untuk memulihkan keadaan konsumen yang mengalami kerugian yang dikarenakan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.⁵⁷ Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini diartikan agar supaya konsumen mendapatkan pengetahuan ataupun keterampilan yang diperlukan agar dapat menghindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Adanya pendidikan konsumen tersebut, maka konsumen diharapkan mampu menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.⁵⁸

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ini diartikan agar para pelaku usaha tidak membeda-bedakan konsumen. Produsen harus menganggap semua konsumen kedudukannya sama, tanpa membeda-bedakan status, suku maupun agama. Sebab hal ini dianggap sangat sensitif sehingga mampu terjadi suatu konflik atau perpecahan antara para pelaku usaha dengan pihak konsumen.⁵⁹ Tujuan dari hak atas ganti kerugian ini adalah memulihkan keadaan yang sudah menjadi rusak atau tidak seimbang yang disebabkan oleh penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat berkaitan dengan penggunaan produk yang sudah

⁵⁶ *Ibid*

⁵⁷ *Ibid*

⁵⁸ *Ibid*

⁵⁹ *Ibid*

merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen.⁶⁰

Selain UUPK yang mengatur hak-hak apa saja yang diterima oleh konsumen, Resolusi PBB pun mengatur tentang kepentingan konsumen yang perlu dilindungi. Hal ini diatur dalam Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) yang disebutkan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yaitu:⁶¹

- 1) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;
- 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- 3) Tersedianya informasi-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 konsumen/orang lainnya yang relevan dan memberi kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan kepentingan yang menyangkut kepentingan mereka.

Selain itu dikenal juga pengelompokan konsumen dalam beberapa wujud yang terdiri dari kepentingan fisik, kepentingan sosial ekonomi, dan kepentingan

⁶⁰ *Ibid*

⁶¹ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm. 38. Lihat juga, Resolusi PBB No. 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*).

perlindungan hukum. Kepentingan fisik diartikan sebagai kepentingan konsumen yang berhubungan dengan keselamatan dan keamanan jiwa dan raga mereka dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Barang dan/atau jasa memberikan manfaat untuk jiwa dan raga mereka. Kepentingan fisik ini akan terganggu jika penggunaan barang dan/atau jasa malah membahayakan keselamatan dan kesehatan.

Kepentingan sosial ekonomi diartikan bahwa konsumen harus mendapatkan hasil yang maksimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi dalam mendapatkan barang dan/atau jasa yang diperoleh. Kepentingan hukum bagi konsumen adalah kepentingan dan kebutuhan yang sah, tidak adil bagi konsumen bila kepentingan mereka tidak dihormati, tidak dihargai, tidak seimbang, dan tidak dilindungi hukum.⁶²

5. Kewajiban Konsumen

Konsumen mempunyai hak-hak yang berhak diperoleh olehnya serta juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukan sebagai subyek hukum. Kewajiban konsumen diatur pada Pasal 5 UUPK, yaitu:⁶³

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁶² *Ibid*

⁶³ Pasal 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

6. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha disebutkan secara khusus dalam UUPK yaitu pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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 berbagai bidang ekonomi.⁶⁴

Hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:⁶⁵

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Selain hak-hak pelaku usaha, UUPK juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu:⁶⁶

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁶⁴ Pasal 1 angka (3) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

⁶⁵ Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁶ Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan 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 memberikan 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

Berdasarkan Pasal 7 huruf b UUPK, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.⁶⁷ Adanya kewajiban ini dikarenakan informasi adalah hak konsumen. Dengan tidak adanya informasi atau informasi yang tidak cukup dari

⁶⁷ Pasal 7 huruf b Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pelaku usaha adalah salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang akan merugikan konsumen.

Adanya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk adalah merupakan hal yang penting agar konsumen tidak salah dalam menilai gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa:⁶⁸

1) Representasi

Representasi yang benar terhadap suatu produk merupakan hal yang dibutuhkan sebab salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan misrepresentasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur- brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar, karena pada umumnya hanya menonjolkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutup-tutupi.⁶⁹

2) Peringatan

Peringatan merupakan hal yang sama pentingnya dengan instruksi penggunaan suatu produk, yang mana hal tersebut merupakan informasi bagi konsumen. Peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini adalah sebagai pelengkap dari proses produksi. Peringatan yang diberikan kepada konsumen ini mempunyai peranan yang penting dalam

⁶⁸ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 54-55

⁶⁹ *Ibid*, hlm. 55

kaitannya dengan keamanan suatu produk. Oleh karena itu pengelola wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen..⁷⁰

3) Instruksi

Intruksi bertujuan agar mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Adanya pencantuman informasi bagi konsumen yang berbentuk instruksi atau petunjuk/prosedur pemakaian suatu produk adalah suatu kewajiban bagi produsen/pelaku usaha agar produk/jasa tidak dianggap cacat (karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai). Dalam hal ini maka konsumen juga berkewajiban untuk membaca, atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan konsumen.⁷¹

B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Definisi perjanjian berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁷² Abdulkadir Muhammad mengemukakan pengertian perjanjian yaitu persetujuan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.⁷³ Menurut Subekti npengertian perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lainnya atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan

⁷⁰ *Ibid*, hlm. 58-59

⁷¹ *Ibid*, hlm. 60

⁷² Pasal 1313 KUHPerdara

⁷³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 78

suatu hal.⁷⁴ Sedangkan menurut R. Wirjono Prodjodikoro menyebutkan bahwa perjanjian sebagai suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dimana suatu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau tidak melakukan sesuatu hal sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.⁷⁵

Dalam perjanjian terdapat dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri. Kedua pihak atau lebih tersebut terdiri dari kreditur sebagai pihak yang berpiutang dan pihak lain disebut sebagai debitur sebagai pihak yang berhutang. Masing- masing pihak mempunyai hak dan kewajibannya. Pasal 1320 KUHPerdato menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.⁷⁶

Syarat pertama dan kedua disebut syarat subyektif yaitu syarat yang lebih menyangkut tentang orangnya. Syarat ketiga dan keempat adalah syarat obyektif sebab menyangkut obyek perjanjian.⁷⁷ Perbedaan syarat perjanjian subyektif dan obyektif adalah memiliki konsekwensi dalam hukum. Jika syarat subyektif tidak terpenuhi kemudian salah satu pihak menuntut pembatalan, maka perjanjian dapat dibatalkan. Artinya sepanjang para pihak tidak mengajukan tuntutan maka

⁷⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1987, hlm. 1

⁷⁵ R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1993, hlm. 9

⁷⁶ Pasal 1320 KUHPerdato

⁷⁷ Lina Jamilah, "Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku", *Jurnal Hukum*, Vol. XIII No.1, Universitas Islam Bandung, 2012.

perjanjian tetap sah.⁷⁸ Sedangkan apabila syarat obyektif tidak terpenuhi dan kemudian salah satu pihak menuntut pembatalan, maka perjanjian tersebut oleh hakim akan dinyatakan batal demi hukum. Artinya sejak semula dianggap tidak pernah terjadi perjanjian dan dengan demikian kedudukan para pihak harus dikembalikan seperti semula sebelum ada perjanjian.⁷⁹ Akibat hukum dari perjanjian yang sudah sah dinyatakan dalam Pasal 1338 KUHPerdara, yaitu:

1. Berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya;
2. Tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu;
3. Harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁸⁰

Dalam suatu perjanjian terdapat prestasi. Pengertian prestasi adalah suatu hal yang wajib dipenuhi oleh debitur sebagai pihak yang berutang dalam suatu perikatan.⁸¹ Macam – macam prestasi terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu:⁸²

- a. Perjanjian untuk memberikan / menyerahkan suatu barang

Hal ini dilakukan dengan cara menyerahkan atas sesuatu yang diperjanjikan oleh debitur kepada kreditur yang mana diatur pada Pasal 1237 KUHPerdara.

- b. Perjanjian untuk berbuat sesuatu

⁷⁸ *Ibid*

⁷⁹ *Ibid*

⁸⁰ Pasal 1338 KUHPerdara

⁸¹ H. Riduan Syahrani, *Seluk-Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2004, hlm. 218

⁸² Subekti, *Op.Cit*, hlm.36

Prestasi guna melakukan sesuatu disebutkan dalam Pasal 1239 KUHPerdara yaitu pihak debitur berkewajiban untuk melakukan suatu perbuatan tertentu yang telah disepakati kepada kreditur dalam suatu perjanjian.

c. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu

Hal ini diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdara yang mana debitur wajib untuk tidak melakukan sesuatu yang sudah ditetapkan dalam suatu perjanjian.

2. Asas – asas Perjanjian

Pada hukum perjanjian mengenal 5 (lima) asas, yaitu:⁸³

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak adalah asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak dalam suatu perjanjian untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian berikut pelaksanaan dan persyaratannya, dan menentukan bentuk perjanjian yaitu perjanjian tertulis atau lisan.⁸⁴

b. Asas Konsensualisme

Asas ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara yaitu disebutkan bahwa salah satu syarat sah perjanjian adalah adanya kesepakatan dua belah pihak. Asas konsensualisme adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.

⁸³ Salim H.S., *Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 9-13

⁸⁴ Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara

c. Asas *Pacta Sunt Servanda* (Asas Kepastian Hukum)

Asas ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.⁸⁵ Asas *pacta sunt servanda* atau asas kepastian hukum ini berkaitan dengan akibat perjanjian. Berdasarkan asas ini, hakim maupun pihak ketiga harus menghormati isi substansi kontrak yang telah disepakati oleh para pihak.

d. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik disebutkan pada Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdota bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁸⁶ Asas itikad baik adalah asas dimana para pihak yang terdiri dari kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak menurut kepercayaan atau keyakinan yang bulat atau keinginan baik dari para pihak dalam suatu perjanjian.

e. Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian adalah asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat perjanjian hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini disebutkan dalam Pasal 1315 KUHPerdota yaitu pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.⁸⁷ Selain itu pada Pasal 1340 KUHPerdota disebutkan juga bahwa perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya.⁸⁸

Kedua pasal yang disebutkan diatas dapat diartikan bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk dirinya sendiri dan bahwa perjanjian yang

⁸⁵ Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota

⁸⁶ Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdota

⁸⁷ Pasal 1315 KUHPerdota

⁸⁸ Pasal 1340 KUHPerdota

dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya. Namun, terdapat pengecualian terhadap asas kepribadian tersebut yang tercantum dalam Pasal 1317 KUHPerdara yang disebutkan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga dengan suatu syarat yang ditentukan⁸⁹ dan Pasal 1318 KUHPerdara yang memungkinkan dibuatnya perjanjian untuk kepentingan ahli warisnya dan orang-orang yang memperoleh hak dari padanya.⁹⁰

3. Klausula Baku

Perjanjian dibuat berlandaskan atas kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak (pemenuhan syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, dan juga kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas (pemenuhan syarat objektif).⁹¹ Namun sesekali kedudukan dari dua belah pihak dalam perjanjian tidak seimbang, yang mana pada akhirnya menciptakan suatu perjanjian yang tidak menguntungkan bagi salah satu pihak⁹² Adanya perjanjian yang tidak seimbang inilah yang mengakibatkan keuntungan bagi pelaku usaha dimana sering muncul dalam bentuk perjanjian baku dan/atau klausula baku sebab isi perjanjian telah ditentukan sebelumnya secara sepihak.⁹³ Alasan perjanjian ini disebut bersifat baku sebab perjanjian maupun klausula

⁸⁹ Pasal 1317 KUHPerdara

⁹⁰ Pasal 1318 KUHPerdara

⁹¹ M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani, "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku", *Jurnal Yudisial*, Vol. 11 No.1, Universitas Islam Indonesia, 2018, hlm.94

⁹² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusamedia, Bandung, 2008, hlm. 95

⁹³ M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani, *Op. Cit.*

tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan oleh pihak lainnya.⁹⁴

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK pengertian klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁹⁵ Adapun karakteristik dari klausula baku adalah sebagai berikut:⁹⁶

- a. Perjanjian dibentuk secara tertulis;
- b. Format perjanjian sudah dibakukan;
- c. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pelaku usaha;
- d. Konsumen hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima atau menolak isi perjanjian tersebut;
- e. Perjanjian baku menguntungkan pelaku usaha;
- f. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah/peradilan.

Perjanjian baku yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha pastinya menguntungkan pelaku usaha dalam hal-hal sebagai berikut:⁹⁷

- a. Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga;
- b. Isi perjanjian sudah tersedia dalam naskah yang sudah dicetak berupa formulir, karcis, atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani sehingga praktis;

⁹⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hlm.96

⁹⁵ Pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm.7-8

⁹⁷ *Ibid*, hlm.8-9

- c. Penyelesaian perjanjian cepat sebab konsumen hanya mempunyai dua pilihan yaitu menyetujui atau menandatangani perjanjian dan menolak;
- d. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah banyak. Digunakannya klausula baku dalam suatu perjanjian dianggap tidak melanggar ketentuan- ketentuan dalam hukum perdata terutama yang berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak. Hal tersebut karena dalam perjanjian baku tidak semua isi perjanjian dibakukan hanya saja mengurangi keberadaan asas kebebasan berkontrak.⁹⁸

C. Tinjauan Umum tentang Uang Elektronik

1. Uang Elektronik atau E-Money

Pengertian uang elektronik atau *e-money* berdasarkan Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang Uang Elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:⁹⁹

- a. diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;
- b. nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan
- c. nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

Uang elektronik secara sederhana diartikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik

⁹⁸ M.Syamsyuddin dan Fera Aditias Ramadani, *Op. Cit*, hlm.96

⁹⁹ Pasal 1 angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

tertentu.¹⁰⁰ Hal yang harus dilakukan pertama kali dalam penggunaan *e-money* adalah pengguna *e-money* harus menyetorkan uangnya atau *top up* terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi.¹⁰¹ Penerbit adalah pihak yang menerbitkan *e-money*.¹⁰² Apabila *e-money* tersebut sudah digunakan untuk melakukan transaksi maka nilai *e-money* yang tersimpan dalam media elektronik tersebut akan berkurang sebesar nilai transaksi yang telah dilakukan.¹⁰³ Setelah itu pengguna *e-money* dapat mengisi kembali atau *top up* saldo ke *e-money*.

Media elektronik yang berfungsi untuk menyimpan nilai *e-money* dapat berupa *server based* atau *chip based*. Menurut Pasal 3 ayat (2) huruf a Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik yang dimaksud *server based* adalah uang elektronik dengan media penyimpan berupa *server* dan *chip based* adalah uang elektronik dengan media penyimpan berupa *chip*.¹⁰⁴ Selain itu *e-money* dapat dibedakan berdasarkan pencatatan data identitas pengguna yang berupa *unregistered* dan *registered*.¹⁰⁵ Berdasarkan Pasal 3 ayat (2) huruf b Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, yang dimaksud *unregistered* adalah uang elektronik yang data

¹⁰⁰ <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, diakses terakhir tanggal 10 Juni 2020 22:22 WIB

¹⁰⁰ <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, diakses terakhir tanggal 10 Juni 2020 22:22 WIB

¹⁰¹ <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, diakses terakhir tanggal 10 Juni 2020 22:22 WIB

¹⁰² Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

¹⁰³ *Op. Cit*

¹⁰⁴ Pasal 3 ayat (2) huruf a Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

¹⁰⁵ Pasal 3 ayat (2) huruf b Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

identitas penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit.¹⁰⁶ Sedangkan yang dimaksud *registered* yaitu uang elektronik yang data identitas penggunanya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit.¹⁰⁷ Sedangkan yang dimaksud *registered* yaitu uang elektronik yang data identitas penggunanya terdaftar dan tercatat pada penerbit.¹⁰⁸ Penggunaan uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro, sehingga perkembangannya dapat membantu kelancaran transaksi di berbagai bidang aspek kehidupan.¹⁰⁹ Penggunaan *e-money* sebagai alat pembayaran dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:¹¹⁰

- 1) Memberikan kecepatan dan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi tanpa memerlukan uang tunai;
- 2) Pengguna tidak akan lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang (contohnya permen) yang diakibatkan penjual tidak memiliki uang kembalian yang bernilai kecil;
- 3) Sangat berguna dalam penggunaan transaksi massal yang nilainya kecil tetapi frekuensi penggunaannya tinggi seperti: transportasi, makanan, tol, dan parkir.

¹⁰⁶ *Ibid*

¹⁰⁷ *Ibid*

¹⁰⁸ *Ibid*

¹⁰⁹ <https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, diakses terakhir tanggal 10 Juni 2020 pukul 20:00 WIB

¹¹⁰ *Ibid*

Meskipun terdapat beberapa manfaat yang memengaruhi aspek kehidupan bermasyarakat, dalam penggunaan *e-money* pun terdapat beberapa risiko yang perlu disikapi dengan kehati-hatian dari para penggunanya yaitu sebagai berikut:¹¹¹

- 1) *E-money* bisa saja hilang dan dapat digunakan oleh pihak lain yang menemukan *e-money* tersebut sebab prinsip *e-money* adalah seperti uang tunai yang jika hilang maka tidak dapat diklaim kepada penerbit;
- 2) Kurang pemahamannya pengguna dalam menggunakan *e-money*.

2. OVO

OVO adalah sebuah aplikasi digital yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Melalui OVO maka pengguna tidak perlu membayar transaksi menggunakan uang tunai. Penggunaan OVO tidak lepas dari sistem *e-money* yang sudah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik. Transaksi yang dilakukan melalui aplikasi OVO adalah transaksi yang menggunakan *e-money*. OVO adalah salah satu penerbit *e-money* di Indonesia yang dimiliki oleh PT Visionet Internasional. Dalam penyelenggaraannya, OVO sudah terdaftar pada daftar penyelenggara uang elektronik yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia per 27 Mei 2020 sebagai sebagai penyelenggara uang elektronik atau *e-money* dengan bernamakan OVO Cash yang berdasarkan *server based* dengan surat No. 19/661/DKSP/Srt/B

¹¹¹ *Ibid*

tanggal 7 Agustus 2017 serta tanggal efektif operasional pada 22 Agustus 2017.¹¹²

Untuk menggunakan aplikasi OVO, pengguna harus mengunduh aplikasi OVO terlebih dahulu. Aplikasi ini tersedia di *Play Store* untuk Android dan *App Store* untuk iOS. Setelah itu, pengguna harus mendaftarkan nomor *handphone* serta mengisi identitas diri. Setelah diverifikasi maka akun OVO akan aktif dan pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam perkembangan kemajuan teknologi ini, aplikasi OVO berguna untuk membayar berbagai jenis transaksi seperti pembayaran parkir, pembelian token PLN, pembelian pulsa, pembelian paket data, pembayaran pasca bayar, pembayaran BPJS, transaksi *online* maupun *offline*, pembayaran layanan ojek online, pembayaran TV kabel, pembayaran asuransi, serta pembayaran iuran lingkungan. Pembayaran ini dapat dilakukan pada halaman-halaman yang ada pada aplikasi OVO. Pada layar halaman muka OVO terdapat tiga fungsi utama, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Transfer*, yaitu fitur yang menyediakan layanan memindahkan dana yang ada pada dompet pengguna OVO ke sesama pengguna OVO serta ke rekening bank. Fitur ini memberi pengguna akses untuk memindahkan dana ke pengguna lainnya dan/atau menarik dana yang tersedia dalam dompet OVO;
- 2) *Scan*, fitur ini digunakan untuk melakukan pembayaran seperti pembayaran online maupun offline dan pembayaran parkir;
- 3) OVO ID, fitur ini berisikan kode identitas dalam bentuk *QR Code* yang berfungsi untuk transfer dana sesama pengguna OVO dan *barcode* yang

¹¹² <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/penyelenggara-berizin/Contents/Default.aspx>, diakses terakhir tanggal 11 Juni 2020 pukul 19:00 WIB

berfungsi untuk melakukan pembayaran melalui OVO yang *discan* oleh kasir. Selain itu, nomor *handphone* yang tersambung dengan aplikasi OVO ditampilkan pada menu ini.

D. Tinjauan Umum tentang Parkir

1. Pengertian Parkir

Pengertian parkir menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Angkutan Jalan Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya¹¹³ sama dengan pengertian menurut Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat baik ditinggalkan atau tidak ditinggalkan pengemudinya.¹¹⁴ Sedangkan menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, pengertian parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.¹¹⁵

Apabila membahas tentang perparkiran, maka dibutuhkan untuk mengetahui beberapa istilah dalam perparkiran, yaitu sebagai berikut:

¹¹³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

¹¹⁴ Pasal 1 angka 13 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran

¹¹⁵ Bab 1 huruf a angka 1 Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir

- 1) Fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu;¹¹⁶
- 2) Tarif layanan parkir adalah imbalan atas jasa layanan parkir yang dijual dan ditetapkan dalam bentuk tarif yang disusun atas dasar perhitungan biaya per unit layanan atau hasil per investasi dana;¹¹⁷
- 3) Penyelenggara parkir adalah Pemerintah Daerah dan Badan Usaha yang diberi izin menyelenggarakan parkir yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat;¹¹⁸
- 4) Badan usaha adalah perusahaan atau bentuk usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang menjalankan suatu jenis usaha yang bersifat tetap dan terus-menerus dengan tujuan untuk memperoleh laba;¹¹⁹
- 5) Satuan Ruang Parkir yang selanjutnya disingkat dengan SRP adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan suatu kendaraan termasuk ruang bebas dan lebar bukaan pintu;¹²⁰
- 6) Jalur sirkulasi adalah tempat yang digunakan untuk pergerakan kendaraan yang masuk dan keluar dari fasilitas parkir;¹²¹

¹¹⁶ Bab 1 huruf a angka 3 Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir

¹¹⁷ Pasal 1 angka 24 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran

¹¹⁸ Pasal 1 angka 19 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran

¹¹⁹ Pasal 1 angka 21 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran

¹²⁰ Pasal 1 angka 22 Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran

- 7) Kawasan parkir adalah kawasan atau areal yang memanfaatkan badan jalan sebagai fasilitas parkir dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk;¹²²

2. Hubungan Hukum Antara Pengguna Jasa dan Pengelola Parkiran

a. Hubungan Perjanjian Penitipan Barang

Hubungan perjanjian penitipan barang diatur dalam Pasal 1694 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai KUHPerdata) Perjanjian penitipan barang diatur dalam pasal 1694 KUHPerdata, yakni:

“Penitipan adalah terjadi, apabila seseorang menerima sesuatu barang dari orang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya.”¹²³

Berdasarkan pasal tersebut, penitipan merupakan suatu perjanjian “riil” yang maksudnya adalah dilakukannya suatu perbuatan nyata dengan diserahkannya barang yang dititipkan. Selanjutnya dalam Pasal 1714 ayat (1) KUHPerdata, tergambar pula bahwa si penerima titipan diwajibkan mengembalikan barang yang sama dengan barang yang telah diterimanya. Pasal-pasal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara parkir bertanggung jawab untuk mengembalikan kendaraan pengguna jasa parkir dalam keadaan semula.

¹²¹ Departemen Perhubungan, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir

¹²² Departemen Perhubungan, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir

¹²³ Pasal 1694 KUHPerdata

b. Hubungan Sewa Menyewa

Hubungan sewa menyewa merupakan salah satu hubungan yang terjadi antara pengguna jasa parkir dan penyelenggara parkir. Pada umumnya hubungan tersebut kurang lazim karena penggunaannya kurang efektif diterapkan dalam sistem perparkiran Indonesia.¹²⁴ Sewa Menyewa sendiri diatur dalam Pasal 1548 KUHPerdara, yang timbul akibat adanya suatu perjanjian assesoris yang tunduk dan mengikuti perjanjian pokoknya. Namun bila memperhatikan lebih lanjut ketentuan pada Pasal 1563 KUHPerdara yakni:

“Jika tidak dibuat suatu pratelan, maka si penyewa mengenai pemeliharaan yang menjadi beban para penyewa, dianggap telah menerima barang yang disewa dalam keadaan yang baik, kecuali jika dibuktikan sebaliknya dan ia harus mengembalikan barangnya dalam keadaan sama.”¹²⁵

Dapat dikatakan sebagai suatu hubungan sewa menyewa tidak murni, yang sebenarnya berbeda bentuk dengan sewa menyewa pada umumnya. Dalam KUHPerdara, disebutkan bahwa seseorang yang menyewa rumah dan tanah tersebut dapat memiliki kuasa penuh terhadap rumah yang dikuasainya selama jangka waktu penyewaan. Sementara apabila terjadi kehilangan dan/atau kerusakan di dalam rumah selama jangka waktu sewa tersebut, pemilik rumah tidak dapat diminta pertanggungjawaban. Hal tersebut yang kemudian

¹²⁴ David L Tobing, *Parkir dan Perlindungan Hukum Konsumen*, PT Timpani Agung, Jakarta, 2007, hlm. 19

¹²⁵ Pasal 1563 KUHPerdara

membedakan perjanjian sewa menyewa pada umumnya dan sewa menyewa tidak murni.¹²⁶

E. Perlindungan Konsumen Dalam Prespektif Islam

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat serta berlangsung terus menerus berdampak terhadap pola kehidupan umat manusia dan membawa perubahan terhadap segala aspek kehidupan manusia. Dalam Al-Qur'an banyak sekali kita jumpai perintah-perintah, keterangan, anjuran, sindiran dan sebagainya yang pada hakekatnya sangat kensen atau kental sekali yang mengaitkan antara ajaran Islam dengan ilmu pengetahuan dan teknologi. Umat Islam meyakini bahwa agama Islam adalah agama Allah yang sempurna. Al-Qur'an adalah kitabullah yang berisi petunjuk dan pedoman yang lengkap untuk mengkaji seluruh kehidupan manusia kearah kebahagiaan yang hakiki dan yang abadi. Al-Qur'an juga mengandung ayat-ayat yang dapat di jadikan pedoman meskipun hanya secara garis besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan (sains) dan teknologi dalam raangka mempertebal keimanan dan meningkatkan kesejahteraan manusia.¹²⁷

Menurut sejarah, perlindungan konsumen dalam islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul ketika beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.¹²⁸ Meskipun tidak banyak literatur yang menuliskan tentang aspek

¹²⁶ Haris Budiman, "Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan", *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8 No. 1, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

¹²⁷ *Ibid*

¹²⁸ Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Auten- tik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009, hlm.152

perlindungan konsumen pada zaman itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen sudah bisa ditemukan dalam praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Hal ini ditunjukkan dengan sifat-sifat Rasulullah SAW yaitu kejujuran, keadilan, dan integritas yang dimiliki oleh beliau. Sifat-sifat tersebut sudah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuan beliau dalam berbisnis.¹²⁹

Konsumen mendapatkan perhatian dalam islam setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasulullah. Konsumen menurut perlindungan konsumen dalam islam adalah setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.¹³⁰ Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak mendzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279:

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (me- ninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya. (QS Al-Baqarah ayat 279).”

Ayat ini berbicara tentang riba, namun secara implisit juga berbicara tentang perlindungan konsumen. Pada akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya yang mana bisa diartikan tidak mendzalimi dan tidak juga dizalimi. Apabila ayat ini dilihat dari konteks bisnis, potongan akhir ayat tersebut

¹²⁹ Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm.49

¹³⁰ Erina Pane, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, *Jurnal Pranata Hukum*, Vol. 2 No. 1, IAIN Raden Intan Bandar Lampung, 2007.

mengandung arti perintah perlindungan konsumen yaitu bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini juga berhubungan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha. Konsep bisnis dalam islam harus dilandasi oleh nilai-nilai serta etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.¹³¹

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum islam adalah demi mewujudkan mashlahah (kemaslahatan) bagi umat manusia.¹³² Sedangkan menurut hukum islam terdapat 6 (enam) hak konsumen yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha yaitu:¹³³

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan;
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk;
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

Dalam hukum Islam kemungkinan pelanggaran terhadap hak konsumen bisa terjadi saat sebelum transaksi berlangsung baik pada iklan ataupun promosi. Pelanggaran terhadap hak konsumen pun bisa terjadi ketika transaksi berlangsung

¹³¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 41

¹³² Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal IUS*, Vol. III No.9, Institut Agama Islam Hamzanwadi, 2015, hlm. 527

¹³³ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, , BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm. 195

dan setelah transaksi. Oleh sebab itu pada tahapan inilah seharusnya perlindungan hukum dapat diberikan. Dalam kajian fiqih Islam, kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen lah yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhati-hati. Di dalam Islam prinsip yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Prinsip keseimbangan terjadi ketika konsumen dan pengelola usaha harus sama-sama berhati-hati dalam melakukan transaksi.¹³⁴



¹³⁴ M. Yusri, "Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Ulumuddin*, Vol. V, IAIN Raniri, 2009.

BAB III

ANALISIS PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI PARKIR PAYMENT STATION

A. Praktek Penyelenggaraan Parkir Dengan Metode Pembayaran Cash di Lippo Mall Jakarta

Berdasarkan penulisan tugas akhir ini dengan metode penelitian yang diteliti oleh penulis demi mendapatkan fakta yang sesungguhnya terjadi di lapangan dalam menganalisis pemenuhan hak kenyamanan dan keamanan pengguna parkir mobil dengan metode pembayaran *cash* di *Parking Payment Station*. Penulis menerapkan penggunaan teknik pengumpulan data primer dengan kuesioner atau angket yang bertujuan untuk mengetahui hak keamanan dan kenyamanan pengguna parkir di Lippo Mall Puri yang membayar parkir dengan metode *cash* yang disebut juga sebagai responden. Dalam melakukan penelitian tugas akhir ini penulis telah mendapatkan responden sebanyak 102 (seratus dua) orang responden demi memperoleh hasil penelitian yang akurat serta sesuai dengan teknik pengambilan sampel. Menurut Margono teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar

diperoleh sampel yang representative.¹³⁵ Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹³⁶ Maka dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi.¹³⁷

Dalam penelitian tugas akhir ini penulis menggunakan kuesioner dalam pengambilan sampel data sebab penggunaan kuesioner adalah cara yang paling tepat dalam mengumpulkan data. Penggunaan sampel dalam penelitian dilakukan dengan berbagai alasan yaitu ukuran populasi, masalah biaya, dan masalah waktu. Alasan pertama yaitu ukuran populasi, dalam hal populasi yang tidak terbatas atau tidak terhingga berupa parameter yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti yang artinya sama sekali tidak mungkin mengumpulkan data dari populasi seperti itu. Alasan kedua adalah masalah biaya yang artinya besar kecilnya biaya tergantung dari banyak atau dikitnya objek yang diteliti. Semakin banyak jumlah objek maka semakin besar biaya yang dibutuhkan. Oleh sebab itu, sampling adalah cara yang tepat untuk mengurangi biaya yang dibutuhkan. Alasan terakhir adalah masalah waktu yaitu penelitian sampel memerlukan waktu yang lebih sedikit daripada penelitian populasi. Maka oleh sebab itu, disebabkan waktu yang tersedia terbatas dan penelitian harus dilaksanakan secepat mungkin maka penelitian sampel adalah hal yang tepat bagi penulis.¹³⁸ Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.¹³⁹ Menurut Margono, dasar pemilihan kelompok subjek dalam *purposive sampling* adalah adanya ciri-ciri tertentu yang dilihat

¹³⁵ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineke Cipta, Jakarta, 2004, hlm. 118

¹³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian*, CV Alfa Beta, Bandung, 2001, hlm. 56

¹³⁷ Margono, *Op.Cit.*, hlm. 121

¹³⁸ *Ibid*

¹³⁹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 61

memiliki sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dalam arti lain unit sampel disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.¹⁴⁰ Berdasarkan hasil penelitian yang disebar dalam bentuk *google form* pada 20 Maret 2020 – 1 Juni 2020 penulis telah mendapatkan data-data yang diperoleh dan mendapatkan fakta-fakta yang ditemukan beberapa hak yang seharusnya menjadi hak konsumen pengguna jasa parkir, yang diantaranya:

1. Hak Untuk Merasa Aman dan Nyaman

Berdasarkan hasil penelitian penulis dengan menggunakan kuesioner berbentuk *google form*, diperoleh 102 (seratus dua) responden yang terdiri dari *Konsumen* harusnya dapat mempertimbangkan apabila konsumen tidak mempercayai sistem pembayaran dengan uang elektronik, sehingga konsumen dapat melakukan pembayaran secara manual atau tunai. Konsumen seakan-akan tidak mempunyai pilihan dan dipaksakan mengikuti kebijakan yang diterapkan padahal mereka adalah pengguna yang sering untuk menggunakan jasa parkir tersebut. Hal tersebut tentu menimbulkan ketidak nyamanan bagi para konsumen. Kekurangan dari pembayaran menggunakan uang elektronik dalam Aplikasi OVO, bahwa:

a. Sistem sangat digantungkan pada aplikasi

Pembayaran dengan uang elektronik OVO, digantungkan pada adanya aplikasi di handphone masing-masing konsumen. Sehingga apabila handphone dalam keadaan mati, maka konsumen tidak dapat melakukan pembayaran.

¹⁴⁰ Margono, *Op.Cit*, hlm. 128

b. Kebutuhan top-up saldo

Bahwa harus tersedianya saldo dalam aplikasi, yang mana bila pengguna jasa tidak mempunyai saldo yang cukup, maka tidak dapat membayar parkir tersebut. Dalam hal ini menyulitkan konsumen yang harus melakukan isi ulang saldo OVO terlebih dahulu.

Dilihat dari frekuensi pengguna jasa parkir berdasarkan 102 (seratus dua) responden, dituliskan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Frekuensi Responden Memarkirkan Kendaraan di Lippo Mall Puri

No.	Berapa kali memarkirkan kendaraan	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	1 (satu) kali	32	31,4 %
2.	2 (dua) kali	12	11,8 %
3.	3 (tiga) kali	9	8,8 %
4.	Lebih dari 3 (tiga) kali	49	48 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa frekuensi responden yang pernah memarkirkan kendaraan 1x (satu kali) sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang atau sebesar 31,4%, responden yang pernah memarkirkan kendaraan 2x (dua kali) sebanyak 12 (dua belas) orang atau sebesar 11,8%, responden yang pernah memarkirkan kendaraan 3x (tiga kali) sebanyak 9 (sembilan) orang atau sebesar 8,8%, responden yang pernah memarkirkan kendaraan lebih dari 3x (tiga kali) sebanyak 49 (empat puluh sembilan) orang atau sebesar 48%. Oleh sebab itu

dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah responden yang pernah memarkirkan kendaraan di Lippo Mall Puri yang dikelola oleh Sky Parking sebanyak lebih dari 3x (tiga kali). Bahwa mayoritas responden sering mengunjungi Lippo Mall Puri dan disisi lain Konsumen tetap merasa nyaman untuk pembayaran dengan cara tunai.

Tabel 2. Jawaban responden terhadap kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall

No.	Pengguna parkir merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Setuju	39	37,2%
2.	Tidak setuju	63	62,8 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Tabel tersebut menggambarkan dapat diketahui bahwa sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) responden atau sebesar 37,2% merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall dan sebanyak 63 (enam puluh tiga) responden atau sebesar 62,8% tidak merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall.

Salah satu responden yang bernama Yashmine mengatakan bahwa sistem ini menyulitkan dan menghabiskan waktunya. Ketika sedang terburu-buru keluar

mall namun harus mencari *Parking Payment Station* (PPS) untuk membayar karcis parkir terlebih dahulu yang memakan waktu sehingga ia tidak merasakan kenyamanan terhadap sistem parkir ini. Selain itu, salah satu responden bernama Satria pun mengatakan bahwa ia seringkali lupa untuk membayar karcis parkir ketika sudah sampai di gedung parkir sehingga ia harus kembali ke dalam mall untuk membayar karcis parkir secara cash. Hal ini tentunya membuat ia tidak merasakan kenyamanan akan sistem ini. Lain halnya dengan salah satu responden yang bernama Tech, ia merasakan kenyamanan akan sistem ini sebab menurutnya sistem ini efektif sebab mengurangi kepadatan antrian mobil untuk keluar dari mall.¹⁴¹

Tabel 3. Jawaban responden terhadap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall

No.	Pengguna parkir menganggap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	87	85,3 %
2.	Tidak	15	14,7 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebanyak 87 (delapan puluh tujuh) responden atau sebesar 85,3% menganggap sistem pembayaran ini

¹⁴¹ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall dan sebanyak 15 (lima belas) responden atau sebesar 14,7% tidak menganggap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall. Salah satu responden yang setuju bahwa sistem ini mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall mengatakan bahwa hal ini tentu mengurangi antrian, apalagi jika uang untuk membayar parkirnya nominalnya cukup besar sehingga dapat menyebabkan antrian karena menunggu kembalian. Responden lain mengatakan bahwa sistem ini merupakan inovasi yang baik untuk meminimalisir antrian pembayaran pada *exit gate* atau pintu keluar. Namun yang tidak setuju akan tersebut mengatakan bahwa sistem ini membuatnya repot karena sama saja harus mengantri untuk pembayaran secara *cash* di *Parking Payment Station* (PPS). Responden lain pun mengatakan bahwa sistem ini tidak selalu mengurangi antrian mobil di pintu keluar sebab masih dapat ditemukan pengguna parkir yang tidak mengetahui metode pembayaran sehingga kebingungan lalu memperhambat antrian mobil keluar.¹⁴²

Tabel 4. Jawaban responden terhadap hambatan yang dialami melalui sistem ini

No.	Pengguna parkir pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	74	72,5 %
2.	Tidak	28	27,5 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

¹⁴² Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 74 (tujuh puluh empat) responden atau sebesar 72,5% pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini dan sebanyak 28 (dua puluh delapan) responden atau sebesar 27,5% tidak pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna parkir Lippo Mall Puri pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini. Hambatan yang dialami oleh responden pun bermacam-macam. Salah satu responden mengatakan bahwa petugas yang menjaga *Parking Payment Station* atau PPS tidak terdapat di PPS. Selain itu, pengguna parkir yang pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri belum mengetahui bahwa pembayaran secara *cash* harus dilakukan di dalam gedung mall namun sudah terlanjur di pintu keluar saat belum bayar. Hambatan lainnya menurut responden adalah jalur keluar parkir yang sempit yang mana tidak ada putaran untuk kembali ke mall sehingga harus memundurkan kendaraan. Namun hal itu sulit dilakukan sebab terdapat mobil lain di belakang, sehingga terpaksa membayar denda parkir sebesar Rp 30.000 (tiga puluh ribu) sesuai yang ditentukan jika tidak membayar di PPS dalam mall.

Hambatan lainnya adalah adanya tenggang tenggang waktu yang berlaku dari waktu melakukan pembayaran parkir sampai waktu keluar dari gedung parkir. Hambatan yang dialami lainnya adalah berjalan mencari PPS sebab sulit untuk menemukan dimana harus melakukan pembayaran parkir dikarenakan info yang kurang jelas oleh pengelola parkir dan pihak mall. Selain itu antrian untuk pembayaran parkir mengalami keramaian dan antri sehingga responden harus menunggu cukup lama. Selain itu, di *exit gate* atau pintu keluar scanner sulit

untum membaca *barcode* tiket parkir yg telah dibayar sehingga membuat antrian mobil pada pintu keluar.¹⁴³ Hal ini tentu bertentangan dengan hak kenyamanan pengguna parkir (konsumen) yang tercantum dalam Pasal 4 angka 1 UUPK. Dengan adanya hambatan dalam melakukan pembayaran parkir mampu mengganggu kenyamanan pengguna parkir dalam melakukan transaksi,

Tabel 5. Jawaban responden mengenai kenyamanan responden terhadap tidak adanya loket pembayaran parkir di pintu keluar

No.	Pengguna parkir merasakan kenyamanan dengan tidak adanya loket pembayaran parkir di pintu keluar	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Setuju	36	35,3 %
2.	Tidak setuju	66	64,7 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 36 (tiga puluh enam) responden atau sebesar 35,3% merasakan kenyamanan dengan tidak adanya loket parkir di pintu keluar dan sebanyak 66 (enam puluh enam) responden atau sebesar 64,7% tidak merasakan kenyamanan dengan tidak adanya loket parkir di pintu keluar. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasakan tidak nyaman dengan tidak adanya loket pembayaran parkir di pintu keluar. Salah satu responden yang merasakan kenyamanan dengan tidak adanya loket parkir di pintu keluar menyatakan bahwa dengan diterapkannya

¹⁴³ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

sistem ini maka dapat mengurangi antrian saat mobil keluar mall. Salah satu responden yang menyatakan tidak merasakan kenyamanan dengan tidak adanya loket parkir di pintu keluar mengatakan lebih baik tetap diadakan loket parkir di pintu keluar sebab tidak semua orang mengerti dengan sistem ini dan beberapa orang mungkin ada yang lupa membayar parkir secara cash di dalam gedung mall atau tidak membaca perihal sistem ini sehingga menyulitkan konsumen. Salah satu responden yang tidak merasakan kenyamanan akan hal tersebut mengemukakan bahwa dengan tidak adanya loket parkir pada pintu keluar merumitkan konsumen sebab intinya sama saja harus mengantri lagi. Hal ini tentu mengganggu kenyamanan pengguna parkir yang mana tidak sesuai dengan hak konsumen yang tercantum pada Pasal 4 angka 1 UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁴⁴ Selain itu dengan tidak adanya loket parkir di pintu keluar membuat pengguna parkir cukup terbebaskan apabila konsumen sedang terburu-buru dan harus mencari tempat untuk membayar dulu di dalam mall. Hal lainnya terkait sistem yang mana karcis parkir sulit untuk di scan sehingga harus menunggu sampai karcis berhasil ter-*scan* sehingga hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan terhadap pengguna parkir yang sedang mengantri mobil di belakangnya.

¹⁴⁴ Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tabel 6. Jawaban responden terhadap pengalaman menggunakan jasa parkir Sky
Parking

No.	Pengguna parkir pernah lupa membayar parkir pada di pintu keluar sebab tidak tahu bahwa pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung parkir	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	13	12,8 %
2.	Tidak	89	87,2 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 13 (tiga belas) responden atau sebesar 12,8% pernah lupa membayar parkir pada di pintu keluar sebab tidak tahu bahwa pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung parkir dan sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) atau sebesar 87,2% tidak pernah lupa membayar parkir pada di pintu keluar sebab tidak tahu bahwa pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung parkir. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sebagian responden pernah lupa membayar parkir pada di pintu keluar sebab tidak tahu bahwa pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung parkir. Pihak pengelola parkir mengatakan untuk mengatasi masalah tersebut pihaknya menyiapkan satu petugas

parkir yang *stand by* di *exit gate* atau pintu keluar.¹⁴⁵ Hal ini bertujuan untuk membantu pengguna parkir apabila belum membayar atau lupa membayar parkir secara *cash* sebelumnya di dalam gedung mall.¹⁴⁶ Salah satu responden mengatakan bahwa dengan adanya petugas yang ada di pintu keluar pun tidak membantu permasalahan tersebut sebab ia diharuskan memundurkan mobil dan parkir dekat pintu keluar lalu diharuskan mencari PPS terlebih dahulu. Responden lain yang mengalami hal serupa pun mengatakan bahwa petugas tidak *stand by* di pintu keluar.¹⁴⁷

Tabel 7. Jawaban responden terhadap pengalaman menggunakan jasa parkir Sky

Parking

No.	Pengguna parkir melihat petugas di pintu keluar	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	59	57,8 %
2.	Tidak	43	42,2 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Selanjutnya, berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 59 (lima puluh sembilan responden) atau sebesar 57,8% mengaku pernah melihat petugas di pintu keluar dan sebanyak 43 (empat puluh tiga) responden atau sebesar 42,2% mengaku tidak pernah melihat petugas di pintu keluar. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pernah

¹⁴⁵ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 9 Maret 2020.

¹⁴⁶ *Ibid*

¹⁴⁷ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

melihat petugas yang *stand by* di pintu keluar. Melalui kuesioner ini penulis menanyakan kepada pengguna parkir mengenai pendapat pengguna parkir tentang pembayaran parkir dengan metode *cash* yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di *exit gate*. Menurut Putri Yashmine dengan diberlakukannya metode ini dianggap merepotkan pengguna parkir sebab harus membayar parkir di dalam gedung mall. Namun ia mengatakan bahwa metode ini lebih efektif sebab tidak menjadikan menumpuknya kendaraan di *exit gate*. Lain halnya dengan pengguna parkir bernama Putri Dina, ia mengatakan seharusnya semua mall diterapkan sistem seperti yang ada di Lippo Mall Puri agar mempercepat waktu antrian keluar parkir dan agar pengguna parkir tidak bergantung dengan orang lain atau petugas parkir di pintu keluar.¹⁴⁸

Selain itu pengguna parkir yang bernama Falah, ia mengatakan pengelola parkir dan pihak mall seharusnya melakukan sosialisasi besar besaran agar masyarakat awam benar benar memahami sistem yang telah diterapkan di mall tersebut sebab bagi pengguna parkir yang pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri akan mengalami kesulitan dengan sistem parkir seperti ini dan mungkin saja tidak tahu adanya sistem ini. Selain itu pengguna parkir yang bernama Satria mengatakan sistem ini menyusahkan pengguna parkir sebab apabila pengguna parkir sedang terburu-buru untuk keluar gedung mall maka pengguna parkir merasa terbebani karena harus mencari tempat untuk membayar dulu di dalam gedung mall. Begitupun dengan pengguna parkir yang bernama Shola, ia

¹⁴⁸ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

mengatakan bahwa sistem ini tidak praktis dan sangat menyulitkan pengguna parkir. Meskipun mengurangi antrian mobil pada saat keluar di *exit gate*, namun menurutnya masih tidak efektif sebab masih banyak metode lain yang bisa diterapkan untuk pembayaran parkir yang tidak menyusahkan pengguna parkir.¹⁴⁹ Menurut pengguna parkir yang bernama Laudi dengan diberlakukannya sistem ini masih kurang efektif dalam menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung. Apabila pengguna parkir lupa membayar parkir di dalam gedung parkir maka akan menyulitkan dan merepotkan pengguna parkir. Ia mengatakan bahwa ia pernah lupa membayar parkir di dalam gedung mall sehingga ketika ia hendak keluar di *exit gate*, ia menyebabkan kemacetan antrian mobil yang panjang sebab ia harus membayar melalui aplikasi OVO dan harus mengisi saldonya terlebih dahulu. Selain itu ia mengatakan bahwa *signal* di Lippo Mall Puri juga tidak bagus sehingga menyebabkan lamanya melakukan pembayaran melalui OVO yang membutuhkan *signal* internet. Menurut pengguna parkir yang bernama Kemala sistem ini tidak masalah jika PPS mudah ditemukan dan petunjuknya jelas, namun pada fakta di lapangannya tidak ada petunjuk yang jelas dimana letak PPS. Hal inilah yang merepotkan pengguna parkir sebab mau tidak mau harus menanyakan dahulu kepada satpam atau karyawan di mall tersebut.¹⁵⁰

Selain itu menurut Stefani dengan adanya sistem ini merepotkan dirinya sebab di PPS pun ia harus mengantri dan membuat terbuangnya waktu apalagi dengan jumlah PPS yang terbatas di Lippo Mall Puri. Selain itu ia mengatakan

¹⁴⁹ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

¹⁵⁰ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

bahwa sistem ini membuat pengguna parkir tidak nyaman karena dengan pembayaran sistem yang terkadang suka error pada *exit gate*. Lain halnya dengan Athaya yang mengatakan bahwa metode pembayaran secara *cash* yang dilakukan di dalam gedung mall adalah inovasi yang baik untuk meminimalisir antrian pembayaran parkir pada *exit gate*. Selain itu menurutnya terdapat kelebihan dan kekurangannya terkait sistem ini. Kelebihannya adalah pengguna parkir secara tidak langsung wajib membawa karcis parkir mobil ke dalam mall. Dalam hal ini secara tidak langsung menghindari pengguna parkir dari pencurian mobil. Namun terdapat kekurangannya yaitu terdapat beberapa orang yang memiliki kebiasaan untuk meninggalkan karcis parkir di mobil sehingga hal ini tentunya akan membuat repot pengguna parkir sendiri.¹⁵¹

2. Kejelasan Informasi

Konsumen pengguna uang elektronik tidak diberikan kejelasan informasi mengenai tata cara pembayarannya.

Tabel 8. Jawaban responden tentang metode pembayaran parkir yang dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall

No.	Tidak mengetahui bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di <i>Parking Payment Station</i> (PPS) yang terletak di dalam gedung mall saat kunjungan pertama kali	Jumlah	Presentase dalam persen (%)

¹⁵¹ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

1.	Tidak Mengetahui	66	64,7 %
2.	Mengetahui	36	35,3 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 66 (enam puluh enam) responden atau sebesar 64,7% tidak mengetahui bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall saat kunjungan pertama kali dan 36 (tiga puluh enam) responden atau sebesar 35,3% mengetahui bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall saat kunjungan pertama kali. Maka dari itu dapat disimpulkan pengguna parkir tidak mengetahui tentang pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall pada saat kunjungan pertama kali.

Tabel 9. Jawaban responden mengenai sumber informasi mengenai info pembayaraan parkir mobil dengan metode cash dilakukan dalam gedun mall

No.	Mengetahui info pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan dalam gedung mall	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Internet	3	2,9 %
2.	Informasi yang ditempel di tempat parkir	81	79,4 %
3.	Diberitahu oleh kerabat	6	6%
4.	Bertanya kepada <i>security</i> atau satpam	12	11,7 %

Jumlah	102	100%
--------	-----	------

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 3 (tiga) responden atau sebesar 2,9% mengetahui info pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall dari internet, sebanyak 81 (delapan puluh satu) responden atau sebesar 86,5% mengetahui dari informasi yang ditempel pada mall atau tempat parkir, sebanyak 6 (enam) responden atau sebesar 6% mengetahui dari kerabat, dan sebanyak 12 (dua belas) responden atau sebesar 11,7% mengetahui dengan cara bertanya kepada satpam. Pihak Sky Parking mengatakan untuk memberi tahu pengguna parkir mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode *cash* dilakukan di dalam gedung mall, pihaknya melakukan sosialisasi dengan cara memasang spanduk untuk himbauan pembayaran dalam gedung mall.¹⁵² Maka dapat disimpulkan bahwa pihak Mall dan pengelola parkir sudah melakukan kewajiban sebagai pelaku usaha yaitu memberikan informasi kepada konsumen.

Selain itu dilihat dari mayoritas responden yang mengetahui informasi mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode *cash* dilakukan di dalam gedung mall, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pernah membaca informasi pada spanduk. Pasal 5 huruf a UUPK menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan

¹⁵² Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 9 Maret 2020.

keselamatan.¹⁵³ Hal yang tercantum dalam spanduk adalah hal yang wajib diketahui oleh pengguna parkir. Kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi adalah merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh konsumen sebab tidak jarang pengelola usaha sudah memberikan dan menyampaikan pemberitahuan secara jelas namun konsumen tidak membaca pemberitahuan yang telah disampaikan secara jelas dan seksama.

Tabel 10. Jawaban responden mengenai kesulitan responden dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall

No.	Pengguna parkir mengalami kesulitan dalam menemukan <i>Parking Payment Station</i> (PPS) di dalam gedung mall	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	47	46,1%
2.	Tidak	55	53,9%
Jumlah		102	100%

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 47 (empat puluh tujuh) atau sebesar 46,1% responden mengalami kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall dan sebanyak 55 (lima puluh lima) atau sebesar 53,9% tidak mengalami kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall. Dilihat dari tabel tersebut, maka dapat disimpulkan masih terdapat beberapa konsumen yang

¹⁵³ Pasal 5 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengalami kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall. Hal ini tentunya mengganggu hak kenyamanan konsumen. Salah satu responden mengatakan bahwa ia sulit menemukan PPS sebab info yang diberikan kurang jelas mengenai lokasi PPS sehingga membuat bingung untuk menemukan area pembayaran parkir atau PPS di dalam gedung.

Tabel 11. Jawaban responden mengenai kejelasan informasi yang diberikan pihak Mall dan Sky Parking mengenai lokasi *Parking Payment Station* (PPS) yang tertelak di dalam gedung mall

No.	Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang detail terkait lokasi <i>Parking Payment Station</i> (PPS) di dalam gedung mall	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	56	54,9 %
2.	Tidak	46	45,1 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 56 (lima puluh enam) responden atau sebesar 54,9% mengakui bahwa pihak mall dan pengelola parkir tidak memberi info yang jelas terkait lokasi *Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall dan sebanyak 46 (empat puluh enam) responden atau sebesar 45,1% mengakui bahwa pihak mall dan pengelola parkir sudah memberikan info yang jelas terkait lokasi *Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall. Dilihat dari selisih angkanya hanya terpaut 10 (sepuluh) angka. Namun mayoritas responden sebanyak 56 (lima puluh enam) mengakui bahwa pihak mall dan pengelola parkir

tidak memberi info yang jelas terkait lokasi *Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall. Hal ini tentu bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha yaitu Sky Parking yang tercantum pada Pasal 7 huruf b UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.¹⁵⁴ Berdasarkan salah satu responden info yang tertera di gedung parkir dan di dalam mall tidak cukup jelas sebab tidak mencakup info yang jelas dan lengkap dimana pengguna parkir harus membayar. Dalam info tersebut hanya mencakup “pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall”. Selain itu responden pun mengatakan seharusnya pengelola parkir memasang lembaran atau pamflet info di setiap pintu masuk.

Tabel 12. Jawaban responden mengenai lokasi *Parking Payment Station* (PPS) yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS

No.	<i>Parking Payment Station</i> (PPS) terletak di tempat yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	60	58,8 %
2.	Tidak	42	41,2 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 60 (enam puluh) responden atau sebesar 58,8% setuju bahwa lokasi *Parking Payment*

¹⁵⁴ Pasal 7 huruf b Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Station (PPS) terletak di tempat yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS dan sebanyak 42 (empat puluh dua) responden atau sebesar 41,2% tidak setuju dengan hal tersebut. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) sebab letaknya di tempat yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS. Salah satu responden mengatakan bahwa hal ini membuatnya tidak nyaman sebab harus mencari tahu sendiri dimana letak *Parking Payment Station* (PPS) yang mana sulit ditemukan dan tidak terdapat petunjuk yang jelas di dalam gedung mall. Selain itu responden lain pun menyarankan sebaiknya *Parking Payment Station* (PPS) ditempatkan di tempat yang strategis, tidak tersembunyi, terlihat pada keramaian, serta ditambahkan dan diperbesar PPS nya agar dapat mengurangi antrian.

Tabel 13. Jawaban responden mengenai mengetahui lokasi *Parking Payment Station* (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

No.	Pengguna parkir mengetahui lokasi <i>Parking Payment Station</i> (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	87	81,1%
2.	Tidak	15	14,9 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 87 (delapan puluh tujuh) responden atau sebesar 81,1% mengetahui lokasi *Parking Payment Station* (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall dan sebanyak 15 (lima belas) responden atau sebesar 14,9% tidak bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall. Maka oleh itu dapat disimpulkan pengguna parkir mengetahui lokasi *Parking Payment Station* (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall. Hal ini membuat beberapa responden merasakan ketidaknyamanan sebab harus bertanya info yang seharusnya sudah tersedia. Seharusnya pihak mall dan pengelola parkir memberikan info yang jelas sesuai hak konsumen yang berhak mendapat info yang jelas serta hak kenyamanan sesuai dengan UUPK.

Sky Parking dalam hal ini telah melanggar ketentuan di dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i UUPK yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/ atau jasa secara tidak benar, dan/ atau seolah olah secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.¹⁵⁵ Di Indonesia terdapat beberapa pilihan uang elektronik namun dengan dikhususkannya pembayaran dengan OVO, maka Sky Parking seakan-akan melebihi keunggulan dari OVO itu sendiri yang kemudian dapat berdampak pada persaingan usaha tidak sehat. Namun hal yang terpenting lain yang wajib diperhatikan oleh penyelenggara jasa parkir adalah terkait sistem yang aman, andal, akuntabel, mudah dan menampung keluhan pelanggan.

¹⁵⁵ Pasal 9 ayat (1) huruf i Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Selanjutnya, merujuk pada Pasal 15 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang selanjutnya disebut UU ITE apabila dikaitkan dengan masalah yang terjadi pada sistem pembayaran uang elektronik di Lippo Mall Puri ini, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Sky Parking dan OVO, yakni menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya¹⁵⁶ dan memperhatikan ketiga hal berikut ini:¹⁵⁷

- a. Andal, artinya sistem elektronik tersebut memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Sementara, keluhan pelanggan dimana karcis parkir sulit untuk di *scan* sehingga harus menunggu sampai karcis berhasil ter-*scan* sehingga hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyaman terhadap pengguna parkir yang sedang mengantri mobil di belakangnya menggambarkan ketidakmampuan penggunaan sistem elektronik tersebut.
- b. Aman, berarti sistem tersebut terlindungi secara fisik dan nonfisik.
- c. Beroperasi sebagaimana mestinya artinya sistem elektronik tersebut memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya.

Melalui kuesioner ini penulis juga menanyakan kritik dan saran kepada pengguna parkir mengenai pendapat pengguna parkir tentang pembayaran parkir dengan metode *cash* yang dilakukan di dalam gedung mall. Menurut salah satu responden yang bernama Rima mengatakan bahwa ada baiknya PPS tersedia pada setiap lantai sehingga hal ini tentunya tidak akan menyulitkan pengguna

¹⁵⁶ Pasal 15 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

¹⁵⁷ Penjelasan Pasal 15 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

parkir untuk melakukan pembayaran parkir secara *cash* di PPS tertentu. Menurut responden yang bernama Zahra mengatakan bahwa seharusnya pada *exit gate* harus terdapat beberapa petugas yang mengawasi, sehingga apabila terjadi hambatan yang dialami oleh pengguna parkir maka petugas dapat mengurusnya secara cepat tanpa membuat kemacetan di pintu keluar. Selain itu menurut Menurut Dwika seharusnya PPS ditempatkan di tempat yang strategis dan terlihat pada keramaian serta diperbanyak jumlahnya untuk mengurangi antrian yang menumpuk. Ia juga mengatakan bahwa ia sulit dalam menemukan petugas di *exit gate* yang dapat cepat membantu hambatannya. Ia menyarankan bahwa seharusnya pengelola parkir memperbanyak petugas yang *stand by* di *exit gate*. Alasannya adalah karena tidak semua pengguna parkir mengerti akan sistem ini dan tidak menutup kemungkinan bahwa pengguna parkir belum membayar parkir di *exit gate*.¹⁵⁸

3. Tanggung Jawab Pengelola Parkir

Tabel 14. Jawaban responden mengenai pemberian kompensasi pengelola parker kepada pengguna parkir terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir

No.	Apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir?	Jumlah	Presentase dalam persen (%)
1.	Ya	81	79,4 %
2.	Tidak	21	20,6 %
Jumlah		102	100 %

Sumber: Kuesioner Penelitian, Data Primer, 2020.

¹⁵⁸ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 81 (delapan puluh satu) responden atau sebesar 79,4% menyatakan bahwa pengelola parkir atau Sky Parking wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir dan sebanyak 21 (dua puluh satu) responden atau sebesar 20,6% menyatakan bahwa pengelola parkir atau Sky Parking tidak wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pengguna parkir menyatakan bahwa bahwa pengelola parkir atau Sky Parking wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir.

Hal ini berkaitan dengan hak konsumen yang sudah diatur dalam Pasal 4 angka 8 UUPK yang tercantum bahwa salah satu hak konsumen adakah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹⁵⁹ Maka dapat disimpulkan pengguna parkir (konsumen) berhak mendapatkan ganti rugi terhadap kehilangan/kerusakan kendaraan yang diparkir. Dalam hal ini, sudah seharusnya Sky Parking sebagai pengelola parkir bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir jika disebabkan oleh kelalaian pengelola parkir. Namun, Sky Parking menyatakan tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil

¹⁵⁹ Pasal 4 angka 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang diparkir yang bukan disebabkan oleh kelalaian Sky Parking.¹⁶⁰ Sementara dilain sisi pengguna jasa parkir atau pemilik kendaraan yang memutuskan untuk memarkirkan kendaraannya di area parkir sebenarnya telah menciptakan suatu hubungan penitipan. Hubungan penitipan barang inilah yang umumnya berlaku dalam praktek perparkiran yang menggunakan tarif per waktu tertentu. Hubungan hukum di antara keduanya otomatis terjadi dengan dibuktikan adanya karcis parkir yang dikeluarkan oleh penyelenggara parkir itu sendiri dengan jelas tertulis nomor polisi mobil selaku objeknya. Dengan demikian merujuk pada Pasal 1367, Pasal 1706, dan Pasal 1714 ayat (1) KUHPdata, maka berdasarkan hubungan penitipan barang tersebut, Sky Parking selaku penyelenggara parkir wajib untuk bertanggungjawab atas terjadinya kerusakan atau kehilangan kendaraan di area parkirnya.

Dalam karcis parkir terdapat kode barcode, nomor karcis, keterangan jenis kendaraan yang masuk ke gedung parkir, serta tertulis hari, tanggal, dan waktu kendaraan tersebut memasuki gedung parkir. Ketentuan umum yang tertulis pada karcis parker dari Sky Parking bagian depan berbunyi seperti sebagai berikut:¹⁶¹

1. Bayar di PPS (*Parking Payment Station*), tidak bayar di PPS kena tarif Rp 30.000;
2. Kehilangan tiket dikenakan biaya Rp 50.000;
3. Menginap lebih dari 12 jam & ganti hari dikenakan biaya Rp 50.000;
4. Manfaatkan kemudahan dengan LMP (*Lippo Mall Puri*) *privilege card*;

¹⁶⁰ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 8 Mei 2020

¹⁶¹ Tertulis pada karcis tiket Lippo Mall Puri

5. Apabila ada saran, silahkan menghubungi Penanggung Jawab di Lokasi atau *Customer Service* SKY Parking di alamat email: cs@skyparking.co.id.

Sedangkan pada belakang karcis parkir, tertulis ketentuan umum sebagai berikut:¹⁶²

1. Tarif parkir yang berlaku tercantum pada rambu tarif;
2. Karcis tanda parkir merupakan bukti pengguna kendaraan menyewa lahan parkir di area parkir yang terintegrasi dengan sistem. Jika karcis tanda parkir hilang, pengguna kendaraan wajib memperlihatkan STNK, identitas pengemudi, dan keterangan resmi lainnya serta dikenakan biaya administrasi;
3. Pengguna kendaraan diwajibkan taat pada rambu, ketentuan dan peraturan yang berlaku di Indonesia;
4. Setiap pemilik karcis parkir berhak menyampaikan keluhan dan permasalahan yang diterima selama berada di area parkir. Hal tersebut dapat disampaikan kepada tim management Sky Parking melalui *customer service* yang tertera pada karcis parkir dan akan ditangani sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) Sky Parking;
5. Demi kenyamanan bersama dimohon untuk memastikan kendaraan anda terkunci dengan baik dan tidak meninggalkan tiket parkir, surat-surat dan barang-barang berharga anda didalam kendaraan anda.

Selain itu, tertulis Ketentuan umum yang terdapat pada karcis parkir tersebut adalah sebagai berikut:

¹⁶² *Ibid*

1. Batas waktu keluar adalah 30 menit dari PPS (*Parking Payment Station*);
2. Lewat batas waktu dikenakan tarif tambahan;
3. Tarif sudah termasuk pajak parkir.

Dalam memberikan layanan terbaiknya, Sky Parking menggunakan teknologi termutakhir sehingga Sky Parking mampu mencapai efektivitas operasional.¹⁶³ Sistem parkir otomatis, pembayaran menggunakan uang elektronik (*e-money*), sistem penyimpanan data yang aman dan stabil, serta pengaturan yang terintegrasi merupakan beberapa contoh layanan teknologi yang ditawarkan oleh Sky Parking. Selain itu, Sky Parking juga mengadakan riset secara berkala untuk mencapai efisiensi yang optimal.¹⁶⁴ Dalam mengelola perpustakaan di Lippo Mall Puri, Sky Parking menerapkan pembayaran berbasis teknologi melalui *e-money* dan pembayaran secara *cash* melalui *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall. Sistem parkir yang diterapkan oleh Sky Parking di Lippo Mall Puri adalah ditiadakannya loket pembayaran pada *exit gate* atau pintu keluar.

Mekanisme tiket parkir yang diterapkan oleh Sky Parking di Lippo Mall Puri memang berbeda dengan pusat perbelanjaan pada umumnya. Ketika masuk ke gedung parkir, pengguna parkir mengambil karcis parkir di pintu masuk, lalu memarkirkan di tempat yang tersedia, lalu diharuskan membawa karcis parkir ke dalam gedung mall sebab pembayaran parkir dilakukan di dalam gedung mall. Adanya sistem ini kelebihanannya yaitu dengan membawa karcis parkir ke dalam gedung mall secara tidak langsung menghindari pencurian mobil. Pembayaran

¹⁶³ <http://www.skyparking.co.id/page/kehandalan>, Diakses terakhir tanggal 8 Mei 2020 pukul 01:10 WIB.

¹⁶⁴ <http://www.skyparking.co.id/page/kehandalan>, Diakses terakhir tanggal 8 Mei 2020 pukul 01:10 WIB.

parkir yang dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall sudah diberlakukan sejak tahun 2015. Namun pada saat itu pembayaran masih digratiskan sehingga pengunjung datang ke PPS hanya untuk scan karcis parkir saja. Pada saat itu juga pengelola parkir dan pihak mall melakukan sosialisasi pembayaran melalui PPS. Pada awal 2016 mulai dikenakan tarif parkir di Lippo Mall Puri. Tujuan diberlakukannya pembayaran parkir di PPS yang terletak di dalam gedung mall adalah agar tidak ada kemacetan yang terjadi di pintu keluar parkir.¹⁶⁵

Namun pada realitanya masih terdapat masalah-masalah yang tidak sesuai dengan tujuan diberlakukannya pembayaran parkir di PPS tersebut. Salah satu masalahnya adalah sistem pembayaran parkir yang membingungkan pengguna jasa parkir. Di Indonesia mekanisme parkir pada umumnya adalah mengambil karcis di pintu masuk lalu membayar dan mengembalikan karcis parkir di pintu keluar. Namun, di Lippo Mall Puri mekanismenya berbeda yaitu mengambil karcis di pintu masuk lalu membayar parkir di dalam gedung parkir yaitu di *Parking Payment Station* (PPS), lalu mendapat tiket sebagai bukti pembayaran serta melakukan *scan* di pintu keluar. Hal ini tentu menimbulkan masalah lainnya yang sering terjadi yaitu karcis parkir yang tidak ter-*scan* saat di *exit gate* atau pintu keluar. Demi mengatasi hal ini, pihak Sky Parking memasang *traffic control* yang berguna untuk mengatur lalu lintas kendaraan di setiap *exit gate* guna mengatur lalu lintas kendaraan di setiap *gate*. Selain memasang *traffic control*, pengelola parkir juga menyiapkan 1 (satu) petugas yang berjaga di *exit gate* untuk

¹⁶⁵ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri, di Jakarta, 9 Maret 2020.

mengatasi masalah-masalah yang akan timbul yang berhubungan dengan *scan* karcis parkir.¹⁶⁶ Namun pada fakta di lapangan, beberapa pengguna parkir mengaku mengalami kesulitan dalam *scan* parkir di *exit gate* dan mengaku tidak melihat adanya petugas. Hal ini tentunya menyebabkan antrian mobil di pintu keluar yang mana mengganggu hak kenyamanan pengguna jasa parkir.

Selain permasalahan yang telah disebutkan, terdapat masalah lain yaitu mengenai *Parking Payment Station* (PPS) atau tempat pembayaran parkir yang terletak di dalam gedung mall. Lokasi PPS yang berada di dalam Lippo Mall Puri seringkali sulit diketahui sebab jumlahnya sedikit dan tempatnya pun terpencil. Menurut wawancara dengan Bapak Fadkar selaku *Person In Charge* atau penanggung jawab Sky Parking Lippo Mall Puri mengatakan bahwa hanya terdapat 5 (lima) *Parking Payment Station* (PPS) atau tempat pembayaran parkir di dalam gedung Lippo Mall Puri. PPS tersebut hanya terletak pada beberapa lantai saja sedangkan Lippo Mall Puri terdiri dari 5 lantai yang terdiri dari lantai B, LG, G, UG, 1F, dan 2F. Sedangkan PPS hanya tersebar di Lantai LG, G, dan 1F.¹⁶⁷ Hal ini tentunya membuat pengguna parkir harus berjalan jauh untuk mencari PPS. Selain itu, pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan lokasi detail PPS serta PPS yang tempatnya terpencil.

Pada tahun 2018 terjadi penerapan uang elektronik yaitu OVO sebagai alat pembayaran di parkir pusat perbelanjaan milik Lippo Group di Jakarta termasuk Lippo Mall Puri yang berlaku hingga kini 2020. Lippo Grup memang sedang

¹⁶⁶ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 9 Maret 2020.

¹⁶⁷ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 9 Maret 2020.

menerapkan sistem *cashless* yang mana melancarkan penggunaan OVO sebagai alat pembayaran parkir. Demi menarik konsumen, pada awal – awal penerapan OVO sebagai alat pembayaran parkir, Lippo memberikan iming-iming diskon bagi konsumen yang membayar parkir melalui OVO, biaya parkir hanya sebesar Rp 1. OVO adalah salah satu produk *fintech* milik Lippo Group yang diluncurkan pada akhir 2016. Dalam menyelenggarakan program OVO sebagai alat pembayaran parkir, Lippo Group bekerja sama dengan Sky Parking yaitu perusahaan pengelola parkir di mall milik Lippo Group. Meskipun sudah diluncurkan sejak lebih dari dua tahun yang lalu yaitu pada 18 Januari 2018, akan tetapi promosi spesifik seperti metode pembiayaan di parkiran ini baru diterapkan Lippo setidaknya sejak akhir tahun lalu yaitu pada akhir 2018 dan berlaku sampai saat ini tahun 2020.¹⁶⁸

Adanya aturan ini pengguna parkir diharuskan membayar parkir melalui aplikasi OVO yang bisa diunduh di smartphone. Namun, bagi pengguna parkir yang belum mengunduh dan belum mempunyai aplikasi OVO di smartphone, pengguna parkir dapat membayar secara tunai di *Parkir Payment Station* yang ada di dalam gedung mall. Bagi pengguna parkir yang melakukan pembayaran parkir melalui OVO maka ketika kendaraan roda empat hendak menuju keluar gedung parkir, sistemnya hanya *scan* karcis parkir di tempat keluar parkir atau *exit gate*. Jadi, sudah tidak ada loket pembayaran atau *Parkir Payment Station* di luar gedung mall ketika mobil atau motor hendak menuju keluar. Lain halnya bagi pengguna parkir yang melakukan pembayaran parkir secara tunai, maka,

¹⁶⁸ Dalam “Strategi Lippo Menggiring Pengunjung Menggunakan OVO”, <https://tirto.id/cEs3>, Diakses terakhir tanggal 25 Oktober 2019 pukul 21:00 WIB

pengguna parkir diwajibkan membayarnya terlebih dahulu di *Parkir Payment Station* yang terletak dalam gedung mall. Setelah melakukan pembayaran, pengguna parkir akan mendapat karcis tiket yang sudah di *scan* oleh petugas yang mana karcis tersebut harus di *scan* oleh pengguna parkir pada pintu keluar parkir.

B. Analisis Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna

Parkir Mobil Dengan Metode Pembayaran Cash Di Parking Payment

Station

Pusat perbelanjaan yang menjadi penelitian dalam penulisan ini adalah Lippo Mall Puri Jakarta dengan pengelola jasa parkir dikelola oleh Sky Parking. Setiap konsumen yang berkunjung ke Lippo Mall Puri dan membawa kendaraan, perlu lahan parkir untuk memarkirkan kendaraannya yang mana kendaraan. Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.¹⁶⁹ Saat pengguna jasa parkir atau pemilik kendaraan memutuskan untuk memarkirkan kendaraannya di area parkir menciptakan suatu hubungan hukum. Hal tersebut menggambarkan adanya kerja sama antara konsumen dan penyedia lahan parkir, yang dalam pembahasan kali ini adalah Sky Parking.

Layaknya sebuah hubungan hukum lainnya, pengguna jasa parkir menggunakan jasa penyedia parkir terikat dalam suatu perjanjian. Karcis tersebut dapat dikatakan sebagai bukti sebuah perjanjian. Hubungan hukum antara pengelola jasa parkir dengan pengguna parkir diwujudkan dalam bentuk karcis parkir tersebut yang mana merupakan bukti adanya hubungan hukum antara dua

¹⁶⁹ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

belah pihak. Berdasarkan pada Penjelasan atas Pasal 32 Ayat (1) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 tahun 2012 tentang Perparkiran karcis parkir adalah tanda bukti pembayaran parkir atas pemakaian satuan ruang parkir kepada setiap kendaraan yang menggunakan fasilitas parkir.¹⁷⁰ Karcis parkir ini diperoleh oleh pengunjung ketika masuk ke gedung parkir melalui mesin parkir. Mesin parkir adalah alat yang dipasang atau dipergunakan untuk menghitung penggunaan satuan ruang parkir secara otomatis atau berbasis teknologi.¹⁷¹ Karcis tersebut tersedia barcode yang ketika pengguna jasa akan keluar dari area parkir, akan di scan dan akan muncul waktu kendaraan masuk, waktu pembayaran parkir, durasi kendaraan memarkirkan kendaraannya di Gedung parkir tersebut, sehingga karcis parkir akan berfungsi sebagai bukti pembayaran parkir dan pengguna jasa parkir akan mendapatkan karcis parkir lagi setelah membayar biaya parkir secara cash.

Secara umum karcis parkir berbentuk tiket kertas yang tidak terdapat tanda tangan dan dengan ukuran 10x6 cm. Di bagian depan dan belakang karcis parkir tersebut terdapat ketentuan- ketentuan perparkiran (perjanjian baku) yang ditulis dalam bahasa Indonesia. Hubungan tersebut dapat disebut sebagai hubungan penitipan barang yang mana hubungan hukum ini umum dilakukan dalam praktik perparkiran yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya dikarenakan hubungan sewa kurang lazim digunakan karena penggunaannya kurang efektif untuk diterapkan dalam sistem perparkiran dan notabene tidak ada perjanjian pokok dari kegiatan sewa menyewa terhadap lahan parkir. Berdasarkan

¹⁷⁰ Pasal 32 Ayat (1) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 tahun 2012 tentang Perparkiran

¹⁷¹ *Ibid*

hubungan penitipan barang, penyelenggara parkir wajib untuk bertanggungjawab atas terjadinya kerusakan atau kehilangan kendaraan di area parkir yang dikelola oleh pengelola jasa tersebut.¹⁷²

Dalam hubungan hukum tersebut hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, namun sering kali konsumen mendapat kerugian dari pelayanan pelaku usaha. Hal ini berkaitan pula dalam pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen. Perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat dan pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang mutlak dimiliki oleh subyek hukum menurut ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan aturan atau kaidah yang mampu melindungi suatu hal dari hal lainnya.¹⁷³ Hak dan kewajiban yang timbul akibat hubungan hukum tersebut harus dilindungi oleh yuridis agar masyarakat dapat merasakan keamanan dalam melakukan kepentingannya. Maka perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu pemberian atas jaminan atau kepastian bahwa seseorang akan mendapatkan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sehingga pihak-pihak yang bersangkutan dapat merasakan keamanan.¹⁷⁴

¹⁷² David M. L. Tobing, *Op.Cit*, hlm. 19

¹⁷³ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25.

¹⁷⁴ *Ibid*

Menurut Fitzgerald yang mengutip dari Salmond mengenai istilah teori perlindungan hukum menyebut tujuan dari hukum adalah mengintegrasikan dan mengkoordinasikan macam-macam kepentingan dalam masyarakat karena suatu kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengatur tentang hak dan kepentingan manusia sehingga terciptanya hukum yang memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yaitu perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili masyarakat.¹⁷⁵

Selain itu menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah pemberian pengayoman mengenai hak asasi manusia yang dirugikan oleh pihak lain dan perlindungan tersebut diberikan oleh masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁷⁶ Jika dikaitkan dengan konsumen maka perlindungan konsumen memiliki arti sebagai memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.¹⁷⁷ Perlindungan konsumen

¹⁷⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53

¹⁷⁶ *Ibid*, hlm. 69

¹⁷⁷ Desy Ary Setiawati, Dahlan, M. Nur Rasyid, "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik", *Jurnal Hukum Syiah Kuala*, Vol. 1 No. 3, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2017, hlm. 37

memiliki kaitan yang erat dengan perlindungan hukum sehingga dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen pasti mengandung aspek hukum.¹⁷⁸

Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁷⁹ Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat teori-teori yang berkaitan dengan kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, yaitu:¹⁸⁰

1. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Teori *let the buyer beware* atau yang disebut *caveat emptor* adalah dasar dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Teori ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen merupakan dua pihak yang seimbang sehingga konsumen tidak membutuhkan perlindungan. Namun, teori ini memiliki kelemahan yaitu dalam perkembangannya, konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dapat disimpulkan apabila konsumen mengalami kerugian maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

¹⁷⁸ Muhammad Djumhana, *Op. Cit.*

¹⁷⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸⁰ Shidarta, *Op. Cit.*, hlm 61

2. *The due care theory*

Teori ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk yang merupakan barang ataupun jasa. Sepanjang pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini diberlakukan bahwa pembuktian siapa yang mengajukan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan pembuktian pada hukum privat di Indonesia. Pembuktian tersebut ada pada penggugat sesuai dengan Pasal 1865 KUHPerdara yang menyebutkan barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.¹⁸¹

3. *The Privity of Contract*

Teori ini menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen apabila terdapat hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Oleh karena itu konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan Pasal 1340 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.¹⁸²

¹⁸¹ Pasal 1865 KUHPerdara

¹⁸² Pasal 1340 KUHPerdara

Hak adalah kekuasaan yang diberikan oleh hukum kepada seseorang dan timbul hubungan yang erat antara hak dan kewajiban, hak berpasangan dengan kewajiban.¹⁸³ Menurut Peter Mahmud untuk mencapai bisnis yang baik dan etis, terdapat 3 (tiga) unsur yang melekat pada suatu hak, yaitu:¹⁸⁴

1. Unsur perlindungan
2. Unsur pengakuan;
3. dan unsur kehendak.

Perkembangan kemajuan pelaku usaha untuk memberikan pelayanan tentu tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang diperoleh para konsumen sebab adanya kebebasan ataupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Pasal 4 UUPK disebutkan sejumlah hak penting konsumen, hak-hak tersebut adalah:¹⁸⁵

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan jasa;
- c. hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
- e. hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- f. hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;

¹⁸³ Agus Yudho Hermoko, *Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Laksbang Mediatma, Yogyakarta, 2008, hlm. 45

¹⁸⁴ Satjipto Rahardjo, *Teori Hukum Strategi tertib manusia linmas ruang dan General*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2010, hlm. 44

¹⁸⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- i. hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Dari kesembilan hak-hak konsumen yang terdapat dalam UUPK tersebut, terdapat beberapa hak yang sering dikesampingkan oleh para pelaku usaha salah satunya adalah hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁸⁶ Dalam penelitian ini penulis akan meneliti semua hak-hak yang terdapat dalam UUPK namun akan lebih memfokuskan untuk membahas Pasal 4 huruf a UUPK yaitu hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁸⁷ Hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling utama dan pokok dalam hak-hak konsumen.

Menurut Ahmadi Miru mengatakan bahwa hak atas keamanan dan keselamatan ini ditujukan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila menggunakan suatu produk atau jasa.¹⁸⁸ Shidarta mengatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Barang dan jasa tersebut tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan secara jasmani maupun rohani.¹⁸⁹

¹⁸⁶ Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸⁷ Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 41

¹⁸⁹ Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 22

Dalam Pasal 4 UUPK disebutkan mengenai hak-hak konsumen yang juga dimiliki konsumen pengguna jasa parkir berikut ini:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Konsumen pengguna jasa parkir berhak untuk merasakan kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas jasa sistem pembayaran yang digunakan di Lippo Mall Puri. Konsumen berhak merasakan nyaman ketika harus mendatangi PPS terlebih dahulu sementara letak PPS tersebut cukup terpencil. Selain itu sistem ini membuat pengguna parkir terganggu kenyamanannya sebab memakan waktu yang lama apabila pengguna parkir sedang terburu-buru ingin meninggalkan mall namun pengguna parkir diharuskan untuk mencari PPS terlebih dahulu untuk membayar biaya parkir secara *cash*. Selain itu dengan adanya PPS di dalam gedung mall, tidak menjadikan antrian keluar mobil menjadi lebih cepat. Beberapa pengguna parkir menyebutkan bahwa mereka pernah mengalami kemacetan di *exit gate* yang disebabkan oleh berbagai macam hal. Hal-hal tersebut adalah lamanya mesin parkir untuk *scan* karcis parkir dan adanya mobil lain yang belum membayar biaya parkir di PPS pada *exit gate*. Selain itu terdapat beberapa responden yang pada kunjungan pertamanya ke Lippo Mall Puri yang terganggu kenyamanannya mengatakan bahwa sistem pembayaran parkir ini sulit dipahami sebab sistem ini berbeda tidak seperti pada pusat perbelanjaan lainnya.¹⁹⁰

¹⁹⁰ Berdasarkan kuesioner responden pengguna parkir Sky Parking

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hak untuk memilih adalah hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapapun juga. Melalui hak pilih ini maka konsumen mampu menentukan cocok atau tidaknya suatu barang dan/atau jasa yang ditawarkan atau diperdagangkan dengan kebutuhan.¹⁹¹ Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo arti dari hak untuk memilih adalah konsumen dapat memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa ada tekanan dari pihak luar.¹⁹² Menurut Sudaryatmo terdapat salah satu faktor yang menempatkan konsumen dalam posisi lemah yaitu belum adanya kesadaran konsumen terhadap hak-hak konsumen. Namun, adanya kesadaran konsumen pun tidak otomatis menempatkan konsumen dalam posisi yang kuat. Oleh sebab itu, idealnya konsumen diberikan kebebasan untuk memilih suatu barang ataupun jasa. Untuk dapat memilih, harus ada pilihan (pelaku usaha lebih dari satu) sehingga konsumen dapat memiliki hak pilih.¹⁹³ Jika dikaitkan dengan topik penelitian ini maka Sky Parking sudah memenuhi hak konsumen sebab saat ini tersedia beberapa metode pembayaran parkir. Pada saat diajukan judul ini, metode pembayaran parkir hanya tersedia dua pilihan yaitu melalui OVO dan *cash*. Namun pada 1 Maret 2020 Sky Parking menerapkan pilihan pembayaran selain OVO yaitu *e-money* yang terdiri dari *e-money* dan *flash*.

¹⁹¹ Rochani Urip Salami, I Ketut Karmi Nurjaya, dan Krisnhoe Kartika, "Penerapan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Dokumen Di Pt. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 8 No. 2, Universitas Jenderal Soedirman, 2008, hlm. 149

¹⁹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 42

¹⁹³ Rochani Urip Salami, I Ketut Karmi Nurjaya, dan Krisnhoe Kartika, *Op. Cit*.

Ketiga pilihan pembayaran baru tersebut adalah termasuk kedalam *e-money*. Yang membedakan ketiganya adalah jenis *e-money* tersebut berupa *server based* dan *chip based*. OVO termasuk jenis *e-money* berupa *server based* yaitu uang elektronik dengan media penyimpanan berupa server.¹⁹⁴ Sedangkan *e-money* dan flash termasuk jenis *e-money* berupa *chip based* yaitu uang elektronik dengan media penyimpanan berupa *chip*.¹⁹⁵ Maka dari itu Sky Parking sudah memberikan hak untuk memilih kepada pengguna parkir sebab konsumen dapat memilih metode pembayaran parkir.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Sesuai dengan Pasal 7 UUPK yang menyebutkan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.¹⁹⁶ Shidarta memaparkan pendapatnya mengenai hak untuk mendapatkan informasi yang benar bahwa setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini dibutuhkan agar konsumen tidak memiliki gambaran yang keliru atas suatu produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai macam cara yaitu secara lisan kepada konsumen, melalui iklan di

¹⁹⁴ Pasal 3 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

¹⁹⁵ Pasal 3 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

¹⁹⁶ Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk barang ataupun jasa.¹⁹⁷

Maka dari itu kejelasan informasi adalah salah satu hal yang wajib dilakukan oleh Sky Parking sehingga diharapkan tidak ada peristiwa yang merugikan konsumen atau pengguna parkir hingga menimbulkan ketidaknyamanan dan keamanan yang tercantum dalam hak-hak konsumen dalam Pasal 4 huruf a UUPK. Pada Pasal 3 huruf d UUPK disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.¹⁹⁸ Oleh sebab itu, dengan adanya unsur keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dalam sistem perlindungan konsumen mengartikan bahwa adanya suatu hak yang harus dijanjikan oleh pelaku usaha untuk melindungi konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan keterbukaan informasi yang benar, jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen.¹⁹⁹

Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh pengguna parkir di Lippo Mall Puri yaitu Putri sebagai responden mengatakan mengenai informasi yang dicantumkan oleh Sky Parking selaku pelaku usaha belum sepenuhnya memenuhi hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK sebab terdapat 56 (lima puluh enam) responden yang mengatakan bahwa tidak adanya

¹⁹⁷ Shidarta, *Op. Cit*, hlm. 24

¹⁹⁸ Pasal 3 huruf d Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹⁹ Rochani Urip Salami, I Ketut Karmi Nurjaya, dan Krisnhoe Kartika, *Op. Cit*, hlm. 150

informasi yang diberikan oleh Sky Parking mengenai lokasi PPS dan kurang jelasnya informasi mengenai pembayaran parkir dengan metode *cash*.²⁰⁰

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Mengenai suatu hal yang berkaitan dengan suatu jasa sistem pembayaran atas setiap masalah yang timbul menggunakan uang elektronik atau pun tata cara pembayaran parkir, konsumen memiliki hak untuk menyatakan pendapat dan keluhannya. Dalam hal ini, Bapak Fadkar selaku *Person In Charge* atau penanggung jawab Sky Parking mengatakan bahwa pihaknya menerima segala bentuk keluhan, kritik, dan saran. Dalam hal ini, pihaknya menerima beberapa bentuk keluhan mengenai sistem pembayaran ini. Dalam menyikapi keluhan, kritik, dan saran, Bapak Fadkar mengatakan hanya bisa menjelaskan kepada pengguna parkir mengenai bahwa diberlakukannya sistem ini murni bertujuan untuk mengurangi antrian pada pintu keluar. Pihaknya tidak bermaksud untuk menyusahkan pengguna parkir.²⁰¹ Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa Sky Parking telah memenuhi hak konsumen yaitu untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Mengenai hak konsumen untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, pengelola parkir Sky Parking belum mempunyai aturan secara tertulis. Berdasarkan

²⁰⁰ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

²⁰¹ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri, di Jakarta, 8 Mei 2020

wawancara dengan Bapak Fadkar selaku *Person In Charge* atau penanggung jawab Sky Parking Lippo Mall Puri, apabila terdapat sengketa antara pengelola parkir dan pengguna parkir maka akan diselesaikan dengan cara kekeluargaan hingga terjadi suatu kesepakatan.²⁰²

- f. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ditujukan agar konsumen mendapat pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan supaya terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk sebab dengan adanya pendidikan konsumen tersebut konsumen diharapkan menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.²⁰³ Berkaitan dengan hak ini, Sky Parking selaku penyelenggara jasa parkir belum mempunyai aturan terkait pemberian pembinaan dan pendidikan konsumen. Maka dapat disimpulkan Sky Parking belum memenuhi Pasal 4 huruf f UUPK.

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan penjelasan Pasal 4 huruf g UUPK tertulis bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosialnya.²⁰⁴ Menurut penelitian yang penulis teliti, Sky Parking belum mempunyai aturan tertulis yang berhubungan dengan pelayanan secara benar dan

²⁰² Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 8 Mei 2020

²⁰³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 44

²⁰⁴ Penjelasan Pasal 4 huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

jujur serta tidak diskriminatif. Namun dalam pelayanannya, Sky Parking mempunyai suatu komitmen bahwa siapa pun pelanggannya wajib diperlakukan dengan baik dan adil yang mana hal ini adalah perlakuan tidak deskriminatif.

- 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.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo yang dimaksud hak atas ganti kerugian adalah untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak atau tidak seimbang akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri seperti sakit, cacat, bahkan kematian konsumen.²⁰⁵ Berdasarkan wawancara dengan Bapak Fadkar selaku sebagai *Person In Charger* atau Penanggung Jawab Sky Parking Lippo Mall Puri, ia mengatakan bahwa Sky Parking bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir jika disebabkan oleh kelalaian pengelola parkir. Namun, pengelola parkir menyatakan tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir yang bukan disebabkan oleh kelalaian Sky Parking.²⁰⁶ Pasal 1321 KUHPperdata menyebutkan bahwa tiada kata sepakat yang sah jika sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.²⁰⁷

²⁰⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 44

²⁰⁶ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 8 Mei 2020

²⁰⁷ Pasal 1321 KUHPperdata

Hal ini berarti apabila terdapat perjanjian yang dilakukan antara pengelola parkir dan pengguna parkir dapat dimintakan pembatalannya oleh pengguna parkir sebagai pihak yang dirugikan karena tidak terpenuhinya syarat subyektif dari syarat sah perjanjian yaitu adanya sepakat para pihak.²⁰⁸

Dalam klausula yang tercantum pada karcis parkir, pengelola parkir tidak menyebutkan mengenai pertanggung jawaban pengelola parkir terkait kerusakan atau kehilangan mobil yang diparkir beserta barang yang ada di dalamnya barang. Namun jika dilihat dari papan atau spanduk tulisan mengenai informasi dari pelaku usaha biasanya tertulis bahkan jika ada kehilangan atau kerusakan barang atau kendaraan yang diparkir bukan menjadi tanggung jawab pengelola parkir. Pencantuman tulisan seperti itu pada karcis atau lokasi parkir tersebut merupakan klausula baku. Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha adalah dilarang.²⁰⁹ Selain itu, Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum

Meskipun tidak terdapat klausula yang tercantum dalam karcis parkir yang mengatur siapa yang bertanggung jawab jika terjadi kehilangan atau kerusakan mobil yang diparkir serta barang didalamnya, KUHPerdara sudah mengaturnya dalam Pasal 1706 KUHPerdara yang berbunyi si penerima titipan diwajibkan mengenai perawatan barang yang dipercayakan kepadanya, memelihara dengan

²⁰⁸ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt516f36437d214/keabsahan-perjanjian-yang-dibuat-di-bawah-ancaman/>, diakses pada 19 September 2020 pukul 04:00 WIB

²⁰⁹ Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

minat yang sama seperti ia memelihara barang-barangnya sendiri.²¹⁰ Maka dapat disimpulkan bahwa pengelola parkir bertanggung jawab terhadap mobil yang dititipkan oleh pengguna parkir. Selain itu diatur juga pada Pasal 1714 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa si penerima titipan diwajibkan mengembalikan barang yang sama itu telah diterimanya. Dengan demikian maka jumlah-jumlah yang harus dikembalikan dalam mata uang yang sama, seperti yang dititipkan, baik mata uang-mata uang itu telah naik atau telah turun harganya.²¹¹ Berdasarkan Pasal 1714 KUHPerdara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengelola parkir berkewajiban untuk mengembalikan kendaraan tersebut dalam keadaan yang sama dengan saat kendaraan itu diserahkan kepada pengelola parkir untuk diparkir (dititipkan).²¹²

Mengenai hal hilangnya atau rusaknya kendaraan maupun barang didalamnya yang diparkir milik pengguna parkir, pengelola parkir tidak bisa melepaskan tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Pengelola parkir dapat digugat secara perdata karena perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdara.²¹³ Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.²¹⁴ Pasal 1366 KUHPerdara disebutkan bahwa setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-

²¹⁰ Pasal 1706 KUHPerdara

²¹¹ Pasal 1714 KUHPerdara

²¹² Indah Parmitasari, "Hubungan Hukum Antara Pemilik Kendaraan dengan Pengelola Parkir", Jurnal Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2016.

²¹³ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4fbeeeca649dc/motor-hilang-di-tempat-parkir/>, diakses pada 18 September 2020 pukul 18:37 WIB

²¹⁴ Pasal 1365 KUHPerdara

perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoannya.²¹⁵ Pasal 1367 berbunyi seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.²¹⁶ Selain itu, dalam Putusan MA No 3416/Pdt/1985, majelis hakim berpendapat bahwa perparkiran merupakan perjanjian penitipan barang. Oleh karena itu, hilangnya kendaraan milik konsumen menjadi tanggung jawab pengelola parkir.²¹⁷

Dalam hal ini dapat disimpulkan dalam kegiatannya, Sky Parking belum memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya seperti yang diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK. Dalam memenuhi hak-hak konsumen, pelaku usaha hal ini Sky Parking wajib untuk melakukan tindakan berdasarkan pasal 7 UUPK, antara lain:

- a) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Sky Parking selaku pihak penyedia jasa harus bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan benar mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan oleh Sky Parking berikut penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan dan

²¹⁵ Pasal 1366 KUHPerdara

²¹⁶ Pasal 1367 KUHPerdara

²¹⁷ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4fbeeeca649dc/motor-hilang-di-tempat-parkir/>, diakses pada 18 September 2020 pukul 18:37 WIB

pemeliharaan media pembayaran uang elektronik OVO sebagai alat bayar di Sky Parking.

- b) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku Sky Parking harus menjamin standar mutu jasa sistem pembayaran menggunakan uang elektronik. Hal tersebut berikut juga dengan sistem jaringannya, dan tersedianya kemudahan bagi konsumen dalam melakukan pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengguna parkir di Lippo Mall Puri Jakarta dengan menggunakan kuesioner serta dihubungkan dengan pemenuhan hak keamanan dan kenyamanan pengguna parkir mobil dengan metode pembayaran *cash* di *Parking Payment Station*, yang mana keamanan dan kenyamanan dapat dilihat dari pendapat responden pengguna parkir Lippo Mall Puri Jakarta. Hak keamanan dan kenyamanan dapat dirasakan oleh pengguna parkir apabila pengguna parkir merasakan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa dari pengelola parkir Sky Parking tersebut sehingga pengguna parkir dapat terhindar dari kerugian fisik maupun psikis saat menggunakan jasa tersebut.

Namun hal tersebut berbeda dengan apa yang terjadi di lapangan, mayoritas responden pengguna parkir Lippo Mall Puri Jakarta tidak merasakan akan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan jasa dari Sky Parking tersebut. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa pengelola parkir Sky Parking belum memenuhi ketentuan Pasal 4 huruf a UUPK tentang hak konsumen atas

kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Tidak terpenuhinya keamanan dan kenyamanan pengguna parkir dalam melakukan pembayaran dengan metode *cash* disebabkan oleh ketidakjelasan informasi PPS yang tersedia serta metode pembayaran secara *cash* yang cenderung dipersulit. Meskipun pengguna parkir merasakan ketidakamanan dan ketidaknyamanan dalam melakukan hubungan parkir ini, mayoritas pengguna parkir cenderung tidak memperdulikan hak-hak yang berhak diperoleh oleh pengguna parkir (konsumen) sehingga enggan untuk melakukan upaya yang lebih jauh seperti upaya hukum.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner, dari 102 responden sebanyak 63 responden tidak merasakan keamanan dan kenyamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode *cash* yang dilakukan dalam gedung mall. Hal ini disebabkan oleh sulitnya mencari *Parking Payment Station* (PPS) untuk membayar karcis parkir terlebih dahulu secara *cash* sehingga menghabiskan waktu pengguna parkir untuk mencarinya yang mana menyebabkan pengguna parkir tidak merasakan kenyamanan terhadap sistem parkir ini. Selain itu metode pembayaran ini asing bagi responden sebab metode ini bukan metode pembayaran pada umumnya. Umumnya, pembayaran parkir secara *cash* dilakukan pada pintu keluar namun di Lippo Mall Puri Jakarta pembayaran dilakukan di dalam gedung mall yang mana menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan terhadap pengguna parkir yang hanya pernah mengunjungi Lippo Mall Puri satu kali.

Mengenai metode pembayaran parkir secara *cash* yang diterapkan di Lippo Mall Puri membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall, dari 102 responden sebanyak 87 responden setuju dengan hal tersebut dan sebanyak 15 responden tidak setuju akan hal tersebut. Salah satu responden yang setuju bahwa sistem ini mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall mengatakan bahwa hal ini tentu mengurangi antrian, apalagi jika uang untuk membayar parkirnya nominalnya cukup besar sehingga dapat menyebabkan antrian karena menunggu kembalian. Responden lain mengatakan bahwa sistem ini merupakan inovasi yang baik untuk meminimalisir antrian pembayaran pada exit gate atau pintu keluar. Namun yang tidak setuju akan tersebut mengatakan bahwa sistem ini membuatnya repot karena sama saja harus mengantri untuk pembayaran secara *cash* di Parking Payment Station (PPS). Responden lain pun mengatakan bahwa sistem ini tidak selalu mengurangi antrian mobil di pintu keluar sebab masih dapat ditemukan pengguna parkir yang tidak mengetahui metode pembayaran sehingga kebingungan lalu memperhambat antrian mobil keluar.²¹⁸

Selain itu, alasan responden tidak merasakan keamanan dan kenyamanan terhadap metode pembayaran *cash* adalah karena responden pernah mengalami hambatan terhadap metode ini. Dari 102 responden sebanyak 74 responden mengaku pernah mengalami hambatan terhadap metode ini dan sebanyak 28 responden mengaku tidak pernah mengalami hambatan terhadap metode ini. Hambatan yang dialami oleh responden pun bermacam-macam. Salah satu

²¹⁸ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

hambatan yang membuat responden tidak merasakan keamanan dan kenyamanan adalah pengguna parkir yang pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri belum mengetahui bahwa pembayaran secara *cash* harus dilakukan di dalam gedung mall namun sudah terlanjur di pintu keluar saat belum bayar. Hal ini tentu membuat masalah baru pada pintu keluar. Responden diharuskan membayar sebesar Rp 30.000 (tiga puluh ribu) sebab tidak membayar parkir pada tempatnya.

Alasan lain yang membuat responden tidak merasakan keamanan dan kenyamanan terhadap sistem ini adalah ketidakjelasan informasi mengenai PPS. Dari 102 responden sebanyak 66 responden mengaku bahwa Tidak mengetahui bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode *cash* dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall saat kunjungan pertama kali dan sebanyak 36 responden mengetahui. Maka dari itu dapat disimpulkan pengguna parkir tidak mengetahui tentang pembayaran parkir mobil dengan metode *cash* dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall pada saat kunjungan pertama kali.

Selain itu, kesulitan dalam menemukan PPS pun menjadi alasan responden tidak merasakan keamanan dan kenyamanan terhadap metode ini. Dari 102 responden sebanyak 47 responden mengaku kesulitan dalam *menemukan Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall dan sebanyak 55 responden mengaku tidak kesulitan. Salah satu responden mengatakan bahwa ia sulit menemukan PPS sebab info yang diberikan kurang jelas mengenai lokasi PPS sehingga membuat bingung untuk menemukan area pembayaran parkir atau PPS

di dalam gedung.²¹⁹ Maka dapat disimpulkan masih terdapat beberapa konsumen yang mengalami kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall.

Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang detail terkait lokasi *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall juga menjadi alasan mengapa pengguna parkir tidak merasakan keamanan dan kenyamanan. Dari 102 responden sebanyak 56 responden mengaku bahwa pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang detail terkait lokasi *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall dan sebanyak 46 responden mengaku bahwa pihak mall dan pengelola parkir sudah memberikan info yang detail terkait lokasi *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall. Hal ini tentu bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha yaitu Sky Parking yang tercantum pada Pasal 7 huruf b UUPK yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur.²²⁰ Salah satu responden mengatakan informasi yang tertera di gedung parkir dan di dalam mall tidak cukup jelas sebab tidak mencakup info yang jelas dan lengkap dimana pengguna parkir harus membayar. Dalam info tersebut hanya mencakup “pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall.”²²¹

Hal lainnya yang membuat konsumen merasakan ketidakamanan dan ketidaknyamanan adalah mengenai lokasi *Parking Payment Station* (PPS) yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS. Dari 102 responden sebanyak

²¹⁹ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

²²⁰ Pasal 7 huruf b Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²²¹ Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

60 responden mengaku bahwa *Parking Payment Station* (PPS) terletak di tempat yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS dan sebanyak 42 mengaku sebaliknya. Salah satu responden mengatakan bahwa hal ini membuatnya tidak nyaman sebab harus mencari tahu sendiri dimana letak *Parking Payment Station* (PPS) yang mana sulit ditemukan dan tidak terdapat petunjuk yang jelas di dalam gedung mall. Selain itu responden lain pun menyarankan sebaiknya *Parking Payment Station* (PPS) ditempatkan di tempat yang strategis, tidak tersembunyi, terlihat pada keramaian, serta ditambahkan dan diperbesar PPS nya agar dapat mengurangi antrian.²²² Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) sebab letaknya di tempat yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS.

Alasan lain yang membuat pengguna parkir tidak nyaman adalah mengetahui lokasi *Parking Payment Station* (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall. Dari 102 responden sebanyak 87 responden mengaku bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall untuk mengetahui lokasi PPS dan sebanyak 15 responden mengaku tidak bertanya. Hal ini tentu saja membuat tidak nyaman responden sebab seharusnya informasi harusnya tersedia dengan jelas oleh pengelola parkir tidak perlu bertanya kepada orang lain karena membuang waktu. Sky Parking dalam hal ini telah melanggar ketentuan di dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i UUPK yaitu pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/

²²² Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden pengguna parkir Sky Parking

atau jasa secara tidak benar, dan/ atau seolah olah secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.²²³

Selain itu mengenai tanggung jawab pengelola parkir kepada pengguna parkir terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan, dari 102 responden sebanyak 81 responden mengatakan bahwa pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir dan sebanyak 21 responden mengatakan sebaliknya. Jika dilihat dari responden yang mengatakan bahwa pengelola parkir tidak wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir, maka dapat disimpulkan pengguna parkir belum sadar akan pentingnya hak-hak konsumen.

Dalam klausula yang tercantum pada karcis parkir, pengelola parkir tidak menyebutkan klausula mengenai pertanggung jawaban pengelola parkir terkait kehilangan atau kerusakan mobil yang diparkir beserta barang di dalamnya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Fadkar selaku *Person In Charge* yang mengatakan bahwa apabila kehilangan atau kerusakan yang bukan diakibatkan oleh Sky Parking atau kesalahan individu maka Sky Parking tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan tersebut.²²⁴ Jika terdapat masalah dalam hal ini maka hal yang dapat dilakukan adalah menyelesaikannya dengan cara musyawarah.²²⁵ Jika nantinya dari musyawarah tersebut terdapat sepakat yang

²²³ Pasal 9 ayat (1) huruf i Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²²⁴ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 9 Maret 2020.

²²⁵ Wawancara dengan Fadkar, *Person in Charge* Sky Parking Lippo Mall Puri , di Jakarta, 9 Maret 2020.

tidak sah, menurut Pasal 1321 KUHPerdara disebutkan bahwa tiada sepakat yang sah jika sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan. Menurut Subekti, paksaan terjadi jika seseorang memberikan persetujuannya karena ia takut pada suatu ancaman. Misalnya ia akan dianiaya atau akan dibuka rahasianya jika ia tidak menyetujui suatu perjanjian. Hal yang diancamkan harus mengenai suatu perbuatan yang dilarang oleh undang-undang. Jikalau yang diancamkan itu suatu perbuatan yang memang diizinkan oleh undang-undang, misalnya ancaman akan menggugat yang bersangkutan di depan hakim dengan penyitaan barang, itu tidak dapat dikatakan suatu paksaan.²²⁶

Maka berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, Sky Parking wajib bertanggung jawab terhadap pengguna parkir mobil apabila terdapat kehilangan atau kerusakan mobil yang diparkir beserta isinya. Maka dapat disimpulkan bahwa Sky Parking selaku pengelola usaha belum memenuhi hak konsumen Pasal 4 huruf h UUPK yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²²⁷

Berdasarkan pada kewajiban dan tanggung jawab pengelola parkir dan pemaparan yang sudah disebutkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelola parkir Sky Parking belum memenuhi ketentuan Pasal 4 huruf a UUPK

²²⁶ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Intermesa, Jakarta, 2010, hlm. 135.

²²⁷ Pasal 4 huruf h Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.²²⁸

C. Pemenuhan Hak Atas Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Parkir Mobil Dengan Metode Pembayaran Cash Di Parking Payment Station dalam Perspektif Hukum Islam

Islam adalah agama yang menganggap tinggi nilai-nilai etika serta moral yang mana Islam juga mempunyai nilai-nilai ekonominya sendiri. Islam juga mengatur perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Islam mengatur bagaimana manusia mampu melakukan aktifitas-aktifitas dalam bisnis yang mampu membuat manusia berguna bagi kemaslahatan.²²⁹ Maka dari itu, Islam memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan.

Pada dasarnya Islam mengenal perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen, Islam menyebutnya sebagai konsep *Maqâshid Syari'ah*-nya juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen yang dipenuhi oleh pengelola usaha harus mengandung pertimbangan yang bersifat esensial dalam melindungi konsumen, seperti pemenuhan kebutuhan konsumen berupa barang maupun jasa diharuskan turut menjaga, memelihara dan tidak menjadi ancaman bagi agama konsumen, jiwa, akal, keturunan,serta harta.²³⁰

Dalam Islam terdapat asas-asas yang mendasar serta menjadi arah untuk

²²⁸ Pasal 4 huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²²⁹ M. Yusri, *Op.Cit*, hlm. 10

²³⁰ *Ibid*

orang-orang yang beriman dalam melakukan suatu kebaikan dan perilaku yang berdasar kepada nilai-nilai islam dalam bidang bisnis. Asas-asas yang terdapat dalam agama Islam dapat diklasifikasikan dalam empat macam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan berkehendak, dan pertanggung jawaban asas dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan dan niaga adalah manifestasi dari adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.²³¹

Dalam islam, terdapat sebuah prinsip mengenai melindungi kepentingan manusia yang mana Abu Sa'id Sa'd bin Sinan al-Khudri ia berkata:

“sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah.” (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).²³²

Arti dari hadits yang telah disebutkan adalah hendaknya pihak-pihak yang terikat dalam suatu perikatan atau perjanjian saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing pihak agar tidak terjadi kecurangan-kecurangan yang akan menyebabkan kerugian salah satu pihak yang melakukan sebuah perikatan atau perjanjian.²³³ Salah satu hal yang terpenting yang harus diingat dalam ajaran islam adalah bagaimana sikap pelaku usaha dapat memberikan hak-hak konsumen yang sesuai dengan ajaran Islam yang seharusnya didapatkan oleh konsumen serta konsumen juga sadar akan hal-hal apa saja yang menjadi kewajibannya. Oleh karena itu akan menyebabkan terjadinya keseimbangan sesuai dengan yang

²³¹ *Ibid*

²³² Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006, hlm. 245.

²³³ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta, 2009, hlm. 358

diajarkan dalam Islam yaitu saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing para pihak.²³⁴

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum islam adalah demi mewujudkan mashlahah (kemaslahatan) bagi umat manusia.²³⁵ Sedangkan menurut hukum islam terdapat 6 (enam) hak konsumen yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha yaitu:²³⁶

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil mendidik, dan terhindar dari pemalsuan;
2. Tersedianya hak pilih dan nilai tukar yang wajar;
3. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
4. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
6. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk;

Dalam Islam, kemungkinan terjadinya pelanggaran hak konsumen terjadi ketika sebelum transaksi jual beli berlangsung yaitu pada saat iklan atau promosi. Namun pelanggaran ini juga bisa terjadi ketika transaksi itu berlangsung atau setelah transaksi berlangsung. Maka dari itu pada tahapan-tahapan inilah seharusnya perlindungan hukum dapat diberikan. Menurut hak-hak konsumen dalam Islam yang telah disebutkan sebelumnya, dalam hukum islam mengenai kebenaran dan keakuratan informasi saat pelaku usaha mempromosikan atau mengiklankan barang atau jasa dagangannya menempati kajian yang signifikan.

²³⁴ *Ibid*

²³⁵ Nurhalis, *Op.Cit*, hlm. 527

²³⁶ M. Yusri, *Op.Cit*, hlm. 367

Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usaha yang berhati-hati. Dalam hukum Islam yang dikenal adalah prinsip keseimbangan yang artinya semua pihak harus sama-sama berhati-hati.²³⁷

Menurut hukum Islam, informasi atas suatu produk barang ataupun jasa yang diberikan kepada konsumen bukan hanya berhubungan dengan kuantitas dan kualitas suatu produk saja yang mana sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK, namun pemberian informasi atas suatu produk juga diharuskan memberi tahu akan syarat dan ketentuan yang berlaku yang biasanya tidak dicantumkan secara lengkap. Selain itu demi menjaga prinsip keseimbangan, konsumen juga harus menerapi kewajibannya sebagai konsumen, yakni.²³⁸

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
2. Mencari informasi dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
3. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela yang terwujud dengan adanya ijab dan qabul;
4. Mengikuti penyelesaian hukum terhadap sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Dalam hal ini, pengguna jasa parkir Sky Parking belum mendapatkan hak-hak yang telah disebutkan diatas. Khususnya, pengguna parkir tidak mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, mendidik dan terhindar dari pemalsuan. Sebab pada faktanya masih terdapat kebingungan yang diperoleh oleh pengguna parkir

²³⁷ *Ibid*, hlm. 367

²³⁸ *Ibid*

sebagai dampak dari tidak diterimanya hak tersebut. Selain itu, terdapat hak untuk mendapatkan ganti rugi. Namun, ketika pengguna parkir kehilangan barang atau mobil ketika memarkirkan kendaraannya di Lippo Mall Puri, pengelola parkir tidak akan memberikan ganti rugi apabila kehilangan tersebut bukan karena kelalaian Sky Parking. Tentunya hal ini menjadi tidak seimbang yang mana seharusnya penerapan dalam hukum Islam yang mewajibkan dalam hubungan kontraktual bahwa kedua belah pihak dapat sama-sama berbuat baik, jujur, adil dan seimbang, karena hak pengguna jasa parkir secara langsung dapat terpenuhi dengan baik pula apabila penyelenggara parkir dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan melakukan kewajiban-kewajibannya. Perlindungan hukum disini merupakan upaya untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa dalam menggunakan fasilitas perparkiran. Klausula baku yang tercantum dalam karcis parkir yang mana perjanjian oleh pelaku usaha hanya dilakukan sepihak bertentangan dengan apa yang diatur dalam Islam melalui kaidah ushûl yaitu pelaksanaan yang belum dibahas pengkhususannya maka tidak diperbolehkan dalam islam.²³⁹ Klausula baku adalah aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²⁴⁰ Dalam Islam, terdapat dua pandangan mengenai pencantuman klausula baku. Pertama, di dalam Islam tidak mengizinkan adanya klausula baku sebab terdapat unsur keterpaksaan bagi konsumen untuk menerimanya.

²³⁹ Mukhlis Usman, *Kaidah-Kaidah Ushuliyah Dan Fiqhiyah*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 43

²⁴⁰ Pasal 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Salah satu dasar mutlak sahnya sebuah *aqad* atau perjanjian/transaksi dalam Islam adalah keadaan saling rela (*taradhin*) atau transaksi suka sama suka. Maka dari itu, rusaknya kualifikasi akan menyebabkan batalnya suatu *aqad*.²⁴¹ Dalam QS. An-Nisa ayat 29 Allah menegaskan bahwa jual beli hanya dapat dilakukan atas dasar suka sama suka yang disebutkan dalam ayat berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ
اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*”²⁴²

Prinsip klausula baku yang dibuat secara sepihak dan sudah dibakukan serta telah dituangkan dalam bentuk formulir atau draf ini bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang dijunjung tinggi dalam Islam. Islam memberikan kebebasan kepada para pihak dalam menentukan isi *aqad* atau perjanjian. Islam memberikan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli atau perjanjian.

Pengertian hak *khiyar* adalah menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau

²⁴¹ Muhammad & Alimin, *Op. Cit*, hlm. 173

²⁴² QS. An-Nisa Ayat 29, dalam <https://tafsirweb.com/1561-quran-surat-an-nisa-ayat-29.html> diakses pada 27 Juli 2020 Pukul 14:50

membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.²⁴³ Dengan diberlakukannya karcis parkir ini maka dalam Islam hal ini dilarang sebab isinya bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang dijunjung tinggi oleh Islam. Selain itu karcis parkir hanya dibuat oleh satu pihak saja yaitu pengelola usaha. Apalagi dalam karcis parkir disebutkan bahwa apabila tidak membayar parkir di PPS maka akan dikenakan denda sebesar Rp 30.000.²⁴⁴ Hal ini tentu melemahkan posisi pengguna parkir selaku konsumen, padahal dalam islam mengedepankan asas keseimbangan dan asas kebebasan berkontrak yang mana seharusnya pihak konsumen dan pengelola usaha membuat isi perjanjian tersebut berdasarkan kesepakatan. Dengan adanya klausula baku ini melemahkan posisi konsumen dan menguatkan posisi pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) UUPK salah satu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.²⁴⁵ Adanya hak ini menurut Ahmadi Miru dan Sutarman adalah guna terjaminnya kenyamanan, keselamatan, dan keamanan konsumen dalam memakai atau menggunakan barang maupun jasa yang diperoleh dari pelaku usaha sehingga terhindar dari kerugian fisik maupun psikis.²⁴⁶ Pasal 4 ini memiliki kaitannya juga dengan hak *khiyar*. Dilihat dari pengertian hak *khiyar* yang telah disebutkan sebelumnya yaitu hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau

²⁴³ Pasal 20 Ayat 8 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

²⁴⁴ Tertulis pada karcis tiket Lippo Mall Puri

²⁴⁵ Pasal 4 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁴⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman, *Op. Cit*, hlm. 52

membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.²⁴⁷ Maka dapat dikatakan bahwa tujuan dari *khiyar* adalah adanya kenyamanan, keamanan, serta keselamatan bagi semua pihak. Jika dikaitkan dengan pemenuhan hak kenyamanan dan keamanan pengguna parkir dengan metode pembayaran cash di Lippo Mall Puri Jakarta, maka tentunya sistem ini bertentangan dengan syariat islam. Hal ini ditunjukkan dengan sistem pembayaran parkir yang menyulitkan pengguna parkir yang mengakibatkan terganggunya kenyamanan konsumen. Untuk menilai sesuatu itu membawa kemaslahatan atau tidak adalah dengan melihat besar kecilnya manfaat, semakin besar manfaatnya maka sesuatu itu akan semakin penting bagi manusia begitu juga sebaliknya.

Ushul fiqh adalah ilmu yang memiliki kaidah- kaidah, metodologi dan pembahasan-pembahasan yang dijadikan acuan dalam penetapan hukum Islam mengenai perbuatan manusia berdasarkan dalil-dalil yang terperinci.²⁴⁸ *Ushul fiqh* adalah sebagai alat *istinthaqunnash* (alat untuk membuat nash-nash berbicara terhadap setiap permasalahan manusia) seharusnya fungsional, mampu berbicara dan menjawab setiap masalah manusia bukan terbatas pada masalah hukum saja tapi pada semua aspek kehidupan manusia.²⁴⁹ *Ushul fiqh* menjadi sangat penting karena merupakan barometer, timbangan atau neraca dalam menimbang dan menilai akal manusia dalam relevansinya terhadap isthinbath hukum- hukum

²⁴⁷ Pasal 20 Ayat 8 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

²⁴⁸ Sugeng Aminudin, “Standarisasi Kurikulum Ushul Fiqh”, *Jurnal*, Vol. 01 No. 02, STIU Al-Hikmah, 2016.

²⁴⁹ *Ibid*

syariah dari dalil-dalilnya yang rinci. Peran neraca ini adalah untuk mendapatkan keadilan, sekaligus alat untuk mengetahui sesuatu itu adil atau tidak.

Jika dikaji melalui *ushul fiqh*, inovasi pembayaran parkir yang dibahas pada tugas akhir ini yaitu pengguna parkir melakukan pembayaran dengan metode *cash* di *Parkir Payment Station* (PPS) terdapat lebih banyak kemudharatan (segala sesuatu yang tidak menguntungkan atau kerugian) dibandingkan dengan kemasalahatannya (segala sesuatu yang menguntungkan atau mendapatkan manfaat). Meskipun inovasi metode pembayaran parkir ini bertujuan untuk mendapatkan kemasalahatan yaitu agar mengurangi antrian mobil di pintu keluar namun pada fakta di lapangan masih banyak kemudharatannya. Beberapa kemudharatan yang dialami oleh pengguna parkir adalah sulitnya mencari *Parkir Payment Station* (PPS) yang disebabkan kurangnya informasi dari pengelola parkir maupun pihak mall. Selain itu tidak semua pengguna parkir paham akan inovasi teknologi metode pembayaran di PPS ini apalagi untuk pengguna parkir yang baru pertama kali memarkirkan mobilnya di Lippo Mall Puri. Hal lainnya adalah *signal* yang harus digunakan untuk membayar parkir mobil secara online melalui aplikasi OVO tidak memadai di gedung mall sehingga memaksa pengguna parkir untuk membayar secara *cash* di PPS. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa inovasi metode pembayaran parkir secara *cash* di PPS di Lippo Mall Puri ini terdapat lebih banyak kemudharatan dibandingkan dengan kemaslahatan.



BAB IV

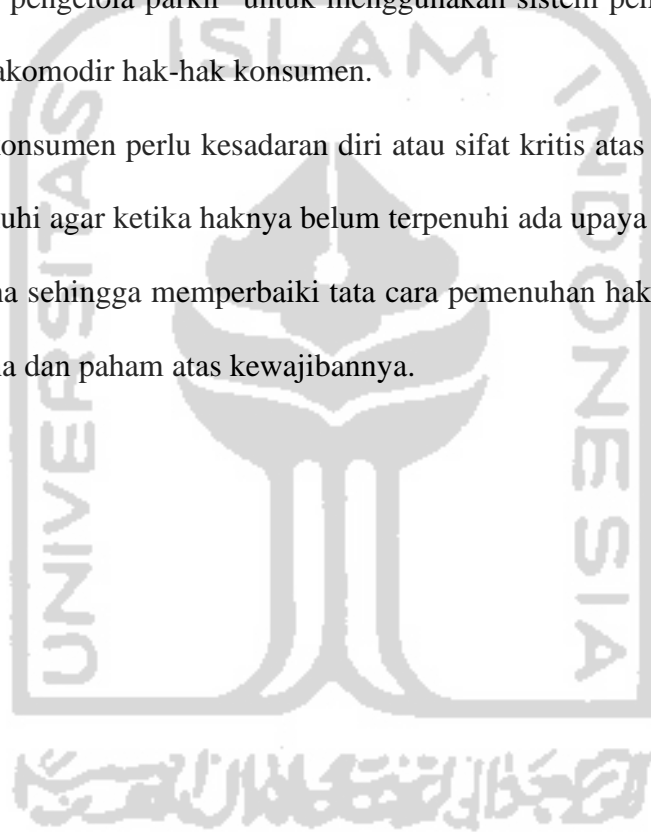
PENUTUP

A. Kesimpulan

Hak atas keamanan dan kenyamanan pengguna parkir mobil dengan metode pembayaran *cash* di Parking Payment Station tidak terpenuhi, hal ini dikarenakan konsumen merasa tata cara pembayarannya cukup menyulitkan konsumen sehingga mengganggu hak konsumen yang seharusnya diperoleh oleh konsumen. Tidak terpenuhinya hak keamanan dan kenyamanan pengguna parkir dalam melakukan pembayaran dengan metode *cash* disebabkan oleh ketidakjelasan informasi PPS yang tersedia sehingga metode pembayaran secara *cash* yang cenderung dipersulit. Selain itu, disisi lain juga tidak tersedianya informasi yang jelas dari Sky Parking untuk pembayaran dengan metode *cash* yang hanya dapat dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS), sehingga pengguna parkir yang ingin keluar dari gedung parkir namun tidak punya akses untuk pembayaran dengan menggunakan uang elektronik harus kembali mencari PPS tersebut. Terhadap hal ini kejelasan informasi menjadi hal yang wajib dilakukan oleh Sky Parking sehingga diharapkan tidak ada peristiwa yang merugikan konsumen atau pengguna parkir hingga menimbulkan ketidaknyamanan dan keamanan yang tercantum dalam hak-hak konsumen.

B. Saran:

1. Pemerintah perlu untuk meningkatkan kontrol dalam penyelenggaraan uang elektronik sehingga tidak ada eksklusifitas yang menghambat konsumen dalam melakukan pembayaran sehubungan sudah adanya beberapa macam uang elektronik yang terbit di Indonesia.
2. Diharapkan pengelola parkir untuk menggunakan sistem pembayaran parkir yang mengakomodir hak-hak konsumen.
3. Bagi para konsumen perlu kesadaran diri atau sifat kritis atas pentingnya hak yang terpenuhi agar ketika haknya belum terpenuhi ada upaya tertentu kepada pelaku usaha sehingga memperbaiki tata cara pemenuhan hak konsumen dari pelaku usaha dan paham atas kewajibannya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusamedia, Bandung, 2008.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Agus Yudho Hermoko, *Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersil*, Laksbang Mediatma, Yogyakarta, 2008.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Kedua, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Burhannudin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011,
- Celina Tri Siwi Kristayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- David L Tobing, *Parkir dan Perlindungan Hukum Konsumen*, PT Timpani Agung, Jakarta, 2007.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- H. Riduan Syahrani, *Seluk-Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 2004
- Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Pustaka Arafah, Solo, 2006.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Ketiga, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Jusmaliani, dkk, *Bisnis Berbasis Syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen: Aspek Substansi Hukum Struktur Hukum, dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014.

- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009.
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineke Cipta, Jakarta, 2004.
- Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, PT LKis Printing Cemerlang, Yogyakarta, 2009.
- Muhammad Djumhana, *Hukum Ekonomi Sosial Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018.
- R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung, 1993.
- Salim H.S., *Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Satjipto Rahardjo, *Teori Hukum Strategi tertib manusia linmas ruang dan General*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2010.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Ketiga, PT Grasindo, Jakarta, 2006.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1987.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Intermesa, Jakarta, 2010.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, CV Alfa Beta, Bandung, 2001.

Tim P3EI Universitas Islam Indonesia, *Ekonomi Islam*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008.

Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Lampung, 2007.

Yusuf Sofie, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

Jurnal

Desy Ary Setiawati, Dahlan, M. Nur Rasyid, “*Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik*”, *Jurnal Hukum Syiah Kuala*, Vol. 1 No. 3, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 2017.

Erina Pane, “*Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*”, *Jurnal Pranata Hukum*, Vol. 2 No. 1, IAIN Raden Intan Bandar Lampung, 2007.

Haris Budiman, “*Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pendidikan*”, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 8 No. 1, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.

Indah Parmitasari, “*Hubungan Hukum Antara Pemilik Kendaraan dengan Pengelola Parkir*”, *Jurnal Hukum*, Universitas Islam Indonesia, 2016.

Lina Jamilah, “*Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku*”, *Jurnal Hukum*, Vol. XIII No.1, Universitas Islam Bandung, 2012.

Nurhalis, “*Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999*”, *Jurnal IUS*, Vol. III No. 9, Institut Agama Islam Hamzanwadi Lombok Timur, 2015.

Mariam Darus, “*Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*”, Makalah disampaikan dalam Simposium Aspek – Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1980.

Mintarsih, “*Perlindungan Konsumen Pemegang Uang Elektronik (E-Money) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Wawasan Hukum*”, *Jurnal Wawasan Hukum*, Vol. 29 No. 02, Sekolah Tinggi Hukum Bandung, 2013.

M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani, *“Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku”*, Jurnal Yudisial, Vol. 11 No.1, Universitas Islam Indonesia, 2018.

M. Yusri, *“Kajian Undang-undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam”*, Jurnal Ulumuddin, Vol. V, IAIN Raniri, 2009.

Rochani Urip Salami, I Ketut Karmi Nurjaya, dan Krisnhoe Kartika, *“Penerapan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Dokumen Di Pt. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto”*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 8 No. 2, Universitas Jenderal Soedirman, 2008.

Sugeng Aminudin, *“Standarisasi Kurikulum Ushul Fiqh”*, Jurnal, Vol. 01 No 02, STIU Al-Hikmah, 2016.

Peraturan Perundang – Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2012 tentang Perparkiran.

Website

<https://www.ovo.id/about>, Diakses terakhir tanggal 2 Desember 2019. “Strategi Lippo Menggiring Pengunjung Menggunakan OVO”, dalam <https://tirto.id/cEs3>, Diakses terakhir tanggal 25 Oktober 2019.

”Bayar Parkir Hanya Bisa Pakai OVO, Masuk Persaingan Tidak Sehat?”, dalam <https://tirto.id/egYm>, Diakses terakhir tanggal 15 Januari 2020.

“Sejumlah Pengguna Parkir Keluhkan Harus Bayar Pakai Ovo”, dalam <https://bisnis.tempo.co/read/1220854/sejumlah-pengguna-parkir-keluhkan-harus-bayar-pakai-ovo/full&view=ok>, Diakses terakhir tanggal 9 Desember 2019.

<https://www.cermati.com/e-money/ovo>, Diakses terakhir tanggal 3 Desember 2019. “Menyoal Dugaan Monopoli OVO di Area Parkir Mal Lippo Group”, dalam

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190708/12/1121262/menyoal-dugaan-monopoli-ovo-di-area-parkir-mal-lippo-group>, Diakses terakhir tanggal 13 Desember 2019.

<https://goo.gl/maps/gRgsGoQ8LAb1BXYM7> , diakses terakhir tanggal 10 Februari 2020

“BPKN Minta Regulator Turun Tangan soal Afiliasi Lippo dan OVO”, dalam <https://economy.okezone.com/read/2019/07/19/320/2081219/bpkn-minta-regulator-turun-tangan-soal-afiliasi-lippo-dan-ovo>, Diakses terakhir tanggal 26 Oktober 2019.

<https://lippokarawaci.co.id>, Diakses terakhir tanggal 28 November 2019.

<https://www.pubinfo.id/instansi-570-ylki--yayasan-lembaga-konsumenindonesia.html>, diakses terakhir tanggal 11 Februari 2020

<https://bpkn.go.id/uploads/document/99427398FAQs.pdf>, diakses terakhir tanggal 14 Februari 2020 Dalam “UU Perlindungan Konsumen: Tak Kenal maka Tak Berdaya”,

[https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol747/uu-perlindungan-konsumen-tak-kenal-maka-tak-berdaya-/,](https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol747/uu-perlindungan-konsumen-tak-kenal-maka-tak-berdaya-/) Diakses terakhir tanggal 20 Januari 2020

<http://www.skyparking.co.id/page/kehandalan>, Diakses terakhir tanggal 8 Mei 2020.

<https://www.bi.go.id/id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx>, Diakses terakhir tanggal 10 Juni 2020

<https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uangelektronik/penyelenggara-berizin/Contents/Default.aspx>, diakses terakhir tanggal 11 Juni 2020

QS. An-Nisa Ayat 29, dalam <https://tafsirweb.com/1561-quran-surat-an-nisa-ayat-29.html> diakses terakhir tanggal 27 Juli 2020.

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4fbeeeca649dc/motor-hilang-di-tempat-parkir/>, diakses terakhir tanggal 18 September 2020.

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt516f36437d214/keabsahan-perjanjian-yang-dibuat-di-bawah-ancaman/>, diakses terakhir tanggal 19 September 2020



LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Perkenalkan saya Dina Diana Rahma mahasiswa Program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, sedang mengadakan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul "Pemenuhan Hak Atas Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Parkir dengan Metode Pembayaran Cash Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Parkiran di Pusat Perbelanjaan di Lippo Mall Puri Jakarta)".

Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian guna melengkapi tugas akhir. Maka dari itu, saya mohon kesediaan saudara/i yang memenuhi kriteria responden untuk meluangkan waktu guna mengisi kuisisioner ini. Kriteria Responden yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Pernah mengunjungi Lippo Mall Puri;
2. Membawa kendaraan roda empat (mobil) dan menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri;
3. Pernah membayar parkir dengan metode pembayaran cash di Lippo Mall Puri;

Silahkan isi berdasarkan pengalaman anda menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri. Data-data yang diperoleh akan dijaga kerahasiannya. Informasi yang didapat akan diolah dan dipergunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian dan tidak akan disebarluaskan kepada pihak lain. Atas bantuan dan partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 10 April 2020

Dina Diana Rahma

NIM: 16410530

**KUISIONER PENELITIAN BERDASARKAN PANDANGAN PENGGUNA
PARKIR LIPPO MALL PURI**

Petunjuk pengisian terdiri dari 2 (dua bagian), yaitu bagian A adalah pertanyaan umum dan bagian B adalah pertanyaan khusus.

A. Pertanyaan Umum

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

B. Pertanyaan Khusus

Pertanyaan kuisisioner ini mengenai “Pemenuhan Hak Atas Keamanan dan Kenyamanan Pengguna Parkir dengan Metode Pembayaran Cash Ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Parkiran di Pusat Perbelanjaan di Lippo Mall Puri Jakarta).” Bapak/Ibu atau Teman-teman dimohon untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan.

1. Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? (1 kali/2 kali /3 kali/Lebih dari 3 kali)
2. Apakah responden merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall? (Ya/Tidak)
3. Apakah responden menganggap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall? (Ya/Tidak)
4. Apakah responden pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini?
Jika pernah tulis hambatan apa yang pernah dialami (Ya/Tidak)
Hambatan:
.....
5. Apakah responden merasakan kenyamanan dengan tidak adanya loket pembayaran parkir di pintu keluar? (Ya/Tidak)

6. Apakah responden pernah lupa membayar parkir di pintu keluar dikarenakan tidak tahu bahwa pembayaran parkir dengan metode *cash* dilakukan di dalam gedung parkir? (Ya/Tidak)
7. Apakah responden pernah melihat petugas yang *stand by* di pintu keluar? (Ya/Tidak)
8. Apakah responden mengetahui bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode *cash* dilakukan di *Parking Payment Station* (PPS) yang terletak di dalam gedung mall saat kunjungan pertama kali? (Ya/Tidak)
9. Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode *cash* dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? (Internet/Informasi yang ditempel pada tempat parkir/Lainnya)
10. Apakah responden pernah mengalami kesulitan dalam menemukan *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall? (Ya/Tidak)
11. Menurut responden, apakah pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang jelas terkait lokasi *Parking Payment Station* (PPS) di dalam gedung mall? (Ya/Tidak)
12. Menurut responden, apakah *Parking Payment Station* (PPS) terletak di tempat yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS? (Ya/Tidak)
13. Apakah responden mengetahui lokasi *Parking Payment Station* (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall?
14. Menurut responden, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? (Ya/Tidak)
15. Bagaimana pendapat responden mengenai pembayaran parkir dengan metode *cash* yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di *exit gate*?
16. Mohon tuliskan kritik dan saran terkait sistem ini!

Responden 1

Nama *

0 / 0

Putri Yashmine Destri Widyana

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

22

Add individual feedback

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other: _____

Add individual feedback

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Other:

Add individual feedback

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

☺ / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

☺ / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

☺ / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

☺ / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other: Teman

Add individual feedback

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang jelas dan detail terkait lokasi Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

- Ya
 Tidak

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
 Tidak Setuju
 Other:

Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Menurut saya, pembayaran parkir di dalam gedung mall menjadi lebih efektif sehingga tidak perlu mengantri lama untuk keluar dari area parkir, sehingga mempercepat lalu lalang kendaraan

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Saran saya sebaiknya area pembayaran lebih diperjelas ada disebelah mana saja, karena terkadang saya bingung untuk menemukan area pembayaran parkir di dalam gedung

Add individual feedback

Responden 2

Nama *

0 / 0

Putri Dina Purnama Dewi

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

26

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other:

Add individual feedback

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju
- Other: _____

Add individual feedback

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback



Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Awalnya saya sulit menemukan dimana harus melakukan pembayaran parkir. Antrian untun pembayaran parkir pada saat itu juga ramai sekali sehingga saya harus menunggu cukup lama

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Saya menanyakan kepada petugas namun pada saat itu petugas tidak stand by di exit gate. Lalu saya diarahkan oleh petugas ke tmpt pembayaran parkir.

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other:

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang jelas dan detail terkait lokasi Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Parking Payment Station terletak sangat terpendek sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Menurut saya agak sedikit ribet karena harus mengantri lagi.

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Sebaiknya pembayaran menggunakan flazz seperti di mall mall jakarta.

Add individual feedback

Responden 3

Nama *

0 / 0

qanita

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

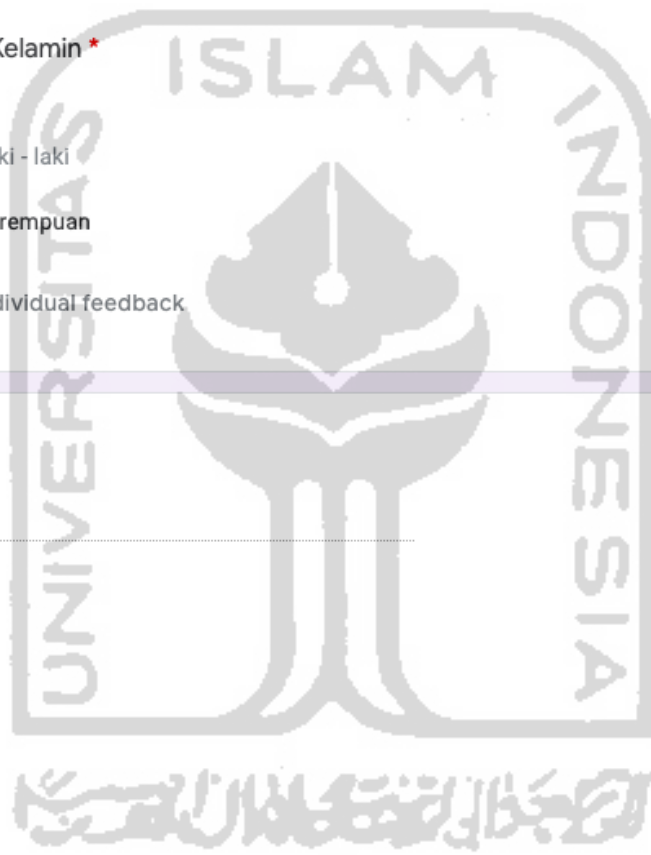
Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

20



Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- Lebih dari 3 kali
- Other: _____

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju
- Other: _____

Add individual feedback

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other:

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

👤 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pengelola parkir memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa parkir mengenai pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

👤 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

👤 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

👤 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

- Ya
- Tidak

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate? / 0

sangat setuju karena seharusnya semua mall dibuat spt itu agar mempercepat waktu antrian keluar parkir dan agar org2 gak terlalu bergantung sm orang lain (staf parkir di pintu keluar parkir) intinya lbh mempersingkat waktu

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini / 0

sangat setuju karena seharusnya semua mall dibuat spt itu agar mempercepat waktu antrian keluar parkir dan agar orang2 lebih mengapresiasi teknologi shg ada/tdknya staf parkir di pintu keluar gak mempengaruhi apapun. intinya setuju dgn sistem ini, agar bisa spt negara lain yg udh mengaplikasikan sistem ini duluan, jd negara kt gak ketinggalan jaman jg

Responden 4

Nama *

0 / 0

Lifa

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

21

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other: _____

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Other:

Add individual feedback

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Berjalan mencari PPS

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

Add individual feedback



Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other:

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pengelola parkir memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa parkir mengenai pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Tidak masalah jika PPS mudah ditemukan dan petunjuknya jelas

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Sebaiknya PPS dibuat dengan mudah ditemukan dan berikan informasi yang jelas mengenai sistem pembayaran ini untuk para pengunjung

Add individual feedback

Responden 5

Nama *

0 / 0

Tassa Hasian Sinaga

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

23

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other: _____

Add individual feedback

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Other:

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other:

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang jelas dan detail terkait lokasi Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:



Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

Ya

Tidak

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Lebih cepat keluar

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Lebih jelas lagi pemberitahuannya

Add individual feedback

Responden 6

Nama *

0 / 0

Oktavia putri

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

21 tahun

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other: _____

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Other:

.....

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

.....

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Panggil satpam utk meminta bantuan

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

Internet

Informasi yang ditempel pada tempat parkir

Other:

Add individual feedback

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang jelas dan detail terkait lokasi Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Add individual feedback



Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Kadang kalau lupa jadi sulit dan repot

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Sebaiknya tetap disediakan petugas di area exit gate untuk membantu pelanggan yang lupa bayar di dalam mall

Responden 7

Nama *

0 / 0

Rahayu

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

38

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other: _____

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Other:

Add individual feedback

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Bisa pembayaran melalui ovo ttp sinyal sangat sulit sehingga pernah mencari pembayaran dlm gedung tp jarak cukup jauh dr tempat parkir

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Mundur dan mencari tempat pembayaran

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other: _____

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pihak mall dan pengelola parkir tidak memberikan info yang jelas dan detail terkait lokasi Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Add individual feedback

Ya

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Add individual feedback



Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

1. Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Menyulitkan dan membingungkan bagi pengunjung yg baru berkunjung pertama kali

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Mohon agar ditiap exit harus ada petugas sehingga bila ada pengunjung yg tdk tahu bs membayar dipintu exit

Add individual feedback

Responden 8

Nama *

0 / 0

Meda Ayu

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

27

Add individual feedback

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other: _____

Add individual feedback

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju
- Other:

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 1

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Informasi

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Harus ada petugas yg standby

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other:

Add individual feedback

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pengelola parkir memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa parkir mengenai pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpeleceh sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Add individual feedback

Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Kurang efektif masih banyak metode yg bisa diterapkan untuk pembayaran parkir

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Kurang efektif masih banyak metode yg bisa diterapkan untuk pembayaran parkir

Add individual feedback

Responden 9

Nama *

0 / 0

Milda Aprilia

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

0 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

0 / 0

21

Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

1 kali

2 kali

3 kali

Lebih dari 3 kali

Other:

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Other:

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

- Internet
- Informasi yang ditempel pada tempat parkir
- Other: _____

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Pengelola parkir memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa parkir mengenai pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpendil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Add individual feedback



Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Untuk pelanggan yang pertama kali berkunjung akan merasa bahwa sistem ini terlalu merepotkan. Sisi positif yang saya rasakan dengan adanya sistem PPS mengurangi kepadatan untuk keluar dari Mall di akhir pekan

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

0 / 0

Diberikan informasi dengan merata dan menyeluruh agar tidak ada kasus tertahan pada saat keluar gate ternyata pengunjung belum membayar.

Add individual feedback

Responden 10

Nama *

👤 / 0

Nabila

Add individual feedback

Jenis Kelamin *

👤 / 0

Laki - laki

Perempuan

Add individual feedback

Usia *

👤 / 0

21



Berapa kali anda pernah memarkirkan kendaraan roda empat atau menggunakan jasa parkir di Lippo Mall Puri? *

0 / 0

- 1 kali
- 2 kali
- 3 kali
- Lebih dari 3 kali
- Other:

Dengan diberlakukannya pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, saya merasakan kenyamanan dan keamanan terhadap sistem tersebut *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju
- Other:

Add individual feedback

Sistem ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika pernah mengalami hambatan terhadap sistem ini, mohon jelaskan hambatan apa yang dialami

0 / 0

Saat saya melakukan pembayaran di It atas, sistem saat itu error dan antrian yang terjadi luar biasa panjang. Dan disarankan oleh karyawan tersebut utk melakukan pembayaran di It dasar/bawah. Sehingga banyak yang berburu2 kesana dan membuat antrian yang baru lagi

Add individual feedback

Dengan tidak adanya loket pembayaran di exit gate, apakah anda merasakan kenyamanan dalam membayar parkir? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Apakah anda pernah tertahan karena lupa membayar parkir ketika sudah berada di exit gate (pintu keluar)?

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Jika anda pernah tertahan di exit gate dikarenakan belum membayar parkir, bagaimana anda dan pihak pengelola parkir mengatasi hal tersebut?

0 / 0

Add individual feedback

Apakah anda pernah melihat petugas parkir di exit gate? *

0 / 0

- Ya
- Tidak

Add individual feedback

Saat pertama kali mengunjungi Lippo Mall Puri, saya tidak tahu bahwa pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Jika anda mengetahui mengenai pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall, dari mana anda mendapatkan info tersebut? *

0 / 0

Internet

Informasi yang ditempel pada tempat parkir

Other:

Add individual feedback

Saya mengalami kesulitan dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak setuju

Add individual feedback

Pengelola parkir memberikan info yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa parkir mengenai pembayaran parkir dengan metode cash dilakukan di dalam gedung mall *

0 / 0

Setuju

Tidak Setuju

Add individual feedback

Parking Payment Station terletak sangat terpencil sehingga sulit diketahui sebagai Parking Payment Station *

0 / 0

- Setuju
- Tidak setuju

Add individual feedback

Saya mengetahui lokasi Parking Payment Station dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall

0 / 0

- Setuju
- Tidak Setuju
- Other:

Add individual feedback



Menurut saudara/i, apakah pengelola parkir wajib memberikan kompensasi terhadap kehilangan barang atau kehilangan/kerusakan mobil yang diparkir? *

0 / 0

Ya

Tidak

Add individual feedback

Bagaimana menurut anda tentang pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan di dalam gedung mall serta tidak ada loket pembayaran parkir di exit gate?

0 / 0

Membuat customer tidak nyaman, karena dengan pembayaran sistem yang terkadang suka error. Dapat membuat waktu customer terhambat lebih lama, apalagi dengan terbatasnya stand pembayaran tersebut.

Add individual feedback

Mohon tuliskan kritik dan saran terhadap sistem ini

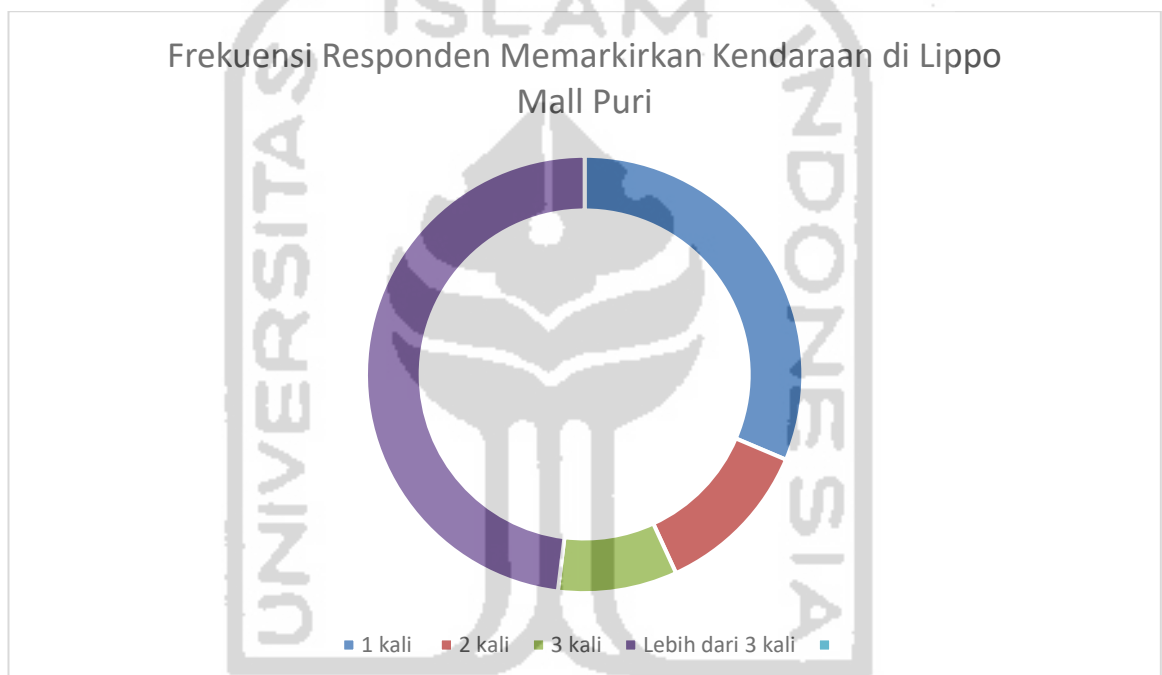
0 / 0

Saya sarankan, utk membayar disaat gerbang parkir keluar saja. Karena lebih efisien ketimbang harus mencari stand utk membayar parkir. Sehingga dapat membuang/menghambur waktu para customer utk hal membayar parkir tersebut

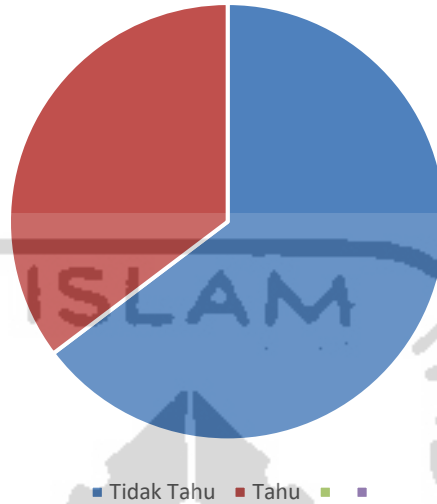
Add individual feedback

LAMPIRAN 2

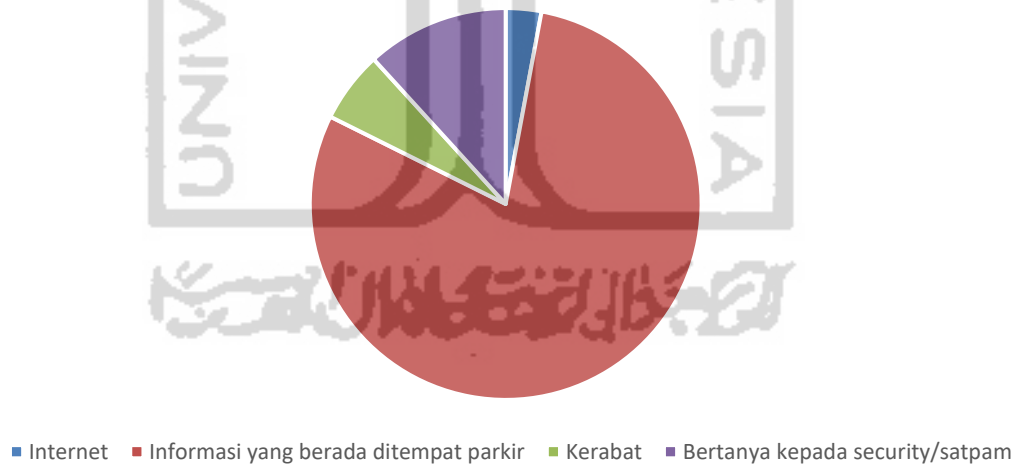
PERSENTASE KUESIONER RESPONDEN TERHADAP PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR DENGAN METODE PEMBAYARAN CASH DI LIPPO MALL PURI JAKARTA DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN



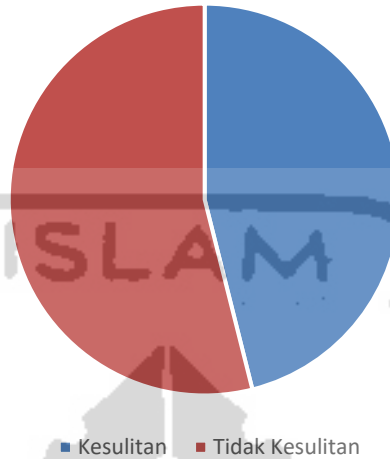
Jawaban responden tentang metode pembayaran parkir yang dilakukan di Parking



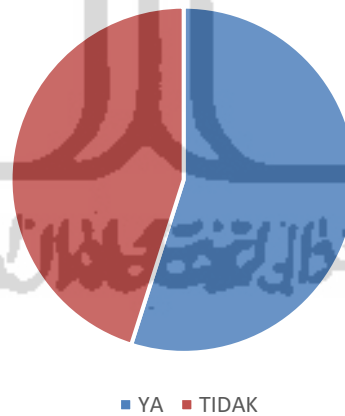
Jawaban responden mengenai sumber informasi mengenai info pembayaran parkir mobil dengan metode cash dilakukan dalam gedung mall



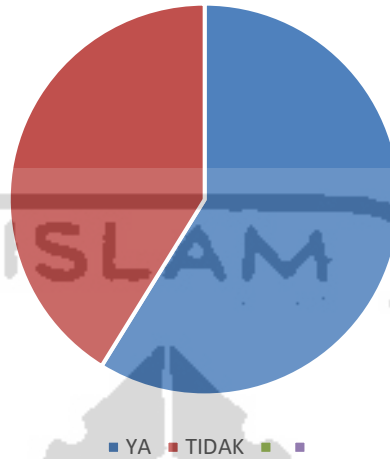
Jawaban responden mengenai kesulitan responden dalam menemukan Parking Payment Station (PPS) di dalam gedung mall



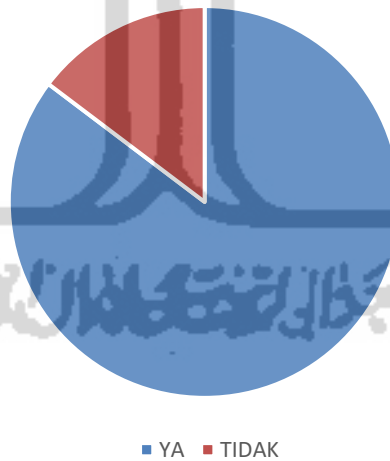
Jawaban responden mengenai kejelasan informasi yang diberikan pihak Mall dan Sky Parking mengenai lokasi Parking Payment Station (PPS) yang tertelak di dalam gedung mall



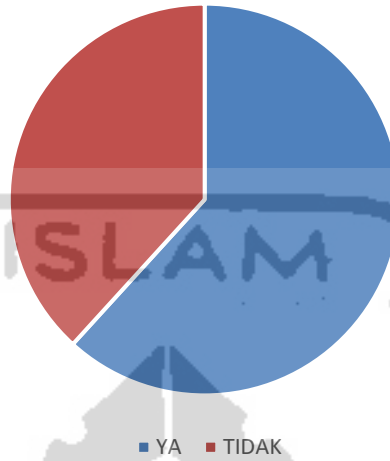
Jawaban responden mengenai lokasi Parking Payment Station (PPS) yang tersembunyi sehingga sulit diketahui sebagai PPS



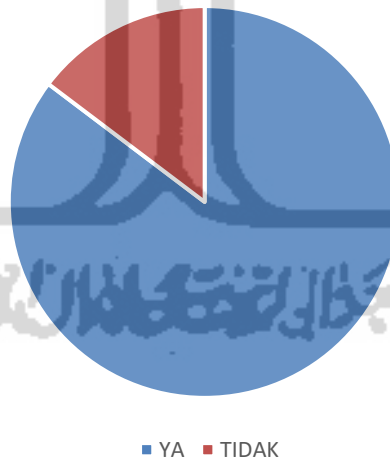
Jawaban responden mengenai mengetahui lokasi Parking Payment Station (PPS) dengan cara bertanya dengan satpam atau karyawan di dalam gedung mall



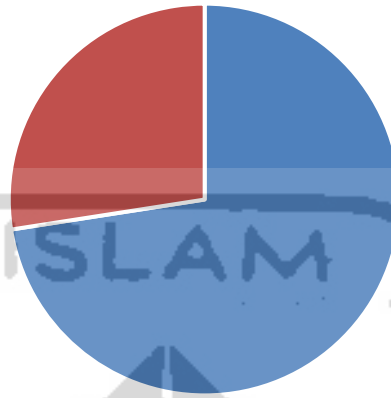
Jawaban responden terhadap kenyamanan dan keamanan terhadap sistem pembayaran parkir dengan metode cash yang dilakukan dalam gedung mall



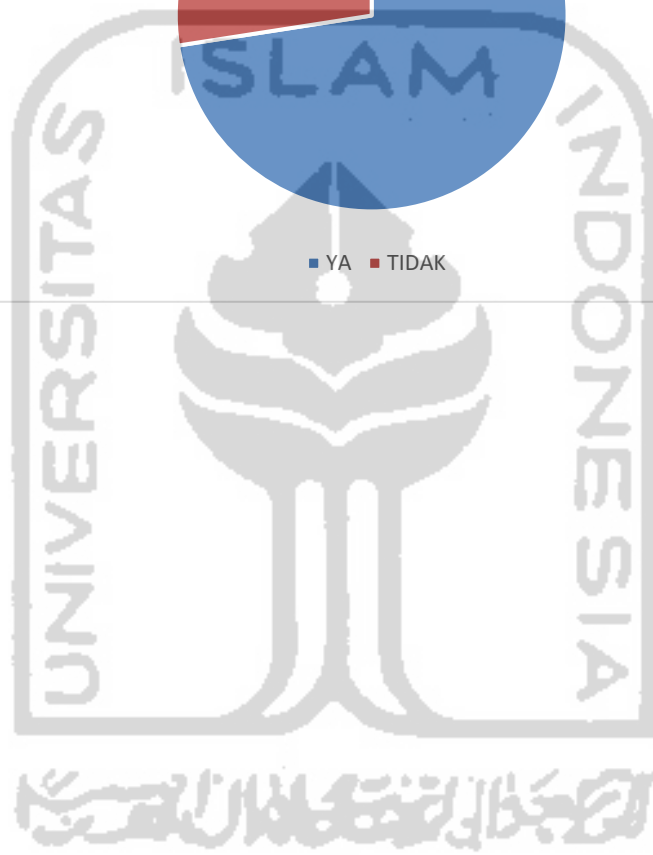
Jawaban responden terhadap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall



Jawaban responden terhadap sistem pembayaran ini membantu mempercepat antrian mobil pada saat keluar gedung mall



■ YA ■ TIDAK



LAMPIRAN 3

Lampiran Persetujuan Pendadaran dari Dosen Pembimbing

Indah Parmitasari, SH.,MH
to me ▾

Thu, Aug 13, 10:55 AM (1 day ago) ☆

Walaikumsalam wr wb

Dina, Insha Allah sudah ok, dan saya Acc untuk maju pendadaran, dan silahkan daftar dengan melengkapi syarat-syarat yang ditentukan fakultas.

Wassalamualaikum wr wb



SURAT KETERANGAN
BEBAS PLAGIASI

No. : 245/Perpus/20/H/VI/2020

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ngatini, A.Md.**
NIK : **931002119**
Jabatan : **Kepala Divisi Perpustakaan Fakultas Hukum**
UII

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Dina Diana Rahma**
No Mahasiswa : **16410530**
Fakultas/Prodi : **Hukum**
Judul karya ilmiah : **PEMENUHAN HAK ATAS KEAMANAN
DAN KENYAMANAN PENGGUNA PARKIR
MOBIL DENGAN METODE PEMBAYARAN
CASH DI PARKING PAYMENT STATION**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **18.%** Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2020 M
24 Dzulhijah 1441 H

a.n. Dekan
u.b. Ka. Divisi Perpustakaan

Ngatini, A.Md.



