

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PARKIR DI KLINIK PRATAMA TANJUNG BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN BANYUMAS NOMOR 4 TAHUN 2021

Nizar Zul Fauzi

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora,
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia
Email: fauzin0727@gmail.com

Endang Eko Wati

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora,
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia
Email: endangprodihukum@gmail.com

Sukirno

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Sosial, Ekonomi dan Humaniora,
Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Indonesia
Email: sukirnosh39@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out the legal protection for consumers who used parking services at the Tanjung Pratama Clinic, Banyumas Regency based on Banyumas Regency Regional Regulation Number 4 of 2021 concerning the Implementation of Parking associated with consumer protection law, and find out the obstacles faced in efforts to provide legal protection for consumers. This research used descriptive method to obtain descriptive data regarding the provision of legal protection to consumers of parking service users and the obstacles faced in efforts to provide legal protection. Normative juridical research was used to analyse legal protection for consumers of parking services at Tanjung Primary Clinic. While empirical juridical research was used to analyse the obstacles faced in efforts to provide legal protection for consumers of parking service users at the clinic. Data obtained using primary data and secondary data. Based on the results of the research, it is concluded that the Regional Regulation of Banyumas Regency Number 4 of 2021 concerning the Implementation of Parking serves as a guideline in the implementation of parking. Normatively, the regulation of consumer rights also refers to Article 4 of Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumer rights that must be protected in the research based on Banyumas Regency Regional Regulation Number 4 of 2021 concerning the Implementation of Parking associated with Consumer Protection Law are the right to security, comfort and safety, the right to have their opinions and complaints heard, the right to compensation, compensation, and/or replacement, if the services received are not in accordance with the agreement or not as they should be. The obstacles faced in efforts to provide legal protection for consumers who use parking services at the Tanjung Pratama Clinic, Banyumas Regency are institutional constraints, funding, human resources, regulations and information.

Keywords: legal protection; consumer parking; clinic.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung Kabupaten Banyumas berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen, dan mengetahui kendala yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mendapatkan data deskriptif mengenai pemberian perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa parkir dan kendala yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum. Penelitian yuridis normatif digunakan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung. Sedangkan penelitian yuridis empiris digunakan untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di klinik tersebut. Data yang diperoleh menggunakan data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan parkir. Secara normatif, pengaturan hak konsumen juga mengacu pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen yang harus dilindungi dalam penelitian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dikaitkan dengan Hukum Perlindungan Konsumen yaitu hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Kendala yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung Kabupaten Banyumas yaitu kendala kelembagaan/institusional, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan dan informasi.

Kata Kunci: perlindungan hukum; konsumen parkir; klinik.

PENDAHULUAN

Pembangunan infrastruktur klinik kesehatan harus memperhatikan lahan parkir untuk menampung kendaraan milik karyawan, tamu, pasien. Lahan parkir yang disediakan harus memenuhi daya tampung kendaraan, karena hampir setiap orang yang berkunjung ke pelayanan kesehatan menggunakan kendaraan. Demi tercipta sebuah pelayanan parkir yang baik, maka harus ada kepercayaan dari pengguna kepada pengelola terhadap keamanan kendaraan yang dititipkan. Jaminan keamanan terhadap kendaraan, kegiatan parkir tidak mengganggu arus lalu lintas, adanya kompensasi kerugian, seperti hilangnya kendaraan, helm atau aksesoris kendaraan lainnya.

Parkir di ruang publik (bahu jalan), yang dikenal sebagai parkir *on street* diperbolehkan sebagaimana diatur dalam Pasal 43 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Tetapi pelaksanaannya hanya di lokasi tertentu yang telah ditetapkan, seperti jalan desa, jalan kota/kabupaten dengan syarat adanya fasilitas pendukung, seperti rambu-rambu parkir dan garis marka yang sesuai.

Berdasarkan *prasurvey* penulis, tempat fasilitas kesehatan sebagai tempat umum khususnya di bidang pelayanan kesehatan seperti Klinik Pratama Tanjung di Kabupaten Banyumas belum mempunyai lahan parkir yang cukup luas. Konsumen pengguna jasa parkir akhirnya menggunakan ruang milik jalan (bahu jalan) dipinggir jalan raya depan klinik tersebut jika lahan parkir didalam klinik penuh.

Klinik Pratama Tanjung berada di pinggir jalan yang ramai, sehingga terjadi kemacetan bahkan kendaraan yang terparkir berpotensi tertabrak kendaraan lain. Selain itu, pengelola parkir tidak memberikan tanda bukti parkir, sehingga rawan terjadi pencurian. Tidak adanya asuransi apabila mengalami kehilangan atau kerusakan pada kendaraan ataupun barang. Klinik Pratama Tanjung juga tidak menyediakan lahan parkir yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas, usia lanjut, dan juga untuk wanita hamil. Perpajakan di Kabupaten Banyumas telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian pada kasus tersebut. Permasalahan mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 dan kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa parkir di klinik tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif untuk mendapatkan data deskriptif mengenai pemberian perlindungan hukum kepada konsumen pengguna jasa parkir dan kendala yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum tersebut.

Mukti dan Yulianto (2010) menyebutkan bahwa penelitian yuridis normatif digunakan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung sesuai Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021 dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen. Sedangkan penelitian yuridis empiris digunakan untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di klinik tersebut.

Data yang diperoleh menggunakan data primer dan data sekunder. Data Primer didapatkan melalui wawancara dengan responden dari 1 orang dari Klinik Pratama Tanjung, 1 orang petugas parkir, dan 6 orang konsumen pengguna jasa parkir. Data sekunder diperoleh dengan mengkaji berbagai literatur seperti Peraturan Daerah

Fauzi, Nizar Zul., Wati, Endang Eko., & Sukirno. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Parkir di Klinik Pratama Tanjung Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021. *Economics, Social, and Humanities Journal (ESOCHUM)*, 4(1), 27-39.

Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Data primer diperoleh di Klinik Pratama Tanjung Kabupaten Banyumas sebagai lokasi penelitian dan untuk memperoleh data sekunder sebagai penunjang di perpustakaan Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto, Perpustakaan Daerah, Bagian Hukum Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas, dan internet. Pengumpulan data menggunakan pertanyaan yang disampaikan melalui wawancara kepada responden, yaitu pegawai Klinik Pratama Tanjung, petugas parkir, konsumen pengguna jasa parkir sebagaimana tersebut diatas.

Muhammad (2006) menjelaskan bahwa teks narasi dipakai dalam penyajian bahan hukum yaitu peyajian data dalam uraian teks narasi yang sudah diolah. Dari hasil penelitian, data yang sudah terkumpul dianalisa memakai metode analisis yuridis kualitatif. Dalam artian, data diuraikan secara bermutu dalam bentuk kalimat yang runtun, teratur, logis, efektif, tidak tumpang tindih sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data berdasarkan teori hukum dan norma hukum.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Parkir di Klinik Pratama Tanjung Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2021

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan parkir. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021, penyelenggaraan perparkiran diselenggarakan berdasarkan asas kepastian hukum, transparan, akuntabel, seimbang, keamanan dan keselamatan. Lebih lanjut dalam Pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 menyebutkan, perparkiran diselenggarakan dengan tujuan :

- a. Terwujudnya pelayanan parkir yang aman, tertib, lancar, dan terpadu dengan pusat kegiatan dan/atau angkutan jalan;
- b. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan parkir yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan parkir yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan parkir;
- e. Terwujudnya tertib lalu lintas dan angkutan jalan; dan
- f. Terwujudnya transparansi dan peningkatan penerimaan pendapatan asli daerah di bidang parkir.

Secara normatif, pengaturan hak konsumen juga mengacu pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut meliputi hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa (dalam penelitian ini adalah menggunakan jasa penitipan kendaraan bermotor), serta kebebasan memilih dan menerima barang atau jasa sesuai dengan harga, kondisi dan jaminan yang telah disepakati. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai barang atau jasa, serta hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terkait penggunaannya. Di samping itu, konsumen dilindungi melalui advokasi dan penyelesaian sengketa yang layak, mendapatkan pendidikan serta pembinaan terkait hak-haknya, dan diperlakukan secara adil, jujur, tanpa diskriminasi. Jika terjadi ketidaksesuaian dengan perjanjian, konsumen berhak menerima kompensasi.

Hak konsumen yang harus dilindungi dalam penelitian berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dikaitkan dengan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan

Pengaturan dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak konsumen tersebut juga disampaikan oleh Shidarta (2004) yang menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

Berdasarkan data tentang penyediaan dan pengelolaan lahan parkir di Klinik Pratama Tanjung yang dikaitkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten

Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta pendapat Shidarta, dapat disimpulkan bahwa pengelola parkir di Klinik Pratama Tanjung belum memberikan hak keamanan, kenyamanan dan keselamatan kepada konsumen pengguna jasa parkir karena :

1. Lahan parkir yang disediakan oleh pengelola hanya untuk roda dua, sedangkan kendaraan roda empat diparkirkan di bahu jalan. Pihak klinik belum mendapatkan izin dari Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas atas penggunaan bahu jalan untuk parkir kendaraan roda empat, karena beresiko tertabrak kendaraan lain dan menyebabkan terhambatnya kelancaran arus lalu lintas di depan klinik. Pasal 11 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 menyebutkan “*Setiap orang atau badan yang menggunakan ruang milik jalan sebagai fasilitas parkir insidentiil, wajib mendapatkan izin terlebih dahulu kepada bupati atau pejabat yang ditunjuk*”..
2. Belum ada tempat parkir khusus untuk penyandang disabilitas, usia lanjut dan wanita hamil yang mana Pasal 23 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 menyebutkan “*Penyelenggara fasilitas parkir untuk umum diluar rumija sebagai usaha khusus perparkiran wajib menyediakan tempat parkir khusus untuk penyandang disabilitas, usia lanjut, dan wanita hamil*”.
3. Pengguna jasa parkir dilarang mengunci kendaraan dengan alasan mudah dipindahkan. Meskipun di Klinik Pratama Tanjung belum pernah terjadi kehilangan kendaraan, namun hal tersebut bisa berpotensi hilangnya kendaraan jika terjadi pengawasan yang kurang maksimal. Pasal 21 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 menyebutkan penyelenggara parkir wajib menjaga keamanan kendaraan yang diparkir.

Pemberian rasa aman, nyaman, dan keselamatan kepada konsumen pengguna jasa parkir sebenarnya bisa diwujudkan dengan penyediaan lahan parkir yang memadai, pengawasan yang intensif, kehati-hatian pihak pengelola maupun konsumen jasa parkir. Karena tempat yang tidak luas maka

konsumen pengguna jasa parkir tidak diperbolehkan mengunci kendaraannya, khususnya kendaraan roda dua agar mudah dipindahkan.

Konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung tidak diberikan karcis atau tanda bukti parkir saat menggunakan jasa parkir di klinik. Pasal 29 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 menyebutkan “*Penyelenggara parkir wajib menyediakan bukti pembayaran parkir penggunaan satuan ruang parkir kepada pengguna jasa parkir*”. Tidak adanya pemberian karcis atau tanda bukti parkir rentan pencurian dimana orang yang bukan pemilik bisa mengambil kendaraan atau barang lain ketika sedang diparkir karena tidak ada pengambilan.

2. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya

Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan diatur dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut dijelaskan oleh Shidarta (2004) bahwa hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Jika terjadi kerusakan, kehilangan ada tanggung jawab dari pengelola atau penyelenggara parkir. Penyelenggara parkir berkewajiban untuk mengawasi, menjamin keamanan dan ketertiban lalu lintas karena keluar masuknya kendaraan mendapat pengaturan dalam Pasal 24 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

Berdasarkan fakta dilapangan yaitu pengelola parkir tidak segera mengatasi permasalahan yang terjadi dan hanya sekedar menampung aspirasi konsumen pengguna jasa parkir tanpa ditindak lanjuti. Sebenarnya upaya tersebut bisa dilakukan dengan pemberian tanda bukti parkir secara resmi kepada pengguna jasa parkir dan pengelola parkir harus benar-benar mengawasi serta meninjau lokasi parkir supaya lebih terkondisikan.

Konsumen pengguna jasa parkir yang telah memanfaatkan jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung mengeluhkan mengenai tidak terjaminnya keamanan kendaraan yang diparkirkan. Jika dikaitkan dengan Peraturan Daerah

Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta pendapat Shidarta dideskripsikan bahwa pengelola parkir belum memberikan ruang kepada konsumen untuk menyampaikan pendapat dan keluhan konsumen.

3. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 dimana konsumen akan mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam hal ini konsumen jasa parkir akan mendapatkannya dari pelaku usaha. Konsumen dapat menerima penggantian kerugian dari asuransi sesuai klaim untuk penggunaan ruang parkir sesuai Pasal 31 huruf e Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Namun terkait mendapatkan penggantian dari asuransi tentu saja ada syarat-syarat yang harus dipenuhi baik oleh pengelola maupun konsumen. Jika terjadi kehilangan atau rusaknya kendaraan akibat parkir tersebut maka berdasarkan Pasal 41 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 mengharuskan pengguna jasa parkir untuk melapor kepada petugas atau pengelola parkir.

Selaras dengan peraturan diatas, Miru dan Yodo (2014) menyampaikan bahwa, hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memilih keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini terkait dengan kerugian konsumen, baik yang berupa kerugian materiil, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentunya harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

Shidarta (2004) menyatakan bahwa konsumen berhak menerima ganti rugi yang wajar jika mereka merasa bahwa kuantitas dan kualitas barang atau jasa yang diterima tidak sebanding dengan nilai tukar yang dibayarkan.

Besaran dan jenis ganti rugi tersebut harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak.

Berdasarkan data yang diperoleh tentang penyediaan tempat parkir yang masih menggunakan bahu jalan, pengelolaan yang tidak memberikan tanda bukti parkir, ketentuan oleh pengelola parkir tentang kehilangan barang atau kendaraan dan kerusakan tidak ditanggung, dan didukung oleh hasil wawancara dengan konsumen yang mengalami kerugian akibat kendaraannya rusak saat diparkirkan.

Kendaraan yang hilang atau pun mengalami kerusakan saat parkir menjadikan pengguna jasa parkir merasa rugi. Selain itu, konsumen juga menemui kesulitan saat menentukan ganti rugi, karena tidak ada asuransi ketika parkir di lahan klinik. Padahal dalam pengaturan Pasal 25 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran bahwa penyelenggara parkir berkewajiban untuk mengasuransikan kendaraan yang parkir di tempat yang menjadi tanggung jawab pengelola parkir tersebut. Pengelola parkir di Klinik Pratama tidak mengasuransikan kendaraan yang parkir ditempatnya mengingat tidak ada bukti karcis penitipan yang bertuliskan kendaraan diasuransikan.

Fakta-fakta tersebut belum sesuai dengan pelaksanaan hukum, dalam pelaksanaannya harus mempertimbangan substansi hukum, struktur hukum, dan budaya hukum:

1. Substansi hukum menyangkut seluruh aturan baik tertulis ataupun tidak tertulis. Baik hukum materiil maupun hukum formiil mengenai perparkiran sebenarnya sudah diatur oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Selain itu, pihak klinik maupun pengelola parkir tidak meminta izin dan tidak berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas karena sudah menggunakan bahu jalan untuk fasilitas parkir. Hal itulah yang menyebabkan tidak adanya tanda bukti parkir yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa parkir.
2. Struktur hukum, aparatur hukum dan sistem penegak hukum ketika mau memproses, mayoritas perlakuannya adalah jika sudah melalui ketentuan prosedur yang berlaku. Namun, pihak klinik dan pengelola parkir juga tidak

melakukan sistem parkir yang sesuai prosedur, walaupun sekadar mengayomi dan melindungi hak-hak konsumen.

3. Budaya hukum, menekankan aspek cara bertindak, berpikir dan kebiasaan yang ada yang mengarahkan kekuatan sosial ke dalam masyarakat. Masyarakat selaku konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung tidak tahu proses hukum yang ditempuh jika kehilangan kendaraan maupun benda yang ada di dalamnya, bahkan ketika kendaraan mengalami kerusakan.

Berdasar Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 jika terbukti terjadi kerugian akibat kelalaian atau perlakuan kurang baik dari pihak pelaku usaha maka pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan kompensasi kepada konsumen. Dalam jasa perparkiran pengelola jasa perparkiran sebagai pelaku usaha. Sebaliknya jika pengelola dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan konsumen, maka ketentuan tentang ganti rugi tidak berlaku.

Menurut penjelasan yang telah diuraikan di atas, perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dikaitkan dengan Hukum Perlindungan Konsumen hak-hak pengguna jasa parkir harus memenuhi hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya ; dan hak penggantian kompensasi, ganti rugi, apabila jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya sebagaimana tersebut pada Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

Hasil penelitian yang didapat, Klinik tidak bertanggung jawab apabila konsumen pengguna jasa parkir mengalami kehilangan helm, benda yang berada di kendaraan, tertabraknya kendaraan karena diparkir dibahu jalan. Pertanggung jawaban diserahkan pada pengelola parkir/petugas parkir. Petugas parkir sudah berusaha menciptakan kenyamanan dengan menata kendaraan yang dipisahkan antara kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat namun untuk kendaraan roda dua dilarang mengunci kendaraan agar mudah dipindahkan, namun para pengguna jasa parkir tidak diberi bukti parkir dengan alasan kurangnya informasi terkait tanda bukti parkir dan pihak klinik tidak memfasilitasi hal tersebut. Petugas parkir hanya berusaha menjaga ketat keamanan namun tidak bertanggung jawab jika

terjadi kehilangan karena tidak ada perjanjian tentang ganti rugi kehilangan. Ketika ada kendaraan yang terserempet kendaraan lain, belum ada pemberian ganti rugi, baru sebatas menengahi terjadinya perselisihan antara pengemudi kendaraan.

B. Kendala yang Dihadapi dalam Upaya Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Parkir di Klinik Pratama Tanjung

Setiap pelaku usaha saat menjalankan usahanya tidak lepas dari suatu permasalahan atau kendala. Seperti halnya Klinik Pratama Tanjung ketika menjalankan usaha di bidang kesehatan disertai dengan kegiatan pengelolaan perparkiran, meskipun tidak secara langsung mengelola kegiatan perparkiran tetap saja Klinik Pratama Tanjung bertanggung jawab dan mempunyai wewenang terhadap pengelola parkir untuk menyelesaikan masalah atau kendala yang menyebabkan belum terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa parkir.

Kendala yang menjadi penyebab belum terlaksananya perlindungan bagi konsumen pengguna jasa parkir di Klinik Pratama Tanjung yaitu :

1. Kendala Kelembagaan/Institusional.

Setelah melakukan penelitian di lapangan, Klinik Pratama Tanjung belum memiliki lembaga/institusional untuk mengelola kegiatan perparkiran. Hal itu menyebabkan Klinik Pratama Tanjung belum bisa memenuhi atau melindungi hak-hak bagi konsumen pengguna jasa parkir. Untuk membentuk lembaga khusus perparkiran tidaklah mudah dan harus melalui beberapa proses. Tujuan dari pembentukan lembaga/institusional perparkiran yaitu untuk mendapatkan izin dari dinas terkait dan kegiatan parkir di Klinik Pratama Tanjung menjadi legal serta sesuai dengan peraturan. Jika izin sudah diberikan maka hak-hak konsumen pengguna jasa parkir dapat terpenuhi, seperti pemberian tanda bukti parkir, penyediaan fasilitas parkir yang memadai, dan pemberian asuransi, sehingga jika konsumen pengguna jasa parkir mengalami kerugian bisa dipertanggungjawabkan oleh pengelola parkir melalui asuransi yang sudah didaftarkan.

2. Kendala Pendanaan.

Dalam pengelolaan parkir, pihak Klinik Pratama Tanjung tidak ada anggaran khusus untuk alokasi kegiatannya. Selain keuangan yang sedikit, ada juga kegiatan yang lebih diutamakan, seperti fasilitas kesehatan masyarakat. Sedangkan lahan dan pengelolaan parkir hanya sebagai pendukung fasilitas

saja. Dana yang diperoleh bersumber dari para pasien yang berobat di klinik sehingga dana terbatas.

3. Kendala Sumber Daya Manusia.

Klinik Pratama Tanjung merupakan badan usaha di bidang jasa yang melayani dalam bidang pelayanan kesehatan untuk pasien, sehingga para karyawan yang bekerja di tempat tersebut memiliki latar belakang pendidikan kesehatan. Untuk pelayanan di luar kesehatan salah satunya dalam hal pelayanan parkir belum terjangkau, hal ini karena minimnya pengetahuan hal apa yang harus dilakukan dalam melakukan pengelolaan parkir yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4. Kendala Peraturan dan Informasi.

Klinik Pratama Tanjung selaku pihak yang mempunyai wewenang atas pelayanan kesehatan termasuk juga penunjang dalam memberikan pelayanan kesehatan diantaranya kegiatan perparkiran. Secara intern belum ada peraturan dan informasi yang memadai dalam menyediakan layanan parkir, seperti fasilitas lahan parkir, atau kebijakan ganti rugi jika konsumen pengguna jasa parkir mengalami kerugian. Sehingga perlindungan hukum terhadap hak konsumen yang ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 dan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran masih terbatas untuk dipenuhi.

KESIMPULAN

Lahan parkir yang disediakan oleh pengelola hanya untuk roda dua, sedangkan kendaraan roda empat diparkirkan di bahu jalan, belum ada tempat parkir khusus untuk penyandang disabilitas, usia lanjut dan wanita hamil dan konsumen pengguna jasa parkir dilarang mengunci kendaraannya dengan alasan mudah dipindahkan. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perparkiran dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen, pengguna jasa parkir berhak mendapatkan rasa aman, nyaman, dan ada jaminan keselamatan, berhak untuk menyampaikan pendapat atau keluhan, berhak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang yang ditiptkan dari pengelola parkir ataupun juga dari asuransi jika pengelola parkir bekerja sama dengan lembaga asuransi. Klinik Pratama Tanjung

belum memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen pengguna jasa parkir karena ada kendala yaitu kelembagaan/institusional, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajar, Mukti dan Achmad, Yulianto. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Miru, Ahmadi., dan Yodo, Sutarman. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, Abdul Kadir. (2006). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citya Aditya Bakti.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran