

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Sejarah perkembangan perlindungan konsumen dimulai dari bangkitnya ekonomi dunia. Secara historis perlindungan konsumen diawali dengan adanya gerakan-gerakan konsumen awal abad 19. Konsumen pada saat itu membutuhkan suatu perlindungan sehingga lahir gerakan perlindungan konsumen (*consumers movement*).<sup>1</sup>

Maraknya gerakan konsumen dimulai seiring dengan Resolusi 2111 UNESCO tahun 1977 tentang perlindungan konsumen. Masalah perlindungan konsumen di Indonesia masih dianggap sebagai suatu masalah baru, sehingga terdapat kemungkinan bahwa peraturan perundang-undangan maupun segala aspek yang berkaitan dengan hal tersebut belum banyak dipahami oleh sebagian anggota masyarakat.

Di Indonesia Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) lahir tanggal 20 April 1999 dan baru berlaku tanggal 20 April 2000. Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 1973 yang mempunyai tujuan agar konsumen tidak dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.<sup>2</sup>

Berbagai persoalan mengenai penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia banyak disebabkan pada persoalan internal, yang menyangkut :

- a. Materi hukum merupakan kelemahan yang mendasar dari UUPK seperti, ketiadaan prinsip *strictliability*, mekanisme penyelesaian sengketa, dan penuntutan ganti rugi, *standing to sue*;
- b. Keberadaan BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) dan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen);

---

<sup>1</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal.12.

<sup>2</sup> J. Widijantoro, "Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia," (Diskusi Panel Bidang Kajian Pusat Studi Hukum UII, Yogyakarta, 23 Maret 2000), hlm 1-2.

- c. Kesiapan aparat ;
- d. Perilaku dan/ atau kesadaran konsumen.

Personal Eksternal menyangkut pada keadaan sosial politik, sosial ekonomi dan kultur masyarakat.<sup>3</sup> Sebelum lahirnya UUPK banyak peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai hak-hak konsumen, seperti perjanjian jual beli dalam KUHPerdara, UU Kesehatan dan UU Perindustrian, namun peraturan yang benar-benar melindungi kepentingan konsumen belum ada. Karena selama ini konsumen masih sebagai pihak yang lemah, mengakibatkan kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha menjadi tidak seimbang. Konsumen dijadikan objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha yang akhirnya akan merugikan konsumen.

Untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah-masalah konsumen dari sisi hukum, maka dikeluarkan UUPK yang dapat mencegah dan melarang adanya usaha yang berisiko menimbulkan kerugian bagi konsumen ketika akan menggunakan barang/jasa. Ada beberapa keuntungan atau kekuatan yang dikandung dalam UUPK, yaitu :

- (1) Diakuinya hak konsumen sehingga memberikan posisi yang lebih kuat bagi konsumen dalam hal perlindungan dan kepastian hukum;
- (2) Semangat “*small claim court*” (peradilan yang murah dan cepat) bagi kasus-kasus sengketa konsumen-produsen. Selama ini konsumen dibuat putus asa mengingat penyelesaian kasus yang berlarut-larut dan menghabiskan waktu, energi dan uang;
- (3) Diperkenalkan tata cara gugatan *class action* dalam kasus atau persoalan konsumen, sehingga jalan bagi konsumen untuk mencari keadilan secara berkelompok dalam persoalan yang melibatkan banyak orang semakin terbuka.

UUPK yang mengatur hak dan kewajiban produsen-konsumen secara hukum lebih terlindungi dan apabila konsumen merasa hak-haknya dilanggar oleh produsen atau pelaku usaha, misalnya makanan yang dibelinya ternyata

---

<sup>3</sup> J. Widjantoro, “Ruang Lingkup Persoalan Penegakan Hukum Pelindungan Konsumen Indonesia,” (Diktat Hukum Persaingan dan Perlindungan Konsumen, Program Studi Magister Hukum, Universitas Atmadjaya Yogyakarta, 2001), hal.1.

kadaluarsa, maka konsumen tersebut dapat melakukan penuntutan dengan cara, yakni :

1. Secara kekeluargaan meminta penggantian barang atau ganti rugi kepada pelaku usaha;
2. Apabila cara pertama tidak dapat dilakukan, konsumen dapat mengajukan tuntutan tersebut melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Dalam waktu 21 (duapuluh satu) hari setelah mengajukan tuntutan dan melakukan pemeriksaan, BPSK akan (dan harus) menjatuhkan putusannya;
3. Dengan mengajukan tuntutan hak langsung melalui pengadilan.

Sejak UUPK disahkan, dalam implementasinya ternyata masih belum terlihat secara signifikan. Berbagai ketentuan yang ada dalam UUPK masih menjadi aturan yang sangat mudah diabaikan oleh pelaku usaha. Salah satu pelanggaran yang masih banyak terjadi adalah adanya pembuatan perjanjian baku (*standard contract*) dalam kegiatan usaha. Perjanjian atau klausula baku merupakan perjanjian yang formatnya sudah dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dan pihak lain tinggal menyetujui saja. Dikatakan bersifat “baku” karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.

Dalam praktek kegiatan usaha, perjanjian baku dibuat oleh pelaku usaha, sedangkan konsumen sebagai pihak lain yang mau tidak mau harus menyetujui perjanjian dimaksud. Klausula baku, diantaranya, lazim dijumpai pada lembar penitipan kendaraan bermotor (parkir), yang berupa ketentuan mengenai perlakuan pelaku usaha terhadap barang yang dititipkan.

Sampai saat ini klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha masih sering tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Pasal 18 UUPK mengatur bahwa setiap klausula baku tidak boleh berisi tentang : pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang yang telah dibeli konsumen, penolakan pengembalian uang, merubah peraturan secara sepihak, dan berbagai aturan yang memberatkan konsumen. Akan tetapi yang sekarang terjadi, hal-hal diatas masih juga tercantum dalam perjanjian yang mereka buat.

Tempat-tempat usaha yang masih banyak mencantumkan klausula baku dalam penitipan kendaraan bermotor (parkir) adalah pusat perbelanjaan, mal dan lain-lain. Isi klausula baku yang biasa tercantum pada bukti atau karcis penitipan adalah bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dititipkan. Ketentuan tersebut mengindikasikan pelaku usaha berusaha mengalihkan tanggung jawab, yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya berpindah menjadi tanggung jawab konsumen. Padahal sangat mungkin terjadinya kehilangan atau kerusakan kendaraan bermotor ketika kendaraan tersebut dititipkan dan berada dalam kekuasaan pelaku usaha. Dalam hal ini timbul ketidakadilan serta berpotensi merugikan konsumen. Dengan kehadiran UUPK, sebenarnya potensi ketidakadilan yang dialami konsumen bisa diminimalisir. Sebagaimana diatur dalam UUPK, jenis klausula baku yang dilarang digunakan oleh pelaku usaha sebenarnya sudah sangat berpihak pada konsumen. Dan konsekuensi jika berbagai klausula baku itu tidak berlaku lagi maka akan banyak hal yang dapat meringankan konsumen ketika mendapati perlakuan tidak adil dari pelaku usaha.

Berbagai implikasi dari berlakunya peraturan tentang klausula baku dalam UUPK adalah, pelaku usaha tidak boleh mengalihkan tanggung jawab, tidak bisa menolak memberikan ganti kerugian kepada konsumen; sehingga jika terjadi kerusakan atau kehilangan konsumen akan terhindar dari potensi kerugian. Konsumen bisa menuntut ganti kerugian dengan barang lain atau mengembalikan barang tersebut dengan uang.

Sebagai contoh kasus telah diabaikannya klausula baku adalah dengan dimenangkannya gugatan salah seorang pengguna jasa parkir yang kehilangan mobilnya oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada 27 Juni 2001. Si pemilik mobil, Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan telah kehilangan mobilnya ketika diparkir di areal parkir Plaza Cempaka Mas yang dikelola oleh PT. Securindo Packatama (biasa dikenal sebagai "*Secure Parking*"). Pada saat dituntut ganti rugi, pihak pengelola parkir menolak dengan dalih dalam karcis tanda parkirnya terdapat klausula yang menyebutkan bahwa kehilangan kendaraan atau barang-barang merupakan tanggung jawab pengguna jasa parkir. Tapi setelah masuk pengadilan dengan nomor putusan No. 551/PDT.G/2000/PN.JKT Pusat, klausula

baku tersebut tidak berlaku karena sudah batal demi hukum, karena dilanggarnya ketentuan dalam UUPK. Majelis hakim merujuk pada pasal 4 UUPK tentang hak konsumen.

Contoh kasus lain yang terjadi di kompleks Fatmawati Mas Jakarta Selatan, sebuah motor Honda Tiger milik Sumito Y. Viansyah hilang ketika diparkirkan, yang juga dikelola oleh PT. Securindo Packatama (PT. Secure Parking). Pada saat protes, Sumito hanya dibuatkan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL). Karena merasa tidak puas, akhirnya Sumito membawa perkaranya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Saat itu dari di pihak PT. Secure Parking hanya bersedia mengganti kerugian sebesar Rp.7 juta. Sumito menolak, ia menganggap PT. Secure Parking telah lalai dan harus mengganti seluruh kerugian. Karena tidak menemukan titik sepakat, perkara ini kemudian bergulir ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dengan nomor perkara No. 345/Pdt.G/2007/PN.JKT.Pst. dalam putusannya hakim mengabulkan tuntutan ganti rugi materil sebesar Rp30,95 juta yang terdiri dari harga pasaran sepeda motornya dan ongkos transportasi yang mesti dikeluarkan Sumito lantaran tidak berkendaraan pribadi lagi.

Pada bagian pertimbangan hukumnya, hakim mengkualifisir perjanjian antara pengelola parkir dengan konsumen sebagai perjanjian penitipan. Berdasarkan fakta yang terungkap di persidangan terbukti bahwa tergugat telah membiarkan sepeda motor penggugat di bawa keluar areal parkir tanpa pemeriksaan karcis parkir, yang artinya sikap ketidakteelitian dan ketidakhati-hatian tergugat membuat tergugat melanggar kewajiban hukumnya untuk menjamin keamanan kendaraan milik penguat. “Dimana perbuatan melawan kewajiban hukumnya sendiri juga merupakan perbuatan melawan hukum atau *onrechtmatigedaad*,” ujar Reno Listowo, anggota majelis hakim.<sup>4</sup>

Namun yang menjadi persoalan sampai saat ini adalah masih rendahnya kesadaran semua pihak dalam menegakkan peraturan ini, terutama kalangan pelaku usaha. Dari pengamatan penulis di berbagai tempat usaha di Jakarta yang menyediakan jasa parkir, masih banyak dijumpai adanya klausula baku dalam karcis tanda parkirnya. Hal ini tentunya sangat memprihatinkan, karena

---

<sup>4</sup> “Pengadilan kembali menangkan gugatan konsumen parkir” (<http://www.hukumonline.com>), 9 Juni 2008.

mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak atau belum menyadari adanya larangan pencantuman klausula baku tersebut berdasarkan UUPK. Di lain pihak, seharusnya konsumen juga harus mampu mensikapi setiap klausula baku dan segala ketidakadilan terhadap konsumen dengan sikap kritis. Berbagai cara bisa dilakukan konsumen, mulai dari melayangkan protes dan kritik langsung ke pelaku usaha, mengumumkan lewat media, atau mengadukan kepada lembaga konsumen atau pihak yang berwenang, bahkan melalui gugatan di pengadilan apabila sampai menimbulkan kerugian.

Perjanjian atau klausula baku merupakan perjanjian yang formatnya sudah dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dan pihak lain tinggal menyetujui saja. Dikatakan bersifat “baku” karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.<sup>5</sup> Dalam praktek kegiatan usaha, perjanjian baku dibuat oleh pelaku usaha, sedangkan konsumen sebagai pihak lain yang mau tidak mau harus menyetujui perjanjian dimaksud. Pada karcis parkir kendaraan bermotor yang dibuat oleh pelaku usaha, klausula baku yang masih sering dijumpai adalah kalimat bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang ditiptkan. Padahal menurut ketentuan pasal 18 ayat (1) sub a UUPK dinyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Lebih ironisnya lagi, klausula baku di bidang perpajakan ternyata dilegalkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Perda No 5 Tahun 1999 tentang Perpajakan. Pasal 36 ayat (2) Perda DKI Jakarta No. 5 Tahun 1999 menyatakan: “Atas hilangnya kendaraan dan atau barang-barang yang berada di dalam kendaraan atau rusaknya kendaraan selama berada di dalam petak parkir merupakan tanggung jawab pemakai tempat parkir“. Namun dalam putusan kasasi kasus Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan yaitu No. 1264/K/Pdt/2005 MA menyatakan bahwa ketentuan pasal dalam Perda tersebut batal demi hukum karena bertentangan dengan KUHPerdara pasal 1320 tentang asas kesepakatan

---

<sup>5</sup> Widjaja dan Yani, op.cit., hal. 53.

sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian dan juga pasal 18 ayat (1) huruf a UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Lemahnya kedudukan konsumen memerlukan perlindungan hukum. UUPK yang telah dibuat dan disahkan mencoba memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan mengatur hak dan kewajiban dalam hubungan hukum dan perilaku produsen-konsumen yang dipandang lebih adil, serta mengatur alternatif penyelesaian sengketa antara produsen-konsumen diluar pengadilan yang dipandang lebih sederhana, cepat serta dengan biaya yang lebih ringan. UUPK selain memuat hak dan kewajiban serta perintah dan larangan bagi konsumen dan produsen, juga memuat tentang bagaimana penegakan hukumnya apabila hak dan kewajiban produsen-konsumen serta perintah dan larangan bagi produsen tersebut dilanggar. Oleh karena itu keberadaan UUPK menjadi suatu hal yang sangat strategis dan merupakan pijakan awal dalam mengupayakan penguatan posisi konsumen yang lemah.

Dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen dan terselenggaranya layanan jasa perpajakan di Kota Jakarta yang aman serta terlindunginya kendaraan bermotor oleh pengelola parkir, maka cukup relevan apabila dikaji lebih mendalam mengenai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan jasa parkir ini.

Kajian penulisan ini dibatasi pada masalah klausula baku yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, asas-asas hukum perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan daerah yang berkaitan langsung pada permasalahan

## **2. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan parkir terhadap penggunaan klausula baku dalam karcis parkir berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia?
2. Apakah jasa layanan parkir itu termasuk dalam perjanjian sewa menyewa tempat parkir atau perjanjian penitipan kendaraan bermotor?

3. Apakah Perda Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perparkiran bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

### **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan parkir terhadap penggunaan klausula baku dalam karcis parkir berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah jasa layanan parkir itu termasuk dalam perjanjian sewa menyewa tempat parkir atau sebagai perjanjian penitipan kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui apakah Perda Nomor 5 tahun 1999 tentang Perparkiran bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **4. Manfaat Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk memberikan input atau sumbangan pemikiran terhadap sistem perundang-undangan yang ada saat ini, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, yang diharapkan akan memberikan kemajuan didalam penyelesaian masalah perlindungan konsumen di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mengingatkan berbagai pihak untuk secara bersama-sama menegakkan hukum yang berlaku sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan, atau dalam kasus ini konsumen sebagai pengguna jasa layanan parkir.

### **5. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penulisan tesis ini, bersifat deskriptif<sup>6</sup>, dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya sehingga memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diangkat yaitu memperoleh gambaran tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan parkir kendaraan

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2005, hal.10.

bermotor di wilayah Kota Jakarta setelah diundang-undangkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK). Penelitian juga dilakukan untuk memperoleh data tentang apakah Perda tentang Pajak Parkir bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dan apakah jasa layanan parkir itu termasuk dalam perjanjian sewa menyewa tempat parkir atau tempat penitipan kendaraan bermotor.

Pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Studi kepustakaan, dilakukan terhadap bahan hukum primer (seperti peraturan perundang-undangan) dan bahan hukum sekunder seperti mempelajari berbagai buku, menelaah peraturan perundang-undangan, yang berkaitan dengan objek penelitian ini.
2. Wawancara atau interview dengan pihak-pihak yang terkait atau pihak-pihak yang mempunyai perhatian dengan masalah perparkiran di Kota Jakarta.

## 6. Landasan Teori

Sebagai landasan teoritis dalam perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan parkir terhadap penggunaan klausula baku dalam karcis berdasarkan UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Jakarta, dipergunakan *Theory of Justice* yang diperkenalkan oleh Aristoteles. Teori ini terdiri dari dua hal, yaitu :

1. *Distributive justice* yaitu pada dasarnya peristiwa apabila hukum dan institusi-institusi publik mempengaruhi alokasi manfaat-manfaat sosial.<sup>7</sup>
2. *Rectificatory Justice* yaitu pada intinya adalah ukuran dari prinsip-prinsip teknis yang mengatur penerapan hukum.<sup>8</sup>

*Theory of Justice* memiliki prinsip yaitu seseorang mendapatkan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya di masyarakat/ sesuai dengan sumbangan-sumbangan yang diberikan oleh masyarakat.<sup>9</sup> Dikaitkan dengan teori yang ada, setiap pelaku usaha yang menyediakan jasa dan konsumen sebagai

<sup>7</sup> Agus Brotosusilo, Ringkasan Disertasi: Globalisasi Ekonomi dan Perdagangan Internasional Studi Tentang Kesiapan Hukum Indonesia Melindungi Produksi Dalam Negeri Melalui Undang-Undang Anti Dumping dan Safeguard, 2006, hal.5.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Agus Brotosusilo, Kuliah Teori Hukum Ekonomi Tanggal 15 November 2006, Magister Hukum Universitas Indonesia.

pemakai atau penikmat jasa tersebut melakukan hak dan kewajiban yang sama dan seimbang, kontrak yang dibuat oleh pelaku usaha harus memperlihatkan asas keseimbangan, kebebasan berkontrak dan keadilan. Peranan keperdulian konsumen sebagai pemakai jasa harus ada dalam pembentukan konsep kontrak baku yang ada.

*Theory of Justice* seharusnya juga diterapkan dalam proses pembentukan aturan-aturan dan Undang-Undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya berkaitan dengan kontrak baku, peranan dari pemerintah, badan-badan sosial masyarakat dibidang perlindungan konsumen (seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau YLKI), lembaga-lembaga penegak hukum dan lembaga-lembaga peradilan penyelesaian masalah sengketa perlindungan konsumen juga tidak terlepas peranannya dalam kaitannya dengan *distributive justice* dalam masyarakat.

Pencapaian konsep keadilan (*justice*) dalam hal ini dilakukan dengan adanya keinginan, keseimbangan, kontrol atau pengawasan baik dari pelaku usaha, konsumen, aparatur pemerintah yang terkait, lembaga-lembaga sosial masyarakat, lembaga-lembaga penegak hukum, dan lembaga-lembaga peradilan penyelesaian masalah sengketa perlindungan konsumen, setiap unsur tersebut mempunyai tanggungjawab dalam hal menjalankan peranannya dalam mewujudkan keadilan (*justice*) dalam perlindungan konsumen di Indonesia.

Aturan perundang-undangan sebagai payung perlindungan dan distribusi kepastian hukum sangat berperan penting dalam rangka persamaan pandangan, konsep dan pola pikir perlindungan konsumen. Peranan kontrol lembaga-lembaga sosial masyarakat, aparatur pemerintah dan lembaga-lembaga penegak hukum, lembaga-lembaga penyelesaian masalah sengketa perlindungan konsumen sangat memberikan pengaruh dan dorongan dalam perwujudan tercapainya keseimbangan dan keadilan (*justice*).

## **7. Kerangka Konseptual**

1. Perlindungan hukum adalah perlindungan atas kepentingan seseorang yang diberikan oleh hukum, sedangkan pengertian perlindungan hukum bagi konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum

dalam memberikan perlindungan atas kepentingan konsumen. Perlindungan hukum dalam penelitian ini adalah perlindungan terhadap konsumen pengguna jasa layanan parkir terhadap penggunaan klausula baku dalam karcis parkir yang dilakukan oleh pelaku usaha, sedangkan yang dimaksud pelaku usaha adalah pengelola perparkiran di Kota Jakarta.

2. 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 (Pasal 1 UUPK). Konsumen dalam penelitian ini adalah pengguna jasa layanan parkir kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh pengelola perparkiran di Kota Jakarta.
3. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan jasa adalah jasa layanan parkir kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh pengelola perparkiran di Kota Jakarta.
4. Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan bermotor yang tidak bersifat sementara atau dalam jangka waktu tertentu di tempat parkir.
5. Hak adalah kepentingan yang dilindungi oleh hukum dan memberikan kenikmatan dan keleluasaan kepada individu yang melaksanakannya. Tanggung jawab adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatu dengan upaya memberikan ganti rugi sesuai dengan keadaan yang terjadi. Tanggung jawab dalam penelitian ini adalah tanggung jawab dari pengelola perparkiran di Kota Jakarta apabila konsumen merasa dirugikan atas hilangnya kendaraan bermotor setelah menggunakan jasa layanan parkir.
6. Keamanan adalah jaminan keamanan dalam menggunakan jasa parkir, sedangkan kenyamanan adalah kenyamanan dalam memperoleh dan menggunakan fasilitas perparkiran serta layanan yang disediakan oleh pengelola parkir di wilayah perparkiran Kota Jakarta.

## 8. Sistematika Penulisan

Penulisan hasil penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

- Bab I** : merupakan bab pendahuluan yang berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, landasan teori, kerangka konseptual dan sistematika penulisan.
- Bab II** : berisi uraian mengenai tinjauan umum tentang perlindungan hukum konsumen dalam karcis parkir.
- Bab III** : bab ini berisi uraian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan parkir berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Bab IV** : bab ini berisi uraian mengenai klausula baku dalam karcis parkir, sebagai landasan yang bersumber dari bahan-bahan pustaka guna mengetahui secara teoritis permasalahan dan pembahasan mengenai klausula baku yang terdapat dalam karcis.
- Bab V** : bab ini merupakan bab terakhir, berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.