


## Analisis Tanggung Jawab Hukum Perdata Pengelola Parkir Berbayar Terhadap Kehilangan Kendaraan

Muhammad Rifal<sup>1</sup>, Syamsuddin Baco<sup>2</sup>, Muhammad Ayyub Mubarak R<sup>3</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia.

E-mail: [sambaaa1962@gmail.com](mailto:sambaaa1962@gmail.com)

\*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3957>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 20 November 2025

Revised: 26 November 2025

Accepted: 17 Desember 2025

#### Kata Kunci:

Kehilangan Kendaraan,  
Perlindungan Konsumen,  
Parkir Berbayar, Tanggung  
Jawab.

#### Keywords

Vehicle Loss, Consumer  
Protection, Paid Parking,  
Liability.



### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui hak dan kewajiban para pihak dalam pelayanan parkir kendaraan bermotor berbayar. Untuk mengetahui tanggung jawab ganti rugi pengelola parkir kendaraan berbayar kepada konsumen. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis empiris yang akan menjadi landasan dari penulisan ini, Penelitian ini akan difokuskan dibebberapa tempat. Hasil dari penelitian ini adalah untuk perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Palu, pengelola parkir memiliki hak untuk menerima pembayaran atas jasa parkir yang telah disediakan, kewajiban utama adalah memberikan rasa aman dan perlindungan terhadap kendaraan yang diparkir, hak pengguna adalah memperoleh rasa aman dan jaminan atas kendaraan yang diparkir, kewajiban utama pengguna jasa adalah membayar tarif parkir sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pengelola. Tanggung jawab ganti rugi dalam praktiknya, apabila terjadi kehilangan, Dishub tidak memberikan ganti rugi dan menyarankan konsumen untuk melapor ke kepolisian. Ketika terjadi kehilangan kendaraan, rumah sakit mengarahkan konsumen untuk mengajukan klaim kepada pengelola parkir dan pengelola parkir menunjuk pihak ketiga yang bertanggung jawab. Pengelola parkir mall menyatakan bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan dengan mekanisme pergantian penuh sesuai dengan nilai kendaraan. Namun, mekanisme tersebut mensyaratkan investigasi secara mendalam seperti, verifikasi CCTV, dan bukti-bukti kepemilikan, proses klaim seringkali berlarut-larut sehingga merugikan konsumen.

*This study aims to: determine the rights and obligations of each party in paid motor vehicle parking services, and to identify the liability of paid parking management in providing compensation to consumers. The research method used in this study is empirical juridical legal research, which serves as the foundation of this writing. The research is focused on several locations. The results of this study show that, in providing legal protection for consumers in Palu City, parking operators have the right to receive payment for the parking services they provide, while their main obligation is to ensure safety and protection for the parked vehicles. Users have the right to feel secure and obtain guarantees for their parked vehicles, and their primary obligation is to pay the parking fees as determined by the operator. In practice, regarding compensation liability, when a loss occurs, the Transportation Agency (Dishub) does not provide compensation and advises consumers to report the incident to the police. When a vehicle is lost, hospitals direct consumers to file claims with the parking operator, and the parking operator refers the responsibility to a third party. Mall parking operators state that they are responsible for vehicle loss and offer full compensation based on the value of the vehicle. However, this mechanism requires thorough investigation, such as CCTV verification and proof of ownership. The claim process often becomes prolonged, causing disadvantages for consumers.*



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

**How to Cite:** Muhammad Rifal, et al (2025) Analisis Tanggung Jawab Hukum Perdata Pengelola Parkir Berbayar Terhadap Kehilangan Kendaraan ,4(2) 13567-13573 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3957>

## PENDAHULUAN

Parkir memiliki peran penting dalam aktivitas masyarakat sehari-hari sebagai sarana penitipan kendaraan untuk jangka waktu tertentu. Pemerintah menyediakan fasilitas parkir sebagai upaya mendukung aspek keselamatan, kenyamanan, dan ketertiban umum. Pengaturan mengenai penyelenggaraan parkir tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Keberadaan fasilitas parkir bertujuan agar masyarakat dapat menempatkan kendaraannya secara aman serta mencegah kendaraan yang berhenti sementara menjadi potensi penyebab kecelakaan di jalan. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai persoalan terkait penyelenggaraan parkir yang sering menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna, seperti adanya kesalahan dalam pengelolaan, keterbatasan area parkir, serta berbagai permasalahan lain yang bersumber dari sistem pengelolaan parkir itu sendiri.

Secara umum, usaha parkir di berbagai wilayah Indonesia memiliki peluang yang cukup prospektif dan berpotensi menjadi salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Potensi ini tercermin dari semakin banyaknya pemerintah daerah yang menetapkan Peraturan Daerah mengenai pengelolaan parkir. Apabila dikelola secara profesional dan efisien, sektor parkir dapat berkembang secara optimal; namun, pengelolaan yang tidak efektif justru dapat menimbulkan berbagai konflik, baik antara pemerintah dengan pihak pengelola, maupun antara pengelola parkir dengan konsumen. Oleh sebab itu, pelaku usaha tidak seharusnya semata-mata berfokus pada perolehan keuntungan, melainkan juga wajib menunjukkan tanggung jawab dengan mengelola bisnis parkir secara profesional.

Peraturan Wali (PERWALI) Kota Palu memuat aturan mengenai pengelolaan parkir, terutama terkait parkir khusus parkir kendaraan beserta fasilitas penunjangnya yang dikelola oleh pemerintah daerah, swasta dan atau perorangan. Perwali ini mengatur definisi dan ruang lingkup, kewajiban pengelolaan dan fasilitas, retribusi/tarif dan pemanfaatan, dan tujuan pengaturan. Dalam Peraturan Wali Kota Palu Nomor 35 Tahun 2021 tentang Perparkiran, yang perlu diubah sesuai dengan perkembangan ekonomi dan regulasi Perundang-Undangan yang berlaku. Perwali ini juga mengatur kewajiban pelaku usaha parkir untuk mengikuti ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Perwali ini juga mengatur tentang, Kewajiban juru parkir memberikan pelayanan parkir yang maksimal, menyerahkan karcis parkir, dan menjaga kebersihan, keamanan, serta ketertiban kendaraan yang parkir.

Tanggung jawab hukum pengelola parkir berbayar atas kehilangan kendaraan konsumen adalah isu utama dalam perlindungan konsumen. Meskipun demikian, sebagian besar pengelola parkir saat ini sering menolak bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan atau barang, berdalih bahwa perjanjian parkir hanyalah sewa tempat. Mereka juga sering memanfaatkan klausula baku (seperti yang tertera pada karcis parkir) untuk mengalihkan tanggung jawab. Padahal, jika ditinjau dari perspektif hubungan hukum, perjanjian tersebut sebenarnya lebih tepat dikategorikan sebagai penitipan barang.

Kehilangan kendaraan di area parkir merupakan peristiwa yang jelas tidak diharapkan oleh pemiliknya. Namun, dalam praktiknya, sering dijumpai pengelola parkir yang mencantumkan pernyataan seperti "*kehilangan barang bukan tanggung jawab pengelola parkir*" di lokasi parkir sebagai bentuk upaya untuk melepaskan atau mengalihkan tanggung jawab atas hilangnya kendaraan maupun barang yang ada di dalamnya. Tulisan semacam ini, yang dicantumkan pada karcis atau area parkir dan menyatakan bahwa pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan, dikenal sebagai klausula baku. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Menyatakan "*Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian*". Jika pelaku usaha tetap menetapkan klausula baku dalam dokumen atau perjanjian, maka klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Konsumen memiliki hak untuk merasa aman dan nyaman (*the right to be safety*) saat menggunakan barang atau jasa. Jika hak ini dilanggar oleh pelaku usaha, konsumen berhak mengajukan

tuntutan terhadap pelaku usaha tersebut. Tuntutan dapat dilakukan melalui jalur hukum perdata atau pidana, sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hubungan hukum antara konsumen dan pengelola parkir berbayar di Indonesia didasarkan pada Pasal 1694 KUHPerdata (perjanjian penitipan) dan UU Perlindungan Konsumen. Secara normatif, pengelola parkir seharusnya bertanggung jawab penuh atas keutuhan dan keamanan kendaraan serta wajib memberikan ganti rugi jika terjadi kehilangan atau kerusakan. Ironisnya, praktik di lapangan menunjukkan kontradiksi; banyak kasus kehilangan kendaraan di parkir berbayar terjadi tanpa adanya pertanggungjawaban dari pengelola.

Kesenjangan antara ketentuan hukum yang ideal (norma) dengan praktik di lapangan menimbulkan persoalan hukum yang harus segera diteliti. Penelitian ini penting untuk merumuskan solusi yang tepat bagi pengelola parkir dan, yang utama, untuk menjamin hak-hak konsumen agar memperoleh perlindungan hukum yang adil dan pasti.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Pelayanan Parkir Kendaraan Bermotor Berbayar**

Dalam layanan parkir berbayar, semua pihak memiliki hak dan kewajiban. Sebagai pelaku usaha, pengelola parkir memiliki hak utama untuk menerima pembayaran atas jasa parkir yang diberikan. Hak ini didukung oleh Pasal 6 huruf a UU Perlindungan Konsumen dan sejalan dengan Pasal 1320 KUH Perdata yang mengatur asas sahnya perjanjian. Artinya, setelah adanya kesepakatan, konsumen wajib membayar. Selain itu, pengelola parkir juga berhak menetapkan tata tertib di area parkir demi ketertiban dan kelancaran layanan, selama tidak melanggar peraturan yang berlaku.

Di sisi lain, pengelola parkir memiliki kewajiban hukum yang harus dipenuhi terhadap para pengguna jasa. Salah satu kewajiban utamanya ialah memberikan jaminan keamanan dan perlindungan terhadap kendaraan yang dititipkan. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menegaskan hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan akibat kelalaian pengelola atau petugas parkir, maka pihak pengelola bertanggung jawab memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian lain yang diderita konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan.

Kewajiban tersebut juga memiliki dasar hukum dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatannya sendiri maupun karena tindakan orang yang berada di bawah pengawasannya. Selain itu, pengelola parkir berkewajiban memberikan tanda bukti parkir berupa karcis atau tiket kepada pengguna, yang tidak hanya berfungsi sebagai bukti transaksi, tetapi juga memiliki nilai sebagai alat bukti hukum apabila terjadi sengketa. Ketentuan ini berkaitan dengan Pasal 4 huruf c UUPK, yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, serta jelas mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan.

Lebih lanjut, pengelola parkir juga harus menyediakan fasilitas parkir yang memadai, tertib, dan sesuai dengan standar teknis sebagaimana diatur dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ).

Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa "*Negara Indonesia adalah negara hukum*", yang berarti seluruh aspek kehidupan berbangsa, bermasyarakat, dan bernegara harus didasarkan pada serta tunduk kepada hukum yang berlaku. Ketentuan ini juga mencerminkan kewajiban negara untuk menjamin pemenuhan dan perlindungan hak-hak warga negaranya. Secara konseptual, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai bentuk pengakuan dan penghormatan terhadap martabat serta hak asasi manusia dalam kerangka hukum, yang berlandaskan pada nilai-nilai Pancasila serta prinsip negara hukum yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan keadilan. Selanjutnya, Pasal 28D Ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwa "*Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di*

*hadapan hukum*”, yang memperkuat komitmen konstitusional terhadap perlindungan hak dan keadilan bagi seluruh warga negara”.

Karena mengutamakan hak setiap individu atas keamanan dan perlindungan—termasuk dalam layanan parkir klausul ini menjadi dasar hukum perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen berlandaskan pada prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.

Di sisi lain, pihak kedua dalam hubungan hukum ini adalah pengguna atau konsumen jasa parkir. Sebagai konsumen, pengguna jasa memiliki sejumlah hak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Salah satu hak utamanya adalah memperoleh rasa aman serta jaminan atas kendaraan yang dititipkan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain itu, konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai tarif serta tata cara penggunaan jasa parkir, serta menerima tanda bukti parkir, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Lebih lanjut, apabila kendaraan yang diparkir hilang atau mengalami kerusakan akibat kelalaian pihak pengelola, konsumen berhak menuntut ganti rugi berdasarkan Pasal 19 ayat (2) dan (3) UUPK, yang mengatur bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian dana, penggantian barang atau jasa, serta pemberian santunan atau perawatan kesehatan sesuai ketentuan yang berlaku. Ketentuan ini menegaskan posisi konsumen sebagai pihak yang memperoleh perlindungan hukum dalam hubungan antara pengguna jasa dan pengelola parkir.

Namun, selain memiliki hak, konsumen juga memikul kewajiban hukum dalam menggunakan jasa parkir. Kewajiban utama pengguna jasa ialah membayar tarif parkir sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola, sebagai konsekuensi dari adanya perjanjian pemanfaatan jasa. Hal ini sejalan dengan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang menyatakan bahwa setiap perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Lebih lanjut, Pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa konsumen berkewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi, yang berarti pengguna jasa harus mematuhi peraturan parkir dan tidak bertindak merugikan pihak pengelola.

Selain itu, konsumen wajib menunjukkan tanda bukti parkir yang diterimanya saat keluar dari area parkir, sebagai bentuk pengakuan atas adanya hubungan hukum antara pengguna jasa dan pengelola parkir. Dengan demikian, hubungan antara pengelola dan pengguna parkir tidak dapat dipandang sekadar sebagai transaksi sederhana, melainkan merupakan perjanjian timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, sebagaimana diatur dalam KUH Perdata, UUPK, dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ).

Dalam pelaksanaannya, Dishub berhak menarik retribusi resmi sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan berhak menentukan lokasi parkir. Kewajiban Dishub meliputi pemberian karcis resmi dan pengawasan juru parkir. Namun, faktanya di lapangan, banyak juru parkir tidak memberikan karcis resmi, sehingga hak konsumen atas bukti perjanjian terabaikan. Selain itu, jika terjadi kehilangan kendaraan, Dishub hampir selalu menganggapnya sebagai risiko pribadi pengguna dan tidak memberikan ganti rugi.

Bahwasannya pengelola parkir memiliki hak untuk menarik retribusi parkir dari pengguna serta menetapkan aturan terkait ketertiban parkir di lingkungan rumah sakit. Namun demikian, kewajiban pengelola yang meliputi penyediaan area parkir yang memadai, pemberian karcis, serta penyediaan sarana keamanan serta petugas jaga maupun CCTV, belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum kepada pengguna. Meskipun karcis parkir diberikan, klausul mengenai tanggung jawab pengelola tidak di cantumkan secara jelas.

Karyawan parkir juga memiliki hak untuk menarik biaya parkir dan mengatur fasilitas parkir. Kewajiban pengelola diwujudkan dengan pemberian karcis resmi yang biasanya sudah memuat syarat dan ketentuan, serta adanya fasilitas keamanan berupa CCTV, palang otomatis, dan petugas parkir. Dibandingkan dengan rumah sakit, layanan parkir mall apabila terjadi kehilangan kendaraan Karyawan Mall yang mengganti biaya kendaraan yang hilang.

Dengan demikian Konsumen sebagai pengguna jasa parkir, mereka pada dasarnya memiliki hak untuk memperoleh fasilitas parkir yang layak, aman serta terib. Konsumen juga berhak atas jaminan perlindungan terhadap kendaraan yang diparkir, baik dari kehilangan maupun kerusakan, meskipun dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan.

## **B. Tanggung Jawab Ganti Rugi Pengelola Parkir Kendaraan Berbayar Kepada Konsumen**

### **1. Dinas Perhubungan Kota Palu**

Parkir tepi jalan umum di bawah Dishub Palu diperlakukan hanya sebagai pungutan retribusi penggunaan lahan, tanpa jaminan keamanan kendaraan. Dalam praktiknya, apabila terjadi kehilangan, Dishub tidak memberikan ganti rugi dan menyarankan konsumen untuk melapor ke kepolisian. Jika dianalisis secara hukum, posisi ini bertentangan dengan konsep. Meskipun Dishub berargumentasi bahwa retribusi hanyalah pajak jasa penggunaan lahan, namun konsumen pada dasarnya tetap menyerahkan kendaraan di bawah pengawasan juru parkir. Dengan demikian, Dishub atau pihak ketiga yang di tunjuk seharusnya turut bertanggung jawab.

Sikap Dishub ini dianggap melanggar Pasal 4 Huruf a dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang seharusnya menjamin hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan dalam layanan. Akibatnya, tidak adanya mekanisme ganti rugi menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan.

Alur sistem penerimaan jalur juru parkir sesuai SOP Dinas Perhubungan Kota Palu, dalam hal ini sebagai pengelola adalah sebagai berikut :

- 1) Pengajuan berkas permohonan calon juru parkir yang diserahkan kepada perugas informasi/pendaftaran.
- 2) Petugas memverifikasi tentang kelengkapan dan kesesuaian berkas calon juru parkir.
- 3) Petugas melakukan observasi di lapangan untuk memeriksa lahan parkir sekaligus melakukan kesepakatan setoran yang di tentukan oleh kepala seksi atau kepala bidang LLAJ.
- 4) Petugas mengarahkan tata cara perparkiran dan menjaga kebersihan di area parkir, serta menyerahkan atribut, rompi, karcis, dan Id Card.

Kota Palu memiliki dua sistem parkir, sistem juru pungut yang di maksud bertanggung jawab untuk memungut biaya atau pajak tertentu dari masyarakat. Petugas ini bertugas mencatat dan melaporkan hasil pungutan tersebut, serta menagani keluhan tersebut, dan bagi hasilnya 30% 70% di ubah menjadi 50% 50% antara juru parkir dan Pemerintah Kota Palu dan di stor ke pendapatan hasil daerah (PAD). Sistem perjanjian kerja sama dengan pelaku usaha untuk pengelolaan parkir adalah kesepakatan tertulis antara dua pihak atau lebih dimana salah satu pihak (pelaku usaha) memberikan hak pengelolaan area parkir kepada pihak lain (PKS) untuk jangka waktu tertentu, dengan ketentuan pembagian hasil tanggung jawab, dan hak yang telah di sepakati bersama. Misalnya Rumah sakit menjalin perjanjian kerja sama (PKS) dengan perusahaan (PT) untuk mengelola area parkir rumah sakit, dalam PKS tersebut rumah sakit memberikan hak pengelolanya kepada perusahaan PT, sementara perusahaan bertanggung jawab atas operasional parkir, keamanan, dan pembagian hasil pendapatan parkir di rumah sakit.

### **2. RS Budi Agung**

Parkir rumah sakit dikelola pihak ketiga, CV Alembayara, di bawah perjanjian kerja sama. Dalam kasus kehilangan kendaraan, rumah sakit tidak melayani klaim langsung, tetapi mengarahkan konsumen kepada pengelola parkir untuk menentukan penanggung jawab ganti rugi. Ganti rugi diberikan secara tunai, namun plafonnya terbatas, menjadikannya tidak setara dengan nilai pasar kendaraan. Jika merujuk pada ketentuan perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUH Perdata dan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jelas bahwa pengelola parkir diwajibkan menanggung seluruh kerugian yang dialami oleh konsumen.

Hal ini karena adanya perjanjian tidak tertulis yang lahir dari pembayaran karcis parkir, dimana secara *implisit* terjadi hubungan hukum penitipan kendaraan. Dengan demikian, pembatasan ganti rugi yang dilakukan pengelola parkir rumah sakit tidak sepenuhnya sesuai dengan prinsip tanggung jawab hukum, karena menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan penyedia jasa.

### **3. Mall Ramayana**

Pengelola parkir mall menyatakan bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan dengan mekanisme pergantian penuh sesuai dengan nilai kendaraan. Namun, mekanisme tersebut mensyaratkan investigasi secara mendalam seperti, verifikasi CCTV, dan bukti-bukti kepemilikan. Proses klaim seringkali berlarut-larut sehingga merugikan konsumen. Menurut doktrin tanggung jawab kontraktual, perjanjian penitipan kendaraan menimbulkan kewajiban pengelola parkir untuk menjaga barang yang dititipkan (Pasal 1694 KUH Perdata). Karena konsumen membayar karcis parkir, maka timbul kewajiban bagi pengelola untuk menjamin keamanan kendaraan.

Penerapan mekanisme ganti rugi secara penuh di pusat perbelanjaan telah sejalan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk pengembalian dana atau penggantian barang. Namun demikian, adanya hambatan birokrasi serta proses yang memakan waktu lama justru mengurangi efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum yang seharusnya dilakukan secara cepat dan proporsional.

#### **4. Keputusan Mahkamah Agung**

Informasi terbaru yang diperoleh penulis menyebutkan bahwa berdasarkan putusan Mahkamah Agung, apabila terjadi kehilangan kendaraan di area parkir, pihak pemilik kendaraan berhak menuntut ganti rugi. Apabila pengelola parkir menolak untuk bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan, maka putusan Mahkamah Agung dapat dijadikan landasan hukum untuk mengajukan gugatan. Hal ini merujuk pada Putusan Peninjauan Kembali (PK) Mahkamah Agung tertanggal 21 April 2010, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara atau pengelola jasa parkir berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen sebesar nilai kendaraan yang hilang.

Putusan tersebut merupakan hasil Peninjauan Kembali (PK) atas perkara Nomor 124 PK/PDT/2007, yang diajukan oleh PT Securindo Packatama Indonesia (SPI) selaku pengelola Secure Parking. Dalam pengajuan PK tersebut, PT SPI berupaya membatalkan putusan kasasi sebelumnya yang memenangkan pihak konsumen, Anny R. Gultom, dan membebaskan perusahaan dari kewajiban membayar ganti rugi.

Putusan Peninjauan Kembali (PK) yang diputus oleh tiga hakim agung — yakni M. Imron Anwari sebagai ketua majelis, serta Timur Manurung dan Nyakpha sebagai anggota majelis — menegaskan kembali putusan kasasi yang mewajibkan PT Securindo Packatama Indonesia (SPI) untuk memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan. Putusan PK tersebut sekaligus memperkuat tiga putusan sebelumnya, yaitu putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Pengadilan Tinggi Jakarta, dan Mahkamah Agung.

Putusan ini secara efektif membatalkan dalih pengelola parkir yang berlindung di balik klausul baku "segala kehilangan bukan tanggung jawab pengelola parkir." Putusan ini mewajibkan PT SPI membayar ganti rugi Rp60.000.000 atas hilangnya mobil, dan yang terpenting, ia menetapkan standar hukum (yurisprudensi) yang wajib diikuti oleh seluruh pengelola parkir.

### **SIMPULAN**

Dalam pelaksanaan layanan parkir, belum tercapai kesetaraan antara hak dan kewajiban pihak pengelola dengan pihak pengguna. Pengguna parkir diwajibkan membayar retribusi sesuai dengan tarif yang berlaku, namun hak mereka atas jaminan keamanan kendaraan belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini tampak pada rumah sakit dan Dinas Perhubungan Kota Palu, di mana kehilangan kendaraan sering dianggap sebagai tanggung jawab pribadi pengguna, meskipun mereka telah membayar biaya parkir. Karcis parkir hanya berfungsi sebagai tanda bukti pembayaran, bukan sebagai bentuk perjanjian yang menjamin perlindungan kendaraan. Pada RS dan Dishub, karcis tidak mencantumkan klausul tanggung jawab secara tegas. Sementara itu, di pusat perbelanjaan, meskipun klausul lebih rinci dan sistem keamanan lebih baik, tanggung jawab pengelola tetap terbatas dan umumnya tidak mencakup kehilangan kendaraan secara menyeluruh. Secara hukum, tanggung jawab pengelola parkir masih lemah. Ketiga lokasi penelitian menunjukkan pola yang sama pengelola parkir cenderung melepaskan diri dari tanggung jawab atas kehilangan kendaraan, sehingga menempatkan pengguna pada posisi yang lebih lemah dan kurang terlindungi.

Tanggung jawab ganti rugi, Dishub memandang retribusi parkir tepi jalan umum hanya sebagai pungutan jasa penggunaan lahan tanpa jaminan keamanan kendaraan. Dengan demikian, Dishub tidak memberikan ganti rugi atas kehilangan dan menyarankan konsumen untuk melapor ke Pihak kepolisian. Ketika terjadi kehilangan kendaraan, rumah sakit mengarahkan konsumen untuk mengajukan klaim kepada pengelola parkir dan pengelola parkir menunjuk pihak ketiga yang bertanggung jawab. Pengelola parkir mall menyatakan bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan dengan mekanisme pergantian penuh sesuai dengan nilai kendaraan. Namun, mekanisme tersebut mensyaratkan investigasi secara mendalam seperti, verifikasi CCTV, dan bukti-bukti kepemilikan, proses klaim seringkali berlarut-larut sehingga merugikan konsumen. Pemerintah Daerah harus membuat Peraturan Daerah agar pihak Dinas Perhubungan memiliki kewenangan agar bisa melakukan penindakan apabila terjadi laporan kehilangan dari pengguna jasa parkir di Kota Palu. Perbanyak sosialisasi Putusan Mahkamah Agung kepada

masyarakat dan Pengelola Parkir di Kota Palu, Pengelola parkir harus taat terhadap aturan dari Dinas Perhubungan dan mengikuti Putusan Mahkamah Agung Putusan Perkara Nomor 124 PK/PDT/2007. Perlu menetapkan standar ganti rugi yang jelas, adil, dan proporsional bagi konsumen. Jika perlu dapat dibuat mekanisme asuransi kendaraan parkir untuk menjamin kepastian ganti rugi. Perlu melakukan revisi kebijakan retribusi parkir agar tidak hanya bersifat pungutan, tetapi juga memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih khusus diberikan kepada para dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga berterima kasih kepada para responden dan instansi terkait yang telah membantu menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Tidak lupa, apresiasi yang tulus diberikan kepada rekan-rekan, sahabat, dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, serta motivasi hingga penelitian dan penulisan jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik.

### REFERENSI

- Rizqi Rahma Adinda and Haikal, "Analisis tanggung jawab pengelola parkir terhadap kehilangan barang mahasiswa UIN Jakarta", *Jurnal Sains Student Research* Vol.1, No.1 Oktober (2023), Hal 808-809.
- Ahmad Zuhairi, dkk, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Parkir Terhadap Kehilangan Barang Konsumen Dalam Kendaraan/Legal Responsibilities of Parking Business Actors Against Loss of Consumer Goods Vehicles", *De Jure: Jurnal Hukum dan Syari'ah Malang*, Desember (2020), Hal. 280
- Peraturan Wali Kota Palu Nomor 35 Tahun 2021 tentang Perparkiran
- Nur,A , "Pertanggungjawaban Pengelola Parkir Atas Kehilangan Kendaraan Bermotor Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999", (2021) Hal 3.
- DWI, "Motor Hilang di Parkiran, Siapa yang Bertanggung Jawab", *Klinik Hukumonline*. *Hukumonline.com*. , 02 Agustus (2023)
- AZ Nasution, "Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar", Cetakan kesatu Media, Jakarta Tahun (2014), Hal. 45
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Ahmad Zuhairi, dkk, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Parkir Terhadap Kehilangan Barang Konsumen Dalam Kendaraan/Legal Responsibilities of Parking Business Actors Against Loss of Consumer Goods Vehicles", *De Jure: Jurnal Hukum dan Syari'ah* (ISSN: 2528-1658), Vol. 12, No. 12, Malang, Desember (2020), Hal 281.
- Arifin, Gunawan, Widyatmi Anandy, Manga Patila, and Irzha Friskanov S. "Penyuluhan Hukum Tentang Mahasiswa Sebagai Motivator Perlindungan Konsumen Di Kota Palu." *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia* 2, no. 1 (2022): 257–62. <https://doi.org/10.54082/jamsi.190>.
- Ita Ramly, Hasil Wawancara Dengan Staf Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Palu, Kamis, 22 Mei 2025.
- Tia, Wawancara Dengan Pengelola Parkir di Rumah Sakit Budi Agung Palu, (Selasa, 17 Juni 2025).
- Niar, Hasil Wawancara Dengan Pengelola Parkir Mall Ramayana Kota Palu, (Selasa, 17 juni 2025).