

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk hidup adalah sosok yang membutuhkan satu sama lain, oleh karena itulah manusia sering kali disebut sebagai makhluk sosial. Maksud kata “sosial” dalam hal ini dikarenakan adanya kedekatan seorang individu dengan individu, kelompok dengan individu, atau kelompok dengan kelompok<sup>1</sup>. Sebagai makhluk sosial, hal tersebut menjadikan manusia dalam mencukupi kebutuhannya membutuhkan orang lain pula, seperti manusia membutuhkan orang lain untuk belajar berjalan, berbicara dan mengenal aturan norma dalam masyarakat. Sebagai manusia, dalam halnya memenuhi kebutuhan hidup dan mencapai kesejahteraan adalah tujuan utama dalam memenuhi kebutuhan secara ekonomi<sup>2</sup>. Jika dilihat berdasarkan kepentingannya, terdapat tiga kepentingan kebutuhan manusia yaitu :

1. Kebutuhan primer, yang merupakan tuntutan secara alami yang harus dipenuhi dalam kehidupan setiap individu setiap harinya. Sebagai manusia di harus untuk memenuhi kebutuhan pokoknya

---

<sup>1</sup> Sujarwa, *Ilmu Sosial Dan Budaya Dasar*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2011), hal. 288- 289

<sup>2</sup> Syaiful Ma'aruf “Analisis Pendapatan Masyarakat di Madiun Dalam Mencukupi Kebutuhan (Utilitas)”, *Social Science Academic*, Vol. 1, No. 1 Januari- Juni 2023, hal.119

seperti makanan, pakaian, dan rumah untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya<sup>3</sup>.

2. Kebutuhan sekunder, yang merupakan kebutuhan yang akan dipenuhi apabila kebutuhan primer sudah dapat terpenuhi. Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan lain di samping kebutuhan primer, manusia masih memerlukan kebutuhan yang lain, yaitu kebutuhan sekunder. Contoh kebutuhan sekunder adalah radio, televisi, kendaraan pribadi, dan lainnya.
3. Kebutuhan tersier, yang merupakan kebutuhan yang dipenuhi jika kebutuhan primer dan sekunder sudah bisa dipenuhi. Kebutuhan tersier biasanya hanya bisa dilakukan oleh sebagian kecil masyarakat mewah atau masyarakat yang memiliki ekonomi tinggi. Contohnya, rumah mewah, mobil mewah, dan lainnya<sup>4</sup>.

Transportasi adalah kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang dan orang/ manusia) dari satu tempat (tempat asal) ketempat lainnya atau tempat tujuan<sup>5</sup>. Oleh karena itu alat transportasi merupakan salah satu kebutuhan sekunder yang dirasa kebutuhannya dapat disamakan dengan kebutuhan primer, sebab keberadaannya memberikan kemudahan untuk melakukan aktivitas sehari- hari demi memenuhi kebutuhan hidup dan juga bekerja. Seiring berjalannya perkembangan zaman, alat transportasi

---

<sup>3</sup> Bambang dan Aristanti, *Mengasah Kemampuan Ekonomi X*, (Bandung: Citra Praya, 2007), hal. 2

<sup>4</sup> Bambang dan Aristanti, *Mengasah Kemampuan Ekonomi X*, (Bandung: Citra Praya, 2007), hal.3

<sup>5</sup> Sakti Adji Adisasmit, *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal.7

merupakan hal wajib yang tidak bisa dilepaskan di dalam lingkungan masyarakat. Alat transportasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Jika dilihat dari dominasi kendaraan, diketahui kendaraan pribadi dalam perkotaan cenderung lebih tinggi, hal ini disebabkan karena tingginya jumlah kendaraan di jalan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kepadatan lalu lintas yang tinggi. Jika dibandingkan dengan jumlah angkutan umum dan jumlah penumpang yang diangkutnya yang jauh lebih sedikit dibandingkan kendaraan pribadi. Kondisi ini pada akhirnya akan memunculkan problem klasik di perkotaan, seperti kemacetan, polusi, kurangnya area parkir, dan sebagainya<sup>6</sup>. Kurang area parkir di dukung dengan adanya tempat pertokoan dan tempat berbelanja (disebut dengan pusat perbelanjaan) yang tersebar di setiap kota kecil maupun kota besar. Pengertian pusat perbelanjaan adalah suatu area tertentu yang terdiri dari satu atau beberapa bangunan yang didirikan secara vertikal ataupun horizontal untuk dijual atau disewakan kepada pelaku usaha atau dikelola sendiri untuk melakukan kegiatan perdagangan barang<sup>7</sup>. Konsumen pada umumnya mendatangi pusat perbelanjaan dengan rentang waktu 2-5 jam dalam sehari, dengan rata-rata harian konsumen membutuhkan 3 (tiga) jam dalam sehari untuk mengunjungi pusat

---

<sup>6</sup> Imam Basuki, "Manfaat Standarisasi Kinerja Angkutan Perkotaan" Jurnal Transportasi, Vol. 8 No. 1 Juni 2008, hal. 58

<sup>7</sup> Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengembangan, Penataan, Dan Pembinaan Pusat Perbelanjaan Dan Toko Swalayan, Pasal 1 Angka 4

perbelanjaan<sup>8</sup>. Jumlah harian jam diatas menunjukkan jika konsumen membutuhkan tempat khusus untuk bisa menitipkan kendaraan pribadi mereka dengan perasaan yang aman dan nyaman. Hal tersebut, memberikan peluang bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya di bidang jasa sebagai perusahaan yang bergerak di pengolahan jasa parkir atau bisnis penyedia jasa parkir. Sehingga dewasa ini sangat mudah kita menemukan tempat-tempat yang memberikan fasilitas untuk dapat penitipan kendaraan diwilayahnya<sup>9</sup>. Salah satu perusahaan yang menggunakan kesempatan tersebut untuk menjalankan bisnisnya adalah PT *Centrepark Citra Corpora* atau lebih bisa kenal sebagai *Centrepark*. Pemilik kendaraan pribadi pastinya tidak akan asing nama *Centrepark*, hal tersebut dikarenakan fasilitas parkir yang disediakan ditempat umum dapat dengan mudah kita temukan, seperti di Tangerang sendiri bisa kita temukan di beberapa mall seperti *QBig BSD City, Living World Alam Sutra, Carstensz, Angkasa Pura II* dan di Jakarta kita dapat menemukannya di *Mall Grand Indonesia*.

Dengan adanya fasilitas parkir, maka setiap pemilik kendaraan pribadi akan menggunakan sarana parkir untuk menitipkan kendaraan yang dimilikinya untuk sementara waktu, sehingga pemilik kendaraan pribadi

---

<sup>8</sup> Hilda B Alexander, "Orang Jakarta Habiskan Waktu di Mal Rata-rata 3 Jam!". <https://megapolitan.kompas.com/read/2013/05/27/15121173/~Berita>, diakses pada 20 September 2023.

<sup>9</sup> Putri Citra Purnamawati, et.all, "Kajian Hukum Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Jasa Parkir PT Cipta Sumina Indah Satresna dengan Konsumen di Samarindah ( Studi kasus : Putusan MA NO 2157 K/PDT/2020)", *Diponegoro Law Jurnal* Vol. 6, No 2, Tahun 2017, hal. 2

kerap percaya dengan kendaraan pribadi yang dititipkannya, ditambah banyaknya pusat perbelanjaan dan tempat umum yang menggunakan jasa *Centrepark* menambah kepercayaan konsumen akan jasa yang diberikannya. Akan tetapi pada faktanya terdapat kasus merugikan konsumen seperti hilangnya kendaraan yang sedang terparkir dan helm yang hilang. Hal lain yang menjadi kerugian bagi konsumen adalah mobil yang semulanya bersih namun setelah ingin pulang ternyata terdapat benturan atau gesekan dari kendaraan lain serta adanya kasus dimana ban mobil yang pecah ban. Beberapa contoh kasus yang terjadi di dalam Mall yang menggunakan jasa PT *Centrepark* adalah

1. Kasus Pecah Ban yang terjadi di *QBIG BSD City*, dimana kejadian tersebut dirasakan oleh pengguna jasa parkir bernama Hendro Adel yang sedang menitipkan kendaraan pribadinya pada tanggal 5 Agustus 2023 pada pukul 20.00 WIB. Menurut keterangan beliau pecahnya ban yang terjadi di area parkir tidak mendapatkan pertolongan dari *security* atau pihak yang bisa membantu untuk menangani kasus tersebut.
2. Kasus lain yang terjadi *Living World Alam Sutera* dimana kejadian tersebut dirasakan oleh pengguna jasa parkir bernama Santica Natalia Tanedy. Dalam kasus ini konsumen mengalami pengalaman yang menyebabkan kerugian di kendaraannya yang seperti di pukul atau tersenggol oleh orang lain, sehingga konsumen merasa tidak

aman dalam menitipkan kendaraan pribadinya di *Living World Alam Sutera*.

3. Kasus yang sama terjadi di *Living Wolrd Alam Sutera* adalah kejadian kehilangan lampu motor yang dialami oleh Rizky Syahputra. Kehilangan kendaraan juga sempat terjadi pada tanggal 10 Mei 2018, dimana kejadian tersebut dialami oleh Teguh Priyambodo, dimana beliau kehilangan sepeda yang sudah dikuncinya di tempat parkir sepeda. Akan tetapi dalam kasus ini, konsumen sudah menjelaskan bahwa ia sudah berusaha untuk mendatangi pengelola parkir dan meminta diperlihatkan *Closed Circuit Television* atau di singkat dengan *CCTV*, akan tetapi pengelola parkir mengatakan bahwa *CCTV* tidak berfungsi yang menyebabkan pelakunya tidak bisa diketahui.

Berdasarkan kasus diatas, diketahui jika masih terdapat konsumen yang dirugikan di dalam area parkir, hal ini masih menjadi masalah serius sampai saat ini. Berdasarkan kasus kerugian di area parkir yang sebagaimana telah dituliskan sebelumnya, ditemukan adanya pihak pengelola parkir yang kurang bertanggung jawab dan tidak bisa memberikan solusi. Tidak jarang hal tersebut terjadi akibat adanya klausula baku yang salah atau penerapan klausula baku yang tidak sesuai. Di dalam penulisan klausula baku atau ketentuan umum *PT Centerpark Citra corpora*, tertulis :

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. Demi kenyamanan bersama dimohon untuk memastikan kendaraan anda terkunci dengan baik dan tidak meninggalkan tiket parkir, surat-surat dan barang-barang berharga anda di dalam kendaraan anda.

Dalam klausula baku yang tertuang disebutkan untuk tidak meninggalkan tiket parkir dan surat-surat berharga akan tetapi masih banyak konsumen yang meninggalkan surat parkir maupun surat-surat berharga di dalam kendaraan dikarenakan rasa percaya terhadap pihak parkir. Dalam kasus kehilangan dituliskan mengenai pemilik karcis parkir yang berhak menyampaikan keluhan dan permasalahan yang diterima sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure), namun kenyataan dilapangan tidak sedikit konsumen yang hilang arah sehingga tidak mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, hal ini disebabkan karena perletakkan ketentuan umum yang kurang jelas terlihat, sehingga sebagai konsumen tidak semua dapat membaca tulisan-tulisan yang tuliskan oleh pelaku usaha. Dalam penulisan klausula baku yang di tentukan oleh pelaku

usaha dapat dikatakan tidak semuanya dapat dimengerti dan dipahami oleh konsumen, hal tersebut dikarenakan beberapa hal, seperti tulisan yang terlalu kecil, karcis parkir yang tersobek, dan di ketahui beberapa mall tidak terdapat tiket parkir sehingga tidak bisa membaca klausula baku yang dibuat. Melihat adanya fenomena yang terjadi, sebagai konsumen pengguna jasa parkir akan merasa tidak nyaman dan merasa aman dengan kendaraan yang diparkirkan sehingga menyebabkan rasa khawatir akibat adanya klausula baku tersebut pada saat meninggalkan kendaraan.

Klausula baku berhubungan erat dengan hukum, dimana klausula baku adalah satu perjanjian yang telah diatur di dalam hukum. Pengertian hukum sendiri merupakan keseluruhan aturan maupun kaidah yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama yang mengatur mengenai tingkah laku dimana dan dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan hadirnya suatu sanksi<sup>10</sup>. Jika dilihat dari ruang lingkup yang sempit hukum dihadirkan untuk menjaga tingkah laku masyarakat sehingga masyarakat tidak melanggar norma yang ada sehingga perdamaian dan ketertiban bisa terjaga. Hukum dilihat dari ruang lingkup yang lebih besar adalah suatu aturan yang bisa menjamin adanya ketertiban masyarakat keamanan bagi masyarakat. Di dalam menjaga ketertiban masyarakat, dinilai akan cukup terjaga jika masyarakat yang terikat hukum itu dapat mentaati hukum yang telah berlaku disuatu wilayah dimana masyarakat itu terikat. Hukum dalam

---

<sup>10</sup> Afisah Elsa Nurahma Lubis dan Farhan Dwi Fahmi, “*Pengenalan dan Definisi Hukum Secara Umum Literature Review Etika*”, Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, Vol. 2, Issue 6, 2021, hal. 768.

hal ini tidak boleh lepas dari aspek keadilan dan asas lain yang berguna melindungi warganya dengan adil sehingga dalam hal ini hukum diharapkan menjamin kepastian hukum bagi setiap warga negara, tanpa kecuali. Jika dilihat dari perlindungan hukum atas masyarakat biasanya melekat pada hak asasi manusia, dimana setiap orang memiliki hak asasi yang harus dilindungi oleh negara. Hak asasi manusia telah tertera di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang terletak di dalam Pasal 28A sampai 28J.

Aturan mengenai hukum perlindungan hak asasi bagi warga negara. dapat dilihat di dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan “bahwa setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama di mata hukum” Untuk mendapatkan perlindungan hukum, seseorang dapat melaporkan segala bentuk tindak pidana atau perbuatan yang merugikan kepada pihak berwajib. Adanya jaminan perlindungan hukum yang sama di mata hukum dimaksud untuk memberikan hukum untuk orang yang lemah dan tidak kuat, sebagai mana di sampaikan oleh Sunaryati Hartono yang mengatakan bahwa hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial<sup>11</sup>.

Dalam klausula baku, konsumen adalah pihak yang lemah, hal tersebut disebabkan karena klausula baku adalah aturan yang telah disiapkan

---

<sup>11</sup> M. Roji Iskandar “Pengaturan Klausula Baku Dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian Syariah”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol.1, No.1, (2017), hal 204.

terlebih dahulu dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, di dalam klausula baku secara umum tertulis aturan sepihak yang dicantumkan dalam kuitansi, faktur / bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli dimana tidak boleh merugikan konsumen<sup>12</sup>. Dalam klausula baku di area parkir yang terjadi adalah perjanjian sepihak dimana konsumen adalah salah satu pihak yang tidak memiliki kekuatan dan juga memiliki posisi lemah di dalam klausula baku, oleh karena itu banyak sekali bisa ditemukan di dalam masyarakat adanya konsumen yang ditipu, merasa dirugikan, dikecewakan, dan mengalami pengalaman tidak menyenangkan lainnya. Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi<sup>13</sup>.

Oleh sebab itu konsumen membutuhkan suatu aturan untuk melindungi konsumen, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di dalam Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Sidobalok menyampaikan pengertian perlindungan konsumen yang mengatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah keseluruhan dari adanya peraturan dan hukum yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dari adanya usahanya untuk

---

<sup>12</sup> Fitria Novia Heriani, “Memahami Klausula Baku dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen” (<https://www.hukumonline.com/berita/a/klausula-baku-dan-mekanisme-penyelesaian-sengketa-konsumen-lt6206029634f91/>), diakses pada tanggal 27 September 2023, 14.58)

<sup>13</sup> Philip Kotler, *Principles of Marketing*, (Englewood Cliffs New Jersey :Prentice-Hall Inc,1980) page.267-268.

memenuhi kebutuhan dan mengatur upaya- upaya yang dilakukan sehingga menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen<sup>14</sup>”.

Perlindungan konsumen ditujukan untuk menjaga hak- hak konsumen yang sebagaimana sudah diatur Pasal 4 Undang- Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak- hak yang harus dipenuhi sebagai konsumen. Sesuai dengan aturan yang telah tertulis di dalam Undang- Undang, konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen dan juga mengganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan barang/ jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Akan tetapi dalam mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen, pelaku usaha akan meminta bukti terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga dalam hal ini pelaku usaha tidak akan mengalami kerugian akibat adanya kelalaian konsumen. Sebagai pelaku usaha yang menjalankan bisnis barang/

---

<sup>14</sup> Sidobalok J, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* ( Bandung : Citra Aditya Bakti, 2014) hal.4

jasa, biasanya pelaku usaha akan mencantumkan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen sebelum konsumen menerima ganti rugi.

Pada umumnya, ganti rugi banyak bersinggungan dengan pelaku usaha yang melakukan bisnis barang, seperti misalnya dengan mencantumkan tulisan untuk melakukan pengecekan barang sebelum transaksi, melakukan video *unboxing* pada produk yang datang dan tidak sedikit yang melakukan pembukaan produk di toko untuk memastikan barang yang akan diterima konsumen dalam kondisi yang baik. Seiring berjalannya waktu, ganti rugi tidak hanya bersinggungan dengan pelaku usaha yang melakukan bisnis jual beli barang, akan tetapi bersinggungan pula dengan pelaku usaha yang memberikan jasanya kepada konsumen, dalam kasus ini adalah pengelola area parkir.

Dengan adanya kasus mengenai hilangnya barang/ benda di area parkir menunjukkan kurangnya keamanan yang diberikan oleh pengelola parkir dan menyebabkan kerugian kepada konsumen. Klausula baku dijelaskan di dalam Undang- Undang No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengenai klausa baku yaitu berdasarkan Pasal 1 Ayat (10) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan:

“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/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

akan tetapi di dalam fenomena ini UU No. 8 Tahun 1999 sendiri melarang dicantumkannya klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab di dalam perjanjian. Hal ini sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan:

“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: a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen; c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen”.

Dengan adanya penolakan tanggung maka secara tidak langsung pengelola area parkir melakukan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Di dalam hak-hak konsumen yang tertuang di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sehingga terjadi perbedaan dan hal yang tidak sesuai dengan apa yang telah diatur di dalam Undang-Undang dan fenomena yang terjadi di masyarakat. Hukum perlindungan konsumen dihadirkan di masyarakat untuk bisa melindungi konsumen dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri, sehingga dengan adanya hak konsumen tersebut bisa menjadikan konsumen memiliki alasan penguat untuk melakukan pembelaan terhadap hal yang telah merugikannya.

Dalam hal ini Penulis ingin mencoba untuk mengkaji mengenai perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen pengguna jasa parkir apabila terjadi kerugian di area parkir. Kerugian dalam hal ini adalah hilangnya barang/ benda di dalam kendaraan yang menyebabkan pengguna jasa parkir dan merasanya khawatir, hilangnya kendaraan, dan kerugian akibat kendaraan yang tergores akibat benturan dengan kendaraan lain. Hal tersebut memiliki suatu ketertarikan untuk Penulis bahas dan penulis kaji pelaksanaannya, karena pada umumnya keamanan kendaraan dan barang di dalam kendaraan menjadi tanggung jawab dari pengelola area parkir oleh karena itu, Penulis menulis skripsi ini dengan menggunakan sebuah judul **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA PT CENTREPARK CITRA CORPORA DI TANGERANG TERHADAP KERUGIAN AKIBAT ADANYA KLAUSULA BAKU”**

Dengan adanya fenomena yang terjadi dan dasar hukum yang tersedia, membuat Penulis tertarik untuk lebih lanjut membahas isu yang terjadi di fenomena sosial tersebut dengan harapan sekiranya dapat membantu konsumen yang dalam hal ini di khususnya kepada konsumen pengguna jasa parkir sekiranya mengalami isu yang sama atau setidaknya membantu mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang dimiliki. Selain daripada itu, Penulis tertarik dalam pembahasan isu akibat adanya perasaan khawatir untuk meninggalkan barang- barang berharga di dalam kendaraan, yang menyebabkan Penulis harus membawa semua barang yang tidak seharusnya dibawa kedalam pusat perbelanjaan karena

kekhawatirannya dalam meninggalkan barang tersebut. Akan tetapi mengingat keterbatasan waktu dan juga Penulis, maka fokus utama yang akan dikaji Penulis adalah *PT Centrepark Citra Corpora* selaku pengelola parkir. Dalam hal ini Penulis membatasi pusat perbelanjaan yang menggunakan *PT Centrepark Citra Corpora* di Tangerang dan Pengguna Jasa *PT Centrepark Citra Corpora* yang memiliki kendaraan pribadi seperti mobil dan motor.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen yang dapat diberikan akibat kerugian di area parkir?
2. Bagaimana pertanggungjawaban dan ganti rugi yang diberikan akibat kerugian di area parkir ditinjau dari kejadian di *PT Centrepark Citra Corpora*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengembangkan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya klausula baku.
2. Untuk menemukan bentuk pertanggung jawaban dan ganti rugi yang dapat dilakukan oleh *PT Centrepark Citra Corpora* akibat adanya kehilangan barang di dalam kendaraan terkait klausula baku.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi jawaban atas permasalahan kerugian adanya klausula baku yang terjadi di masyarakat yang menggunakan fasilitas parkir.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan penelitian lanjutan terhadap permasalahan yang sama tentang klausula baku di area parkir.

#### b) Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi konsumen yang memiliki permasalahan kehilangan barang di dalam kendaraan, dan bagaimana bisa mengetahui apa yang seharusnya dilakukan sebagai konsumen yang memiliki perlindungan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam BAB I ini penulis menguraikan konsep penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta ketentuan sistematika penelitian.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam BAB II terdapat uraian penting perihal tinjauan teori dan tinjauan konseptual yang berkaitan dengan isu dan pembahasan yang diangkat. Di dalam Tinjauan Pustaka akan berisikan teori mengenai perlindungan konsumen, fasilitas parkir, parkir dan klausula baku nantinya akan mempermudah pengertian untuk memahami isi dari Bab Analisa Penelitian

## BAB III : METODE PENELITIAN

BAB ini berfokus dalam menguraikan metode apa yang digunakan termasuk mengenai jenis penelitian, jenis data, cara data diperoleh, metode pendekatan penelitian dan analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

BAB ini berisi isi dari hasil analisis peneliti terhadap judul yang diambil, di dalam bab ini juga berisikan pembahasan dan penjelasan dari banyak pihak yang akan terkait dengan penelitian ini.

## BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dan saran terkait hasil pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya yang membahas hasil penelitian.