

BAB II

TINJAUAN KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian konsumen dan pelaku usaha

Pengamanan hak pelanggan menjadi elemen esensial dalam kerangka hukum kontemporer guna menegakkan keadilan pada interaksi ekonomi antara penyedia usaha dan pembeli jasa/barang. Pelanggan didefinisikan sebagai pihak yang memanfaatkan produk atau layanan.⁸, sementara penyedia usaha merupakan pihak yang menawarkan barang atau jasa tersebut. Riset terdahulu mengungkapkan bahwa relasi ini kerap tidakimbang, sebab kekuatan tawar pelanggan cenderung lebih rendah ketimbang penyedia usaha.⁹

Pengamanan pelanggan menjadi komponen tak terpisahkan dari tatanan hukum era sekarang, yang difokuskan untuk membentuk keseimbangan serta keadilan pada interaksi ekonomi antara penyedia usaha dan pelanggan.¹⁰.Sebab dalam proses jual-beli, acap kali muncul ketidakmerataan kedudukan antara pihak-pihak terkait, yang berpotensi merugikan pelanggan bila tidak diamankan melalui hukum. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelanggan diartikan sebagai individu atau kelompok yang memakai barang dan/atau layanan yang ada di

⁸ Putu Ayu Melina Arista Dewi.

⁹ Putu Ayu Melina Arista Dewi.

¹⁰ MH. Yessy Kusumadewi, SH., MH. Grace Sharon, SH., *Hukum Perlindungan Konsumen* (LEMBAGA FATIMAH AZZAHRAH, 2022).

masyarakat demi keperluan pribadi, keluarga, atau pihak lain¹¹. entitas hidup lainnya, serta bukan dimaksudkan untuk dijual ulang. Penjelasan ini menekankan bahwa pelanggan tidak terbatas pada pembeli barang/layanan secara bisnis, melainkan mencakup setiap individu yang menggunakan barang/layanan guna pemenuhan keperluan sehari-hari tanpa niat memperjualbelikannya lagi. Keterlemahan kedudukan pelanggan pada relasi hukum ini meliputi minimnya akses informasi, pemahaman hukum, dan daya tawar untuk menyanggah ketentuan yang ditetapkan oleh penyedia usaha.¹²

Di sisi lain, penyedia usaha menurut kerangka hukum perlindungan pelanggan adalah pihak yang memasok atau mempromosikan barang/layanan dalam aktivitas ekonomi. UUPK menguraikan bahwa penyedia usaha mencakup individu atau entitas bisnis, baik yang berstatus badan hukum maupun tidak, yang menjalankan operasi usaha di yurisdiksi Indonesia, baik mandiri maupun secara kontraktual bersama pihak lain. Penyedia usaha bertujuan primer meraih laba dari aktivitasnya, tetapi wajib pula mematuhi tanggung jawab untuk bersikap jujur, adil, dan bertanggung jawab terhadap pelanggan sesuai regulasi yang berlaku. Interaksi antara pelanggan dan penyedia usaha bersifat perjanjian baik eksplisit maupun implisit, sehingga

¹¹ M.H. Dr. Wiwik Sri Widiarty, S.H., *Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Mewujudkan Keadilan* (Publika Global Media Jl. Diponegoro 44, Gowongan, Jetis, 55232, Kota Yogyakarta, DIY Email; 2024).

¹² Abd. Harris . Hani Riadho Nasution, "Kedudukan Konsumen Dalam Hubungan Hukum Dengan Pelaku Usaha Di Indonesia" 4, no. 6 (2025): 470–84.

penyedia usaha diwajibkan memberikan informasi, kualitas barang/jasa, serta jaminan keamanan yang jelas bagi konsumen¹³.

Kedudukan rentan pelanggan ini telah menarik perhatian studi ilmiah dan regulasi, sebab penyedia usaha biasanya mendominasi penetapan aturan dan syarat transaksi tanpa diskusi atau tawar-menawar yang setara dengan pelanggan.¹⁴ Ketidakmerataan ini berpotensi menimbulkan praktik yang merugikan pelanggan bila penyedia usaha menyisipkan ketentuan perjanjian yang menguntungkan satu pihak atau klausul yang mempersempit kewajiban hukumnya, seperti klausul standar pembebasan tanggung jawab. Secara konseptual, pengamanan pelanggan dibuat untuk menormalkan posisi tersebut melalui pemberian hak dasar bagi pelanggan serta tuntutan kepatuhan yang wajib dipenuhi penyedia usaha pada setiap urusan transaksi.¹⁵

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam tatanan hukum pengamanan pelanggan, pelanggan tidak hanya dilihat sebagai peserta pasif dalam pertukaran, tetapi sebagai entitas hukum yang punya deretan hak dan kewajiban yang diamankan oleh peraturan. Hak-hak pelanggan berupa paket perlindungan dasar yang harus dipenuhi penyedia usaha demi menjamin rasa aman, kenyamanan, dan kesejahteraan pelanggan

¹³ Akbar Putra Januar Indah Siti Aprilia, Hasya Ramanian, Michelle Sharon Anastasia, —Sosialisasi Perlindungan Konsumen Berbasis Penyuluhan Hukum Di Smkn 15 Bandung , Jawa Baratl 4, no. 6 (2024): 975–82.

¹⁴ MH Dr. Anggreany , SH., —Hukum Perlindungan Konsumen Solusi Dan Tantangan,|| 2024, PT Bukuloka Literasi Bangsa.

¹⁵ Hani Riadho Nasution, —Kedudukan Konsumen Dalam Hubungan Hukum Dengan Pelaku Usaha Di Indonesia.l

pada setiap proses transaksi. Hak-hak itu diatur rinci dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang di antaranya meliputi hak akan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan saat memakai barang/layanan; hak informasi yang akurat, transparan, dan jujur; hak atas ganti rugi, kompensasi, atau penggantian; hak menyampaikan aspirasi dan aduan; serta hak memperoleh pendampingan advokasi dan pengamanan hukum.¹⁶

Hak akan informasi yang akurat, transparan, dan jujur menjadi hak dasar pelanggan sebab data itu jadi fondasi dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dimaksud melampaui sekadar pengetahuan harga, termasuk kualitas, norma keamanan, cara pemakaian, serta potensi bahaya yang bisa muncul dari pemanfaatan barang/layanan..¹⁷ Studi mengindikasikan bahwa salah satu kelemahan pengamanan pelanggan muncul bila data dari penyedia usaha tidak utuh atau menipu, sehingga pelanggan terjebak dalam ketentuan tidak merata atau klausul pembebasan tanggung jawab yang mempersempit kewajiban penyedia usaha.¹⁸

Tak hanya itu, hak akan keamanan dan kenyamanan juga esensial. Pelanggan berhak atas barang atau layanan yang aman dipakai sesuai fungsi utamanya. Dalam ranah layanan parkir, ini berarti ekspektasi bahwa kendaraan yang diserahkan ke operator parkir akan terlindungi melalui mekanisme

¹⁶ Aprina Chintya Nurul Tika Pratiwi, —Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islaml 2, No. 8 (1999): 142–72.

¹⁷ Zilla Rizky Amalia, —Perlindungan Hukum Konsumen Muslim Terhadap Pemenuhan Hak Atas Informasi Produk Makanan Cepat Saji Yang Tidak Berlabel Halal Di Kabupaten Ponorogo, l 2024.

¹⁸ Zilla Rizky Amalia, —Perlindungan Hukum Konsumen Muslim Terhadap Pemenuhan Hak Atas Informasi Produk Makanan Cepat Saji Yang Tidak Berlabel Halal Di Kabupaten Ponorogo, l 2024.

pengamanan dan monitoring yang layak. Jika terjadi pencurian atau kerusakan kendaraan, pelanggan layak mendapat penggantian atau kompensasi, kecuali terdapat dasar hukum yang valid membebaskan penyedia usaha dari kewajibannya. Ketentuan ini diwujudkan dalam hak memperoleh kompensasi dan/atau ganti rugi jika barang/layanan tidak sesuai kesepakatan atau menyebabkan kerugian.¹⁹

Selain hak-hak tersebut, UUPK juga mengatur kewajiban pelanggan, yakni tanggung jawab membaca serta memahami data mengenai barang/layanan yang akan dipakai, mematuhi arahan pemakaian yang ada, bertindak dengan itikad baik saat bertransaksi, dan menaati ketentuan yang telah disetujui secara proporsional.²⁰ Kewajiban-kewajiban itu mencerminkan akuntabilitas pelanggan guna mempertahankan prinsip keadilan dan keseimbangan pada relasi hukum dengan penyedia usaha. Kewajiban ini pun membawa implikasi aplikatif yang bernilai strategis, sebab pelanggan yang paham betul hak serta kewajibannya mampu bersikap lebih kritis terhadap isi perjanjian, termasuk keberadaan klausul standar yang bisa merugikan²¹.

Oleh karena itu, pengakuan terhadap hak dan kewajiban pelanggan tidak hanya menjamin kepastian hukum, tapi juga memperkokoh kedudukan

¹⁹ Siti Marwiyahd Devi Narayan Wijayaa, Subektib, Nur Handayatic, —Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online Secara Cash On Delivery (Cod)|| 5, No. 2 (2024): 19–25, <https://doi.org/10.55551/jip.v5i2.142>.

²⁰ Bahtiar Tamrin, —Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital Di Indonesia : Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Legal Analysis Of Consumer Protection In Digital Transactions In Indonesia : A Review Of Law Number 8 Of 1999|| 8, No. 6 (2025): 3246–55, <https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7738>

²¹ Bahtiar Tamrin, —Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital Di Indonesia : Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Legal Analysis Of Consumer Protection In Digital Transactions In Indonesia : A Review Of Law Number 8 Of 1999|| 8, No. 6 (2025): 3246–55, <https://doi.org/10.56338/jks.v8i6.7738>.

pelanggan dalam mengawasi tindakan penyedia usaha. Ini amat relevan dalam situasi klausul pembebasan tanggung jawab yang kerap hadir pada kontrak standar semisal tiket parkir. Tanpa akses informasi menyeluruh dan pemahaman tentang tanggung jawabnya sendiri, pelanggan mudah terperangkap dalam ketentuan tidak merata serta berpotensi kehilangan haknya untuk klaim ganti rugi atas kerugian yang diderita²².

c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam sistem hukum pengamanan pelanggan, pelanggan bukan sekadar aktor pasif pada pertukaran, melainkan entitas hukum yang dilindungi melalui rangkaian hak dan kewajiban berdasarkan perundang-undangan²³. Hak-hak pelanggan berupa paket pengamanan dasar yang harus dipenuhi penyedia usaha demi menjamin rasa aman, kenyamanan, serta kesejahteraan pelanggan pada setiap proses pertukaran²⁴. Ketentuan hak-hak itu dirumuskan secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang di antaranya terdiri dari hak akan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat memanfaatkan barang/layanan; hak informasi yang akurat, transparan, dan jujur; hak kompensasi, penggantian rugi, atau restitusi; hak

²² Bahtiar Tamrin, —Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital Di Indonesia : Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Legal Analysis Of Consumer Protection In Digital Transactions In Indonesia : A Review Of Law Number 8 Of 1999| 8, No. 6 (2025): 3246–55, <https://doi.org/10.56338/Jks.V8i6.7738>

²³ Indonesia, “Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 1999.

²⁴ Indonesia, “Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” 1999.

menyuarakan opini dan keluhan; serta hak memperoleh bantuan advokasi dan pengamanan hukum.²⁵

Hak akan informasi yang akurat, jelas, dan jujur menjadi hak pokok pelanggan karena data tersebut berfungsi sebagai landasan pertimbangan dalam berkeinginan. Cakupan informasi tidak terbatas pada harga semata, melainkan juga kualitas, kriteria keamanan, tata cara pemakaian, serta kemungkinan risiko akibat penggunaan barang/layanan. Kajian mengungkap bahwa salah satu celah kelemahan pengamanan pelanggan timbul saat data dari penyedia usaha tidak tuntas atau menyesatkan, sehingga pelanggan terjebak pada ketentuan tidak proporsional atau klausul pembebasan tanggung jawab yang meminimalkan kewajiban penyedia usaha.²⁶

Di luar itu, hak mengenai keamanan dan kenyamanan juga sangat vital. Pelanggan layak memperoleh barang atau layanan yang aman untuk dipakai sesuai fungsi pokoknya. Pada ranah layanan parkir, ini melibatkan antisipasi bahwa kendaraan yang diserahkan ke operator parkir akan dilindungi lewat sistem pengamanan dan pemantauan yang memadai. Apabila muncul kehilangan atau kerusakan pada kendaraan, pelanggan berhak klaim kompensasi atau ganti rugi, kecuali ada pembenaran hukum yang sah membebaskan penyedia usaha dari kewajibannya. Aspek ini diimplementasikan melalui hak atas kompensasi

²⁵ Wiwik Pratiwi, —Negara Hukum, Pemenuhan Perlindungan Konsumen Dan Ham (Telaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)l 01, No. 01 (2020): 29–46.

²⁶ Sutan Pinayungan Siregar, —Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumenl 4, No. 2 (2024): 228–33.

dan/atau penggantian rugi jika barang/layanan tidak sesuai kesepakatan atau memicu kerugian.²⁷

Selain hak-haknya, UUPK turut merumuskan kewajiban pelanggan, yakni tanggung jawab membaca serta mengerti data terkait barang/layanan yang akan dimanfaatkan, mematuhi instruksi pemakaian yang ada, bertindak dengan itikad baik saat bertransaksi, dan menegakkan ketentuan yang telah dirundingkan secara wajar. Kewajiban-kewajiban ini mewujudkan akuntabilitas pelanggan untuk memperupayakan prinsip keadilan dan kesetaraan pada relasi hukum dengan penyedia usaha. Kewajiban tersebut juga membawa nilai aplikatif strategis, lantaran pelanggan yang menguasai hak serta kewajibannya dengan baik bisa lebih tajam menilai isi perjanjian, termasuk kehadiran klausul standar yang rawan merugikan²⁸.

Karenanya, penegasan hak dan kewajiban pelanggan tidak hanya menciptakan kepastian hukum, tetapi juga menguatkan stance pelanggan dalam mengendalikan pola kerja penyedia usaha. Ini krusial banget dalam kasus klausul pembebasan tanggung jawab yang acap muncul pada kontrak standar kayak tiket parkir. Kalau tanpa hak informasi yang komprehensif dan pemahaman kewajibannya sendiri, pelanggan gampang tergiur menyetujui syarat tak adil serta berisiko hilang hak klaim ganti rugi atas kerugian yang dialami²⁹.

²⁷ Andri Kurniawan, "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pengguna Parkir Di Pertokoan," 2023.

²⁸ Sutan Pinayungan Siregar, —Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai Dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.!

²⁹ Vivi Anjelika Irene Puteri A. S. Sinaga, Felicia Jacinta Ivanka Anter, —Kedudukan Hukum Kontrak Baku Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia! 3, No. 2 (2025): 248–59.

B. Perjanjian Dan Klausula Baku

a. Pengertian Perjanjian Menurut Hukum Perdata

Dalam tatanan hukum sipil Indonesia, kontrak menjadi asal mula pokok terbentuknya relasi hukum perdata yang melahirkan hak serta kewajiban bagi para pihak terkait. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mengartikan perjanjian sebagai tindakan hukum di mana satu atau lebih individu berkomitmen terhadap satu atau lebih individu lainnya³⁰. Penjelasan ini menekankan bahwa kontrak bersifat mengikat dan menjadi fondasi sahnya klaim hukum jika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya³¹. Walaupun rumusan Pasal 1313 KUHPerdata kerap dikecam karena terlalu umum dan kurang menonjolkan elemen persetujuan secara gamblang, ketentuannya tetap jadi landasan primer untuk menggambarkan esensi kontrak di Indonesia. Ajaran hukum sipil menjelaskan bahwa inti kontrak muncul dari persetujuan para pihak yang dilakukan dengan sukarela, sadar, dan bebas tekanan, serta wajib memenuhi kriteria keabsahannya seperti tertuang dalam Pasal 1320 KUHPerdata³².

Di era pertukaran kekinian, kesepakatan tak selalu terwujud lewat dokumen formal yang diteken para pihak. Sejumlah ikatan hukum muncul dari tindakan konkret (perilaku faktual) yang secara tersirat menyiratkan adanya persetujuan.

³⁰ Yessy Kusumadewi, SH., MH. Grace Sharon, SH., *Hukum Perlindungan Konsumen*.

³¹ Imam Fawaid Abd. Rahman Saleh, —Perbandingan Asas-Asas Perjanjian Dalam Akad Jual Beli Menurut Hukum Perdata Dan Hukum Islaml 6, No. 1 (2025): 59–72.

³² Bayu Aditya Saputra Eka Yulia Nengsih, Muidatul Fithroh, Sofiatul Anfal, Rizkiy Hakiki, —Hukum Perikatan : Macam-Macam Perikatanl 3, No. 1 (2025): 193–206.

Dalam situasi layanan parkir³³, ikatan hukum tercipta saat pelanggan memasuki zona parkir, menitipkan kendaraan, membayar biaya, serta mendapat tiket parkir sebagai tanda bukti urusan. Ini menggarisbawahi bahwa kesepakatan parkir bersifat berbasis persetujuan dan bebas dari persyaratan bentuk khusus.³⁴

Tiket parkir pada pelaksanaan sehari-hari berfungsi sebagai sarana pembuktian terjadinya kesepakatan antara operator parkir dan pelanggan. Selain info biaya, tiket parkir kerap menyertakan ketentuan dan syarat spesifik yang mengikat, seperti klausul pengurangan tanggung jawab. Karenanya, tiket parkir tak cuma bersifat administratif, tapi juga membawa akibat hukum sebagai komponen perjanjian³⁵. Pertumbuhan ekonomi serta tuntutan kelancaran urusan mendorong penyedia usaha lebih memilih kontrak standar atau perjanjian massal. Kartasmita menguraikan bahwa pola kontrak era sekarang bergeser dari model tradisional berbasis rundingan ke kontrak skala besar yang dirancang secara unilateral oleh penyedia usaha. Situasi ini mengakibatkan penurunan daya tawar pelanggan dalam membentuk kandungan perjanjian³⁶.

Oleh sebab itu, walaupun kesepakatan parkir secara hukum valid dan mengikat, esensinya tetap harus patuh pada asas keadilan serta regulasi yang berlaku. Kontrak yang menyertakan klausul standar merugikan pelanggan

³³ Lucky Omega Hasan, "Hasan, Lucky Omega. Dampak Hukum Kriminalisasi Klausula Baku Perjanjian Terhadap Bisnis Perbankan: Berdasarkan Analisis Hukum Bisnis, Hukum Pidana, Dan Hukum Islam-Jejak Pustaka. Jejak Pustaka," 2024, 1405–13.

³⁴ Erma Dwiyantri, —Kontrak Baku Dalam Perspektif Hukum Perjanjian Di Indonesia 1, No. 2 (2025): 72–76.

³⁵ Nurhasanah, —Rhadap Perjanjian Parkir Yang Mengandung Klausula Eksonerasi (Studi Pada Karcis Parkir Kabupaten Pekalongan), l 2025.

³⁶ Abie Kurniawan Nurqomaru Zamani, Hasiholan Sihalo, Masayu Freya Dipra, Indriany, —Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Belil 1, No. 1 (2025): 41–54.

berisiko melanggar aturan pengamanan pelanggan, sehingga keabsahannya bisa digugat melalui jalur hukum³⁷.

b. Asas-Asas Perjanjian

Hukum kontrak di Indonesia mengakui serangkaian prinsip dasar yang menjadi panduan dalam penyusunan dan pelaksanaan kontrak. Prinsip-prinsip itu mencakup asas kebebasan membuat perjanjian, asas berbasis persetujuan, asas itikad baik, serta asas kesetaraan³⁸. Prinsip-prinsip tersebut difokuskan untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam suatu kontrak³⁹.

Asas kebebasan membuat perjanjian memberi wewenang kepada para pihak untuk menyusun isi dan format kontrak sesuai keinginannya. Meski begitu, kebebasan ini tidak absolut sebab dibatasi oleh peraturan, kepentingan publik, dan moralitas. Pada relasi kontrak pelanggan, kebebasan tersebut kerap hanya ilusi karena kandungan kontrak sudah ditetapkan secara sepihak oleh penyedia usaha⁴⁰.

Asas berbasis persetujuan menyiratkan bahwa kontrak terbentuk sejak adanya kesepakatan, tanpa syarat bentuk khusus. Di layanan parkir, prinsip ini terlihat dari munculnya kontrak semata-mata lewat aksi pelanggan memanfaatkan area

³⁷ Moch Irfanur Khokim, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Di Indonesia" 4, No. 2 (2025): 506–15.

³⁸ et al. Sufiarina, Sufiarina, —Hukum Perdata : Asas-Asas Hukum Dan Perkembangannya, I no. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, (2024).

³⁹ Alifiah Muthmainnah, Abd. Rais Asmar, —Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Parkir Yang Mengandung Klausula Eksponerasil 5, No. 3 (2023): 561–70.

⁴⁰ Yudho Taruno Muryanto Zahra Suryandaru, —Keabsahan Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Modal Ventura Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrakl 2, No. 2 (2025): 913–19.

parkir. Akan tetapi, persetujuan itu biasanya tidak didahului pemahaman cukup atas kandungan klausul yang ada⁴¹. Asas itikad baik mewajibkan para pihak berlaku jujur, wajar, dan tak mengeksploitasi situasi. Fauzan menekankan bahwa penulisan klausul standar yang secara unilateral memindahkan kewajiban penyedia usaha adalah wujud penyalahgunaan dominasi serta melawan asas itikad baik.⁴² Asas kesetaraan menekankan proporsionalitas hak dan kewajiban antarpihak. Ketidakmerataan pada kontrak standar layanan parkir mencerminkan superioritas penyedia usaha atas pelanggan. Ini rawan menciptakan ketidakadilan perjanjian yang merugikan pelanggan secara struktural⁴³. Maka dari itu, pengamalan prinsip-prinsip kontrak amat krusial untuk mengevaluasi validitas klausul standar dan klausul pembebasan tanggung jawab. Kontrak yang melawan asas itikad baik serta kesetaraan bisa dinyatakan tidak sah atau batal secara otomatis sesuai aturan pengamanan pelanggan⁴⁴.

c. Pengertian Dan Ciri-Ciri Klausula Baku

Klausul standar adalah ketentuan atau syarat yang dirancang lebih dulu oleh penyedia usaha untuk dipakai secara luas dalam kontrak dengan pelanggan. Klausul ini biasanya tak menyediakan peluang bagi pelanggan

⁴¹ Nurhasanah, —Rhadap Perjanjian Parkir Yang Mengandung Klausula Eksonerasi (Studi Pada Karcis Parkir Kabupaten Pekalongan).l

⁴² Neilul Muna, —Penyalahgunaan Keadaan Dalam Akta Perjanjian Jual Beli Tanah Yang Dibuat Oleh Ppat (Kajian Putusan Nomor 18/Pdt.G/2021/Pn.Bna),l 2024.

⁴³ Nurhasanah, —Rhadap Perjanjian Parkir Yang Mengandung Klausula Eksonerasi (Studi Pada Karcis Parkir Kabupaten Pekalongan).l

⁴⁴ M.Kn. Esther Masri, S.H. And M.H. Dr. Oti Handayani, S.E., S.H., M.H. Rama Dhianty, S.H., M.H., Sri Wahyuni, S.H., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Cv. Jakad Media Publishing, 2021).

untuk bernegosiasi atau mengubah isi kontrak. Kehadiran klausul standar jadi akibat dari pola transaksi kekinian yang mengedepankan kelincahan dan percepatan⁴⁵. Menurut doktrin hukum perlindungan konsumen, klausula baku mengandung potensi ketidakadilan karena disusun oleh pihak yang memiliki kekuatan ekonomi dan informasi lebih besar. Sutjipto menyatakan bahwa klausula baku sering digunakan sebagai instrumen pelaku usaha untuk mengalihkan risiko usaha kepada konsumen⁴⁶.

Ciri utama klausula baku adalah sifatnya yang sepihak, massal, dan tidak dapat dinegosiasikan. Konsumen hanya dihadapkan pada pilihan menerima atau menolak secara keseluruhan. Dalam praktik jasa parkir, kondisi ini semakin diperparah karena konsumen sering kali tidak memiliki alternatif parkir lain⁴⁷. Karcis parkir merupakan contoh nyata media penggunaan klausula baku. Pada karcis tersebut sering dicantumkan klausula seperti —kehilangan bukan tanggung jawab pengelola. Klausula ini umumnya dicetak kecil dan sulit dibaca, sehingga konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai sebelum menyetujui perjanjian⁴⁸.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara tegas melarang pemanfaatan klausul standar, tapi membatasi kandungannya. Klausul standar yang mencakup pemindahan atau pengurangan kewajiban penyedia usaha

⁴⁵ Kostarika Sihotang, —Perlindungan Hukum Hak-Hak Nasabah Atas Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Kredit Dengan Bank Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, l no. 8 (2025).

⁴⁶ Moch Irfanur Khokim, —Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Di Indonesia. l

⁴⁷ Asang Yudha Pratama, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jasa Parkir Atas Pencantuman Klausula Baku Skripsi*, 2023.

⁴⁸ Asang Yudha Pratama.

dilarang karena melawan esensi pengamanan pelanggan. Oleh karenanya, klausul standar pada layanan parkir wajib dievaluasi keabsahannya melalui hukum kontrak dan hukum perlindungan pelanggan. Klausul yang merugikan pelanggan serta melanggar Pasal 18 UUPK bisa dinyatakan batal secara hukum dan kehilangan daya ikat⁴⁹.

C. Klausula Eksonerasi

Menurut Mariam Darus Badruzaman, dengan istilahnya klausula eksonerasi, klausula tersebut berasal dari kata klausul, dan Mariam darus badruzaman memberikan Memberi penjelasan bahwa klausul tersebut adalah bagian dari suatu perjanjian, di mana salah satu pihak dapat menghindari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi secara penuh atau sebagian, karena melanggar perjanjian atau melakukan tindakan yang bertentangan dengan hukum⁵⁰.

Demikian juga David Yates, yang lebih memilih menggunakan istilah exclusion clause, memberikan definisi: —any term in a contract restricting, excluding or modifying aremedy or a liability arising out of breech of a contractual obligation, 12 yang diterjemahkan secara bebas sebagai —setiap bagian dari suatu perjanjian yang membatasi, membebaskan atau merekayasa ganti rugi atau tanggung jawab yang timbul dari pelanggaran terhadap suatu perjanjian⁵¹.

⁴⁹ Pratama, Bisma Putra, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

⁵⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), hlm. 47

⁵¹ David Yates, *Exclusion Clauses in Contracts*, (London: Sweet & Maxell, 1982), hlm. 1 dalam Sriwati. Op. cit., hlm. 182

Dalam pengertiannya yang lebih luas David Yates menunjuk pada yurisprudensi dalam kasus *Bentsen v. Taylor, Sons & Co* (1893) dan *Bahama International Trust Co. V. Threadgold* (1974) yang mengemukakan bahwa exemption clause diartikan sebagai —a clause in a contract or a term in a notice which appears to exclude or restrict a liability or a legal duty that would otherwise arise, yang jika diterjemahkan secara bebas adalah klausul yang kehadirannya untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab yang mungkin saja muncul⁵². Menurut Engels⁵³ menyebut adanya tiga bentuk yuridis dan perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi. Ketiga bentuk yuridis tersebut terdiri atas:

- a. Tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena kurang baik dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban perjanjian;
- b. Kewajiban-kewajiban sendiri yang biasanya dibebankan kepada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya, perjanjian keadaan darurat).
- c. Kewajiban-kewajiban diciptakan (syarat-syarat pembebasan oleh salah satu pihak dibebankan dengan memikulkan tanggung jawab pihak yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita pihak ketiga).

Perjanjian eksonerasi yang membebaskan tanggungjawab seseorang pada akibat-akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-

⁵² Ibid

⁵³ R.H.J. Engels, Syarat-syarat eksonerasi atau syarat-syarat untuk pengecualian tanggungjawab, termuat dalam *Compendium Hukum Belanda*, Leiden April 1978, hlm. 159-192, dalam A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 100.

kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan, antara lain tentang masalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar-janji. Ganti rugi tidak dijalankan apabila dalam persyaratan eksonerasi tercantum hal itu.

Berdasarkan berbagai definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa klausul pembebasan adalah bagian dalam perjanjian yang membatasi atau membersihkan tanggung jawab hukum salah satu pihak terhadap segala bentuk ketidakpenuhan kewajibannya dalam perjanjian tersebut. Contoh dari klausul tersebut adalah ⁵⁴:

- a. Adanya pembebasan tanggung jawab pihak pengembang dalam perjanjian pembelian rumah, dalam hal pengembang tidak dapat memenuhi janjinya untuk melaksanakan penyelesaian pembangunan atas rumah yang dibeli, tepat pada waktunya⁵⁵.
- b. Adanya pembatasan tanggung jawab ganti rugi bagi perusahaan pengangkutan berkaitan dengan kehilangan barang bawaan penumpang.⁵⁶
- c. Adanya pembatasan terhadap tanggung jawab terhadap kecelakaan jasmani yang diderita oleh penumpang⁵⁷.

Disini terlihat bagaimana tidak seimbangnnya peran tawar-menawar antara produsen atau penyalur barang (penjual) yang biasa disebut kreditor dan konsumen (debitur) di pihak lain. Mengenai pertanyaan apakah terdapat

⁵⁴ Sriwati, *op. cit.*, hlm. 183.

⁵⁵ Sriwati, *op. cit.*, hlm. 183

⁵⁶ Sriwati, *op. cit.*, hlm. 183

⁵⁷ Sriwati, *op. cit.*, hlm. 183

kebebasan berkontrak dalam perjanjian standar ini, terdapat beragam pendapat yang memperkuat kontroversi di dalamnya..⁵⁸

Ahli hukum Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggungjawab, terlebih-lebih lagi ditinjau dan asas-asas hukum nasional, di mana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang didahulukan⁵⁹. Dalam perjanjian standar, kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha, membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya dan tidak kewajibannya. Menurutnya, perjanjian standar ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan⁶⁰.

Sutan Remy Sjahdeini berpendapat dalam kenyataannya KUH Perdata sendiri memberikan pembatasan-pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak itu. Misalnya, terdapat ketentuan yang mengatakan, suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kata sepakat kedua belah pihak atau karena alasan lain yang dinyatakan dengan undang-undang.⁶¹ KUH Perdata juga menyebutkan tiga alasan yang dapat menyebabkan suatu perjanjian, yakni paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), dan penipuan (*bedrog*). Ketiga alasan ini dimaksudkan oleh undang-undang sebagai pembatasan terhadap berlakunya asas kebebasan berkontrak⁶².

⁵⁸ Shidarta, *op. cit.*, hlm. 122

⁵⁹ Mariam Darus Badruzaman, *op. cit.*, hlm. 52-53

⁶⁰ Mariam Darus Badruzaman, *op. cit.*, hlm. 52-53.

⁶¹ Shidarta, *op. cit.*, hlm. 122

⁶² Shidarta, *op. cit.*, hlm. 122.

Menurut Remy Sjahdeini, agar tidak ada pihak yang lebih kuat memanfaatkan prinsip kebebasan berkontrak secara tidak benar, maka diperlukan campur tangan dari hukum dan lembaga pengadilan. Misalnya, dalam hukum tenaga kerja, ada beberapa batasan yang diatur dalam kontrak kerja. Campur tangan pengadilan bisa terjadi sebagai alasan mengapa perjanjian berakhir, dan alasan tersebut disebut dengan istilah penyalahgunaan keadaan. Dalam KUH Perdata Baru Negeri Belanda, penyalahgunaan keadaan ini dianggap sebagai alasan keempat dan kelalaian dalam kesengajaan..⁶³

Dengan demikian, jika prinsip kebebasan berkontrak ingin ditegakkan dan kepentingan dunia perdagangan tidak dirugikan, satu-satunya cara adalah dengan membatasi para pelaku usaha dalam menyusun klausul eksonerasi. Tentu saja hal ini tidak mudah dilakukan. Meski demikian, menurut saran Mariam Darus Badruzaman, pemerintah perlu turut campur, mungkin tidak semua perjanjian standar bisa ditangani sama seperti itu. Materi perjanjian yang terjadi di masyarakat begitu luasnya dan heterogennya⁶⁴.

Dalam UUPK, istilah klausul eksonerasi tidak ada, yang ada adalah istilah —klausul baku. Pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa klausul baku adalah aturan, ketentuan, atau syarat yang sudah dibuat dan ditentukan sendiri oleh pelaku usaha sebelumnya, tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen. Yang penting adalah prosedur pembuatannya yang bersifat satu pihak, bukan tentang isi dari dokumen tersebut. Padahal, arti "klausul eksonerasi" tidak hanya tentang cara

⁶³ *Ibid*

⁶⁴ *Ibid*

membuatnya, tetapi juga tentang isi yang berupa pembagian tugas atau tanggung jawab yang diambil alih oleh pihak yang bersangkutan usaha⁶⁵.

Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan huruf (b) dan seterusnya sebenarnya memberikan contoh bentuk-bentuk pengalihan tanggung jawab itu, seperti pelaku usaha dapat menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, atau menolak penyerahan kembali uang yang dibayar, dan sebagainya.⁶⁶

D. Aspek Hukum Pengelolah Parkir

Parkir adalah suatu keadaan tidak bergerak yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Ruang parkir umumnya dinyatakan dalam rambu lalu lintas ataupun tidak. Ruang parkir dapat ditemui di luar badan jalan, taman parkir, gedung parkir, baik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, badan hukum, warga negara maupun swasta. Penyelenggaraan ruang parkir dapat dilakukan secara gratis/tidak berbayar maupun berbayar⁶⁷.

Setiap wilayah masing-masing Provinsi memiliki kebijakan sendiri tentang area parkirnya yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan daerah tersebut. Pemerintah tetap memberikan pedoman secara umum melalui

⁶⁵ *Ibid.*, hlm. 123.

⁶⁶ *Ibid.*, hlm. 123.

⁶⁷ Abdul jabbar Lubis, Evri Ekadinansyah, —Sistem Perparkiran Prabayar Berbasis Mikrokontroler AT89C25I, Progresif, Vol.6. No. 1 Pebruari 2010, hlm. 623

Undang undang. Dilihat dari segi hukum yang berkaitan dengan parkir sebagai suatu fasilitas umum, maka terdapat regulasi yang baik langsung ataupun tidak langsung mengatur tentang perparkiran ini. Seperti Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 1993 Tentang Prasarana dan lalu Lintas Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan⁶⁸.

Pengelolaan parkir merupakan suatu kegiatan penyediaan jasa yang menimbulkan hubungan hukum antara pengelola parkir dan pengguna jasa parkir. Hubungan hukum tersebut lahir sejak pengguna jasa memasuki area parkir, menerima karcis parkir, dan membayar sejumlah tarif parkir yang telah ditentukan. Dalam perspektif hukum perdata, hubungan tersebut tidak hanya dipahami sebagai penyewaan tempat, melainkan lebih tepat dikualifikasikan sebagai perjanjian penitipan barang, karena pengelola parkir menerima titipan kendaraan dan berkewajiban menjaga serta mengembalikannya dalam keadaan utuh kepada pemiliknya⁶⁹.

Dalam konteks hukum perdata, perjanjian parkir melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Pengelola parkir berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, menjaga kendaraan dari risiko kehilangan atau

⁶⁸ Abdul jabbar Lubis, Evri Ekadinansyah, —Sistem Perparkiran Prabayar Berbasis Mikrokontroler AT89C25I, Progresif, Vol.6. No. 1 Pebruari 2010, hlm. 623

⁶⁹ Dwi Suryahartat, "Perjanjian Penitipan Barang Dalam Pengelolaan Parkir Bagi Perlindungan Konsumen Di Indonesia" 2, no. 2 (2019): 2614–3550.

kerusakan, serta bertanggung jawab atas kelalaian yang ditimbulkan selama masa penitipan. Sebaliknya, pengguna jasa parkir berkewajiban membayar tarif parkir dan mematuhi ketentuan yang berlaku. Apabila pengelola parkir lalai dalam menjalankan kewajibannya sehingga menimbulkan Kerugian yang dialami oleh konsumen membuat pengelola bisa dikenai tuntutan hukum. berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata⁷⁰.

Pengelolaan parkir juga berkaitan erat dengan hukum perlindungan konsumen, karena pengguna parkir berkedudukan sebagai konsumen jasa, sedangkan pengelola parkir sebagai pelaku usaha. Dalam praktiknya, sering ditemukan pencantuman klausula baku atau klausula eksonerasi pada karcis parkir, seperti pernyataan bahwa pengelola parkir tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan. Klausula tersebut pada prinsipnya membatasi bahkan menghapus tanggung jawab pelaku usaha, sehingga berpotensi merugikan konsumen dan bertentangan dengan asas keadilan serta perlindungan konsumen⁷¹.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab atau meniadakan hak konsumen. Oleh karena itu, klausula eksonerasi dalam karcis parkir dapat dinyatakan batal demi hukum apabila terbukti merugikan konsumen dan tidak memberikan keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak. Beberapa penelitian

⁷⁰ Maulvina Shanti Levianita Artikasari, M. Alvin Syihab H.Pb, Faiz Naufaldho, "Analisis Kepastian Hukum Dan Pertanggungjawaban Perjanjian Penitipan Barang Dalam Pengelolaan Parkir" 11, no. July (2025): 25–30.

⁷¹ Putu Ayu Sriasih Wesna Ida Ayu Anggita Pradnyandari, Ni Luh Made Mahendrawati, —PendahuluanI 5, no. 2 (2024): 183–90.

menunjukkan bahwa lemahnya posisi tawar konsumen menyebabkan klausula baku dalam jasa parkir sering diterima tanpa adanya kesempatan untuk melakukan negosiasi⁷².

Selain aspek perdata dan perlindungan konsumen, pengelolaan parkir juga memiliki dimensi hukum administrasi negara. Pengelolaan parkir, khususnya di ruang publik atau fasilitas umum, wajib memperoleh izin dari pemerintah daerah dan tunduk pada peraturan daerah yang mengatur mengenai perparkiran. Aspek administratif ini mencakup perizinan usaha, penetapan tarif parkir, pengelolaan retribusi, serta pengawasan oleh instansi berwenang. Pengelola parkir yang tidak memenuhi ketentuan perizinan dapat dikenai sanksi administratif berupa denda, pembekuan, atau pencabutan izin usaha⁷³.

Dalam hal terjadi pelanggaran hukum dalam pengelolaan parkir, pengelola dapat dikenai sanksi hukum sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi perdata berupa ganti kerugian kepada konsumen, sanksi administratif dari pemerintah daerah, serta dalam kondisi tertentu dapat berkembang ke ranah pidana, khususnya apabila terdapat unsur penipuan, pemerasan, atau pengelolaan parkir secara ilegal. Dengan demikian, aspek hukum pengelolaan parkir memiliki peran penting dalam menjamin kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan ketertiban dalam penyelenggaraan jasa parkir⁷⁴.

⁷² Nirida Nanda Rosawati and Adhitya Widya Kartika, —Perlindungan Kendaraan Bermotor Jnj Jam Hvbvngqn Melalui Mediasi Di Kepolisian Sektor Purwosari (Studi Kasus Qsoak 24 Jam Di Purwosari , Parkir Bojonegoro)l 22, no. 1 (2024).

⁷³ Basri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir” XX, no. 1 (2015): 41–48.

⁷⁴ Ahmad Zazili Yatini, Mieke Yustia Ayu Ratna Sari and Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam, “Perlindungan Konsumen Jasa Parkir Pusat Perbelanjaan” XVII, no. 1 (2023): 108–27.