

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap orang, pada suatu waktu dan dalam posisi tunggal maupun berkelompok dalam keadaan apapun pasti akan menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada pihak konsumen yang tidak memiliki kedudukan “ aman ”. Perlindungan konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting , mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan serta teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai tujuan pelaku usaha, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung konsumenlah yang tetap merasakan dampaknya.

Hak dari konsumen yang harus mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan, maka produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan apa yang telah menjadi hak dari konsumen. Satu hal yang menjadi faktor utama yang diacuhkan oleh pemerintah mengenai keamanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas umum, dimana biasanya belum cukup *akomodatif* untuk menopang keamanan dan kenyamanan konsumen. Hal ini dirasakan oleh konsumen melihat

kurangnya tanggung jawab oleh pihak pelaku usaha jika terjadi kehilangan ataupun kerusakan pada barang yang dibeli ataupun dititipkan. Solusi atas tanggung jawab tersebut tidak diwujudkan, akan tetapi pelaku usaha mencari berbagai macam cara untuk menghindari dari tanggung jawab apabila terjadinya kerugian kepada konsumen.

Kedudukan konsumen semakin diberatkan dengan ciri-cirinya yang tidak terinformasikan, sehingga kurangnya informasi membuat konsumen tidak mampu melawan kedudukan pelaku usaha yang memiliki wewenang. Dalam hal ini pelaku usaha hanya memiliki kesepakatan diluar dari pengetahuan konsumen dan tiap-tiap perjanjian sepihak yang dibuat produsen, tidak lebih hanya untuk membuat perlindungan hukum terhadap pelaku usaha ketika terjadi klaim dari konsumen. Sementara itu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen tidak dapat terwujud, diakibatkan pelaku usaha belum mampu melaksanakan tanggung jawabnya ketika terjadi kerugian di pihak konsumen. Sehingga konsumen tidak skedar pembeli akan tetapi pihak yang dirugikan ketika terjadi kerusakan ataupun kehilangan.

Berbagai macam cara dibuat agar kedua belah pihak tidak dirugikan, sehingga terbentuklah perjanjian standar atau yang sering kita kenal dengan klausul baku. Dimana perjanjian ini membakukan hampir seluruh klausul-klausulnya oleh pemakainya dan oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak memiliki peluang untuk merundingkan ataupun mengadakan perubahan. Sekarang tujuan dasar dari klausul baku ini tidak mampu tercerminkan karena baik langsung ataupun tidak

langsung pihak yang lain memiliki hak membuat perjanjian sedangkan disisi lain hanya mampu mengikuti isi dari perjanjian tersebut. Dengan demikian tidak akan terjadi yang namanya keseimbangan kedudukan antara pihak konsumen dengan produsen walaupun sifat dari perjanjian ini sangat hemat waktu, biaya, dan tenaga.

Melihat dari perikatan dasar yang diberikan oleh pelaku usaha ke konsumen sering kali terlihat pada klausul baku yang terdapat pada saat kita memarkirkan kendaraan kita disuatu lokasi yang bersifat swasta. Pelayanan jasa parkir ini ditujukan untuk memberikan kenyamanan serta keamanan terhadap kendaraan, tetapi jika ditinjau dari isi klausul baku yang diberikan sama sekali tidak memiliki nilai tanggung jawab. Kegiatan yang terjadi dikalangan pelaku usaha dengan konsumen mengenai pelayanan jasa parkir tersebut akan menimbulkan suatu permasalahan baru apabila terjadinya suatu kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen.

Lemahnya hak konsumen dan selalu menjadi pihak yang dirugikan, maka muncullah berbagai bentuk lembaga yang membantu dan melindungi hak dan kewajiban dari pihak yang merasa dirugikan khususnya ditujukan pada konsumen. Keberadaan klausul baku bukan menjadi perjanjian yang diutamakan karena masih banyak aturan hukum yang mampu menjadi objek untuk menelaah perbuatan melawan hukum atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Hal ini parkir juga memiliki berbagai bentuk aturan hukum seperti KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung Nomor 124/PK/PDT/2007. Aturan hukum tersebut bermanfaat untuk melindungi kedua belah pihak agar

ditemukannya *win win solution* dan terjadinya perlindungan hak dan kewajiban serta tidak adanya pelimpahan tanggung jawab secara sepihak.

Parkir yang ditentukan oleh dasar hukum yang ada, digunakan sebagai bentuk jasa parkir dengan disertai pembayaran atas jasa yang diberikan dan apabila terjadi kerugian atau kehilangan ditanggung oleh pihak yang memberikan jasa parkir. Namun hal itu belum terwujud sehingga terjadi ketidakseimbangan hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak dan sesungguhnya isi dari klausul baku tidak hanya untuk kepentingan pribadi saja. Akan tetapi mencakup segala hal mengenai perlindungan hukum masing-masing hak serta bentuk klausul baku atas perparkiran yang dibuat oleh satu pihak akan dianggap tidak merugikan selama sesuai dengan tujuan awal dari klausul baku tersebut. Sekarang permasalahan yang ada bentuk dari klausul baku hanya digunakan untuk melindungi hak dan kewajiban pihak yang memberi layanan jasa parkir. Karena pihak pemberi layanan jasa parkir hanya mengutamakan keuntungan perusahaan dari pada melayani konsumen yang merupakan salah satu tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan kasus yang dialami oleh pengacara David M.L Tobing tentang terjadinya kehilangan kendaraan bermotor di area perparkiran milik secure parking yang menyediakan jasa parkir namun tidak bertanggung jawab. David M.L Tobing menyimpulkan bahwa pengelola parkir tak harus punya lahan parkir, kalau mau “main” di bisnis ini. Pengelola parkir bekerja sama dengan pemilik atau manajemen gedung dan sistem kerja samanya punya banyak cara, yaitu :

1. Gaya pertama, biasanya pengelola parkir pakai sistem *guaranteed income* atau pendapatan tetap bulanan.

2. Gaya perjanjian “ sewa ” antara pengelola parkir dan manajemen gedung ini banyak dipakai. Gaya ini memungkinkan pengelola parkir membayar jumlah yang tetap setiap bulan untuk “ menyewa ” lahan.
3. Bisa juga pakai sistem *management fee* alias bagi hasil bulanan. Untuk gaya yang ini, pengelola parkir justru 'hanya' memungut persentase dari pendapatan bersih.
4. gunakan “ gaya ” *technical assistance*, di mana pengelola parkir hanya membantu hal teknis atau sebagai konsultan lapangan.

Antara pengelola parkir dan konsumen, hubungan hukumnya adalah munculnya hak dan kewajiban, sehingga pada praktiknya bisnis ini tidak lepas dari tanggung jawab. Mulai dari penetapan tarif parkir semena-mena, kerusakan kendaraan, dan kehilangan kendaraan di tempat parkir yang sering terjadi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menuangkan dalam skripsi ini dengan judul **Pelaksanaan Pengelolaan Parkir di Chandra Supermarket dan Departement Store.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas mengenai pelaksanaan jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan bermotor, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan jasa parkir pada Chandra Supermarket dan Departement Store yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama ?

2. Bagaimana hubungan hukum di dalam jasa parkir Chandra Supermarket dan Departement Store ?
3. Apakah bentuk tanggung jawab Chandra Supermarket dan Departement Store dalam jasa parkir kendaraan bermotor tersebut ?

### **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini termasuk ruang lingkup bidang hukum keperdataan, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen. Adapun bidang kajian dalam penulisan ini hanya terbatas dalam meninjau pelaksanaan jasa parkir, hubungan hukum (hak dan kewajiban) dan tanggung jawab dari Chandra Supermarket dan Departement Store yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama.

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk meninjau pelaksanaan jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan bermotor yang dilihat dari KUH Perdata, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Putusan Peninjauan Kembali Mahkamah Agung Nomor.124/PK/PDT/2007, dengan cara :

- a. Mengetahui pelaksanaan jasa parkir pada Chandra Supermarket dan Departement Store.
- b. Mengetahui hubungan hukum di dalam jasa parkir Chandra Supermarket dan Departement Store.

- c. Mengetahui bentuk tanggung jawab Chandra Supermarket dan Departement Store dalam jasa parkir kendaraan bermotor tersebut.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang diuraikan dan untuk mencapai tujuan yang sebagaimana telah dipaparkan diatas, maka kegunaan penelitian dalam penulisan ini adalah:

- a. Kegunaan teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna sebagai upaya pengembangan hukum perlindungan konsumen, khususnya mengetahui jasa parkir terhadap perkembangan hukum ekonomi khususnya mengenai pelaksanaan jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan bermotor.

- b. Kegunaan praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah:

- 1) Sebagai informasi aktual penelitian selanjutnya mengenai hukum ekonomi dan hukum perlindungan konsumen.
- 2) Sebagai sumber bacaan dan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan mengenai pelaksanaan jasa parkir terhadap kehilangan kendaraan bermotor.
- 3) Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi S1 pada program Studi Ilmu Hukum Universitas Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Parkir

Menurut kamus besar bahasa Indonesia definisi parkir ialah menghentikan atau menaruh (kendaraan bermotor) untuk beberapa saat ditempat yang sudah disediakan. Pengertian diatas memiliki definisi dari penyedia jasa layanan parkir yaitu penyedia tempat untuk menerima penghentian atau penaruhan (kendaraan bermotor) untuk beberapa saat. Jika melihat fungsi dari perparkiran terdapat juga asumsi parkir digunakan sebagai tempat penitipan barang yang memiliki arti apabila seseorang menerima sesuatu barang dari orang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam wujud asalnya menurut Pasal 1694 KUH Perdata.

Menurut isi Pasal 1694 KUH Perdata, penitipan adalah suatu perjanjian “ *riil* ” yang berarti bahwa ia baru terjadi dengan dilakukannya suatu perbuatan yang nyata, yaitu diserahkannya barang yang dititipkan. Jadi bentuk dari jasa parkir ini tidak seperti perjanjian-perjanjian lainnya yang pada umumnya bersifat *konsensual* yaitu sudah dilahirkan pada saat tercapainya sepakat tentang hal-hal yang pokok dari perjanjian itu (R.Subekti, 1995 : 107).

Sehingga parkir dapat diartikan sebagai keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Secara hukum



dilarang untuk parkir di tengah jalan raya, namun parkir di sisi jalan umumnya diperbolehkan. Fasilitas parkir dibangun bersama-sama dengan kebanyakan gedung, untuk memfasilitasi kendaraan pemakai gedung. Termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas ataupun tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan/atau menurunkan orang dan/atau barang.

Fasilitas parkir untuk umum di luar badan jalan dapat berupa taman parkir dan/atau gedung parkir. Penetapan lokasi dan pembangunan fasilitas parkir untuk umum, dilakukan dengan memperhatikan rencana umum tata ruang daerah, keselamatan dan kelancaran lalu lintas, kelestarian lingkungan, dan kemudahan bagi pengguna jasa. Penyelenggaraan fasilitas parkir untuk umum dilakukan oleh pemerintah, badan hukum negara atau warga negara. Penyelenggara fasilitas parkir untuk umum dapat memungut biaya terhadap penggunaan fasilitas yang diusahakan.

## **B. Pengaturan Konsep Konsumen dan Pelaku Usaha**

Konsumen ialah setiap orang yang menggunakan , memakai, mengonsumsi, atau menikmati produk maupun jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Maka dari itu diharapkan agar konsumen dapat bersikap kritis terhadap kupon, diskon, hadiah langsung, atau undian dan layanan terhadap pelanggan. Sehingga ungkapkan beberapa contoh yang dapat terjadi dalam kehidupan sehari-hari di beberapa pusat perbelanjaan, sadar atau tidak sadar konsumen akan mengalami peristiwa yang demikian ini dan menyebabkan kerugian pada konsumen. Karena jasa

parkir merupakan bentuk dari layanan terhadap pelanggan ( *customer service* ), sudah tentu konsumen merupakan pihak yang membutuhkan dan bersifat lemah. (Abdulkadir Muhammad, 2006 : 499).

Pada Pasal 1 angka (3) UU NO. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Namun dalam hal ini itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya (Celine Tri, 2008 : 41).

Pelaku usaha sudah merancang dari awal perencanaan jasa atau produk yang akan dibentuk dengan itikad tidak baik, maka pelaku usaha lebih ditekankan dari pada konsumen. Itikad tidak baik yang dilakukan konsumen biasanya ditujukan demi mendapatkan keuntungan lebih dengan cara merugikan konsumen. Hal itikad tidak baik tersebut dilakukan ada yang berupa meminimalkan bahan produk, membuat aturan yang mengikat konsumen, mengurangi hak konsumen ketika komplain dan lain-lain sebagainya yang tentunya dapat merugikan konsumen.

Perbuatan melanggar hukum ( *onrechtmatige daad* ) diatur dalam Buku III KUH Perdata tentang perikatan yang bersumber dari undang-undang. Pasal 1352 KUH

Perdata menentukan bahwa perikatan yang bersumber dari undang-undang terjadi karena ketentuan undang-undang sendiri dan karena perbuatan orang. Adapun menurut Pasal 1401 KUH Perdata, setiap perbuatan melanggar hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian tersebut mengganti kerugian itu. Kesalahan meliputi, baik karena sengaja maupun karena lalai yang merupakan akibat secara nyata timbul dari perbuatan, baik kerugian materiil maupun imateriil. Dalam konsep ini pelaku perbuatan melanggar hukum wajib bertanggung jawab mengganti kerugian kepada pihak yang dirugikan (Abdulkadir Muhammad, 2006 : 477).

Perbuatan melanggar hukum ( *tort* ) dalam sistem hukum *common law* sudah berkembang selama ratusan tahun untuk mendukung perlindungan hak-hak perseorangan mengenai diri dan hartanya. Hukum mengatur tentang perbuatan melanggar hukum ( *tort law* ), ini merupakan hasil dari refleksi masyarakat yang beradab ( *civilized society* ). *Tort law* mengatur mekanisme bagi siapa saja yang sudah dirugikan untuk menuntut ganti kerugian melalui sistem peradilan yang pada umumnya ganti kerugian berupa sejumlah uang. Masyarakat sudah menggunakan *tort law* untuk memecahkan masalah-masalah ekonomi dan sosial yang harus mempertimbangkan manfaat sosial dari perbuatan seseorang. Ada beberapa teori tentang tanggung jawab yang dilakukan dalam perbuatan melawan hukum ( *tort liability* ), yaitu sebagai berikut :

1. *Intentional tort liability*

Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja yaitu pelaku sudah harus melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian.

## 2. *Negligence tort liability*

Tanggung jawab akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan karena kelalaian yaitu konsep yang terjadi ialah kesalahan mengenai hukum dan moral yang sudah tercampur baur dan bagaimana penyelesaiannya dilakukan secara adil.

## 3. *Strict liability*

Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan yaitu perbuatan yang terjadi secara mutlak dan yang berbuat harus bertanggung jawab walaupun perbuatannya dilakukan dengan sengaja ataupun lalai.

Ketiga konsep di atas merupakan *alternative* yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh konsumen dan nantinya bertujuan untuk memberikan keseimbangan tanggung jawab serta keadilan dalam melaksanakan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak (Abdulkadir, 2006 : 503).

## **C. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab**

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab

dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan sering memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar atas hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Kesalahan (*liability based on fault*)

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini kebalikan dari prinsip praduga selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip ini ialah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan.

#### 5. Pembatasan tanggung jawab ( *limitation of liability* )

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha karena pelaku usaha dapat mencantumkan klausul eksonerasi yang tentunya sangat merugikan pihak konsumen.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas (Celina Tri, 2008 : 92).

Dalam perparkiran swasta khususnya pada pasar-pasar swalayan para pelaku usaha sangat senang menggunakan prinsip yang terakhir yaitu pembatasan tanggung jawab. Karena pelaku usaha mampu menggunakan klausul *eksonerasi* dalam perjanjian standar yang dibuatnya, yang bertujuan untuk melindungi segala macam tanggung jawab yang nantinya memberatkan pelaku usaha. Sehingga kebanyakan isi dari klausul baku yang terdapat di dalam karcis parkir, berisi mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang dilemparkan kepada konsumen. Hal ini membuat konsumen selalu menjadi pihak yang dirugikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Fenomena ini selalu terwujud dengan asumsi konsumen merupakan pihak terlemah yang harus menerima segala ketentuan yang diberikan

oleh pelaku usaha dan tidak dapat menentang klausul yang sudah terbentuk (Celine Tri, 2008 : 97).

Tanggung jawab tidak hanya karena perbuatan melawan hukum yang dilakukan karena diri sendiri tetapi juga berkenaan dengan perbuatan melawan hukum orang lain dan barang-barang di bawah pengawasannya. Berdasarkan Pasal 1367 ayat

(1) KUH Perdata menyatakan :

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri tetapi juga disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau di sebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

#### **D. Hak dan Kewajiban**

Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik melainkan terlebih-lebih hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen yang secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh John F.Kennedy, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan
2. Hak untuk mendapatkan informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

Empat hak dasar ini diakui secara internasional yang dalam perkembangannya tergabung dalam organisasi-organisasi konsumen seperti *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) (Celine Tri, 2008 : 31).

Akan tetapi dalam pelaksanaan jasa parkir lebih menitikberatkan bahwa tanggungjawab dilimpahkan oleh pemberi jasa parkir kepada konsumen, dengan alasan konsumen tidak mau melihat kewajiban apa yang harus diperhatikan oleh pengguna jasa parkir. Ketidaktahuan adalah suatu permasalahan yang mendasar dan berakibat fatal kepada para konsumen, maka dari itu disini akan dijelaskan mengenai kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, ialah :

1. Kewajiban pelaku usaha :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan / atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan / atau garansi atas barang yang dibuat dan / atau yang diperdagangkan.
- e. Memberi kompensasi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.



- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan /atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Kewajiban konsumen :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur. pemakaian atau pemanfaatan barang dan / atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan / atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dari kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan konsumen diatas terdapat pula hak-hak dari pelaku usaha dan konsumen yaitu kewajiban dari pelaku usaha merupakan hak dari konsumen sedangkan kewajiban dari konsumen adalah hak dari pelaku usaha yang harus ditaati (UUPK No.8 Tahun 1999).

### **E. Perjanjian Penitipan Barang**

Penitipan adalah suatu pekerjaan dimana pihak satu menerima barang dari pihak lainnya, dengan janji untuk menyimpan dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan seperti semula. Sehingga penitipan barang yang sering terjadi dapat disebut sebagai hal penyimpanan barang yang mana konsumen memberikan hak atas kendaraannya agar dijaga oleh pihak yang memberikan jasa penitipan barang.

Kegiatan penitipan ini memiliki kewajiban dan hak dari penyimpanan barang yang terjadi, yaitu :

1. Kewajiban penyimpanan

- a. Penyimpanan harus menjaga barang yang dititipkan sebagai barangnya sendiri.
- b. Penyimpanan tak berhak menyelidiki barang yang dititipkan kalau barang tersebut dalam peti atau segel.
- c. Barang yang dititipkan harus dikembalikan kepada yang menitipkan jika yang menitipkan menghendakinya, walaupun sudah ada persetujuan mengenai waktu pengambilan, kecuali kalau barang yang dititipkan itu disita.
- d. Penyimpanan hanya wajib mengembalikan titipan dalam keadaan seperti adanya ketika pengembaliannya itu berlaku, sedang kekurangan-kekurangan itu tidak terjadi karena kesalahan si penyimpan, menjadi tanggung jawab pemberi titipan sendiri.

2. Hak penyimpanan

Penyimpanan tidak berhak minta bukti bahwa yang menitipkan barang tersebut adalah betul-betul pemilik dari barang yang akan dititipkan. Tetapi kalau penyimpanan mengetahui bahwa barang yang dititipkan itu adalah barang curian dan ia mengetahui pemilik barang tersebut yang sesungguhnya, maka ia wajib memberitahukan hal ini kepada pemilik yang sebenarnya, agar barang tersebut diambil pada waktu yang tertentu. Tetapi kalau pemiliknya

lupa untuk mengambilnya, maka penyimpan bebas untuk menyerahkan kembali titipan kepada orang yang menyimpan itu.

Berdasarkan Pasal 1694 KUH Perdata apabila hak dan kewajiban penyimpanan ini tercapai maka segala macam bentuk dari penitipan barang yang terjadi akan terlaksana dengan memperhatikan masing-masing pihak yang berkepentingan (C.S.T Kansil, 2000 : 244).

Secara umum proses penitipan ataupun perjanjian baik yang dilakukan secara bersama-sama ataupun secara sepihak harus dapat disesuaikan dengan aturan-aturan yang ada. Aturan-aturan tersebut merupakan dasar hukum dalam pembahasan Tanggung jawab pengelola jasa parkir terhadap konsumen atas kehilangan kendaraan bermotor dan bertujuan untuk menjelaskan ketentuan umum yang berlaku dengan Undang-Undang yang berlaku, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Pasal 1320 KUH Perdata

Untuk sahnyanya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal;

#### 2. Pasal 1338 KUH Perdata

Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain

dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

### 3. Pasal 1365 KUH Perdata

Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

### 4. Pasal 1694 KUH Perdata

Penitipan adalah terjadi, apabila seorang menerima sesuatu barang dari seorang lain, dengan syarat bahwa ia akan menyimpannya dan mengembalikannya dalam ujud asalnya.

Penitipan yang terjadi antara pengguna jasa penitipan dengan pemberi layanan jasa penitipan dibedakan menjadi tiga bentuk penitipan, yaitu :

1. Penitipan sejati ialah penitipan yang dianggap dibuat dengan cuma-cuma, jika tidak diperjanjikan sebaliknya, sedangkan ia hanya dapat mengenai barang-barang yang bergerak ( pasal 1696 KUH Perdata ).
2. Penitipan sukarela ialah terjadi karena sepakat bertimbal-balik antara pihak yang menitipkan barang dan pihak yang menerima titipan ( pasal 1699 KUH Perdata ).
3. Penitipan terpaksa ialah penitipan yang terpaksa dilakukan oleh seorang karena timbulnya suatu malapetaka ( pasal 1703 KUH Perdata ).

Dari ketiga macam bentuk penitipan diatas memiliki arti akan beraneka ragam metode penitipan serta tanggung jawab dan hubungan hukumnya. Dimana yang dapat dilihat bahwa penitipan kendaraan bermotor lebih cenderung kearah penitipan terpaksa, karena pada penitipan parkir tidak adanya kesepakatan diantara kedua belah pihak dan tidak diperjanjikan.

#### **F. Klausul Baku yang Dilarang**

Klausul baku pada hakikatnya adalah kesepakatan dalam dalam suatu perjanjian atau kontrak yang memuat ketentuan tentang syarat dan kondisi secara baku atau sudah distandarisasi. Kesepakatan dalam klausul baku dilarang memuat klausula-klausula yang memberatkan atau bersifat mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, atau seolah-olah konsumen telah memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk bertindak, atau menolak pertanggung jawaban apabila terjadi pelayanan terhadap jasa parkir yang tidak memuaskan.

Menurut Drion, setidaknya ada tiga aspek negatif dari kontrak standar atau klausul baku yang lebih sering dikenal, yaitu :

1. Penyusunan sepihak

Pihak yang menyusun kontrak tidak cukup memperhatikan pihak lainnya.

2. Tidak diketahuinya isi syarat

Pihak yang ikut serta umumnya tidak maklum akan isinya dan sudah pasti tidak mengetahui huruf-huruf kecil di sebelah belakang yang sering terdapat pada klausul baku.

### 3. Kedudukan terjepit

Pihak yang ikut serta berada dalam posisi terjepit

Aspek-aspek negatif itu telah berlangsung dan terjadi di dalam praktik bisnis dan keuangan yang sesungguhnya merupakan pembuktian kembali dari posisi atau kedudukan konsumen yang lemah dan tidak setara dihadapan pelaku usaha. Oleh karena itu, logis dan wajar jika Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan terhadap klausul baku yang tidak memenuhi persyaratan tertentu (Wahyu Sasongko, 2007 : 89).

Larangan atas pembuatan klausul baku juga ditentukan oleh dua aspek yaitu aspek materiel yang berisi mengenai substansi atau isi klausul dan aspek formil yang berisi mengenai bentuk dan format klausul, kedua aspek tersebut memiliki penjelasan sebagai berikut :

#### 1. Aspek materiel

Ditentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul 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. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

- d. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

## 2. Aspek formil

Berkenaan dengan larangan pencantuman klausula baku berdasarkan letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Apabila suatu klausul baku tidak memenuhi syarat materiel dan formil maka menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan berakibat hukum terhadap klausul baku tersebut dinyatakan batal demi hukum (Wahyu Saongko, 2007 : 90).

## **G. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen oleh Az. Nasution diartikan sebagai keadaan atau peristiwa reaksi konsumen terhadap pengusaha. Dengan demikian sengketa konsumen muncul dalam relasi antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa konsumen dapat dilihat dari jenis pelanggarannya yang dilakukan oleh konsumen atau pelaku usaha. Walaupun konsumen juga berpotensi melakukan pelanggaran, tetapi tidak

menjadi pokok bahasan (*subject matter*). Pelaku usahalah yang justru menjadi pusat perhatian (*focus of interest*). Setidaknya ada tiga jenis pelanggaran yang potensial dilakukan oleh pelaku usaha yaitu :

1. Perbuatan atau tindakan pelaku usaha melanggar kepentingan dan hak-hak konsumen;
2. Produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha melanggar ketentuan larangan dalam Undang-Undang;
3. Tanggung jawab yang harus dipikul oleh pelaku usaha.

Dalam implementasinya, ketiganya saling berkaitan, sehingga sulit dipisahkan, meskipun dalam realisasinya dapat dibedakan.

Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen menjadi objek sengketa konsumen karena tuntutan atas hak-hak konsumen merupakan salah satu tujuan perlindungan konsumen. Produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha juga dapat menimbulkan sengketa konsumen. Karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan ketentuan larangan berkenaan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan atau dipromosikan oleh pelaku usaha. Sengketa konsumen juga dapat timbul karena adanya tuntutan kepada pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk dan perilakunya (Wahyu Sasongko, 2007:139)

Dalam perkara perlindungan konsumen berbagai metode upaya penyelesaian sengketa hukum telah dipaparkan baik itu secara hukum maupun secara publik. Penyelesaian sengketa hukum menjadi salah satu kunci dasar dalam



mengembalikan hak masyarakat sebagai konsumen dan pelaku usaha sebagai pemberi jasa. Menurut Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dari penjelasan Pasal 45 ayat (1) UUPK di atas menjelaskan bahwa tanggung jawab serta hak dari kedua belah pihak ialah sama secara hukum dan apabila terjadi kesalah pahaman maka dapat diselesaikan secara :

1. Penyelesaian sengketa di pengadilan umum

Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen maupun konsumen. Sehingga prosedur

berperkara harus didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya, itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat. Dalam artian kuasa hukum konsumen sudah memenuhi kualifikasi yang disyaratkan undang-undang yang berlaku.

## 2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Dengan marakannya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi). Proses litigasi membutuhkan waktu yang lama, namun kebanyakan masyarakat menggunakan penyelesaian alternatif yaitu di luar pengadilan. Selain cepat dalam penyelesaian perkara, murah, dan dapat menjaga hubungan harmoni social dengan mengembangkan budaya musyawarah (Celine Tri, 2008:175).

Lembaga penyelesaian sengketa telah diatur pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dan yang memiliki isi mengenai penyelesaian sengketa diluar pengadilan diatur pada Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yang berisi :

### a. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan

kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses consensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan.

c. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.

d. Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUH Perdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif dimana suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan.

e. Penilaian Ahli

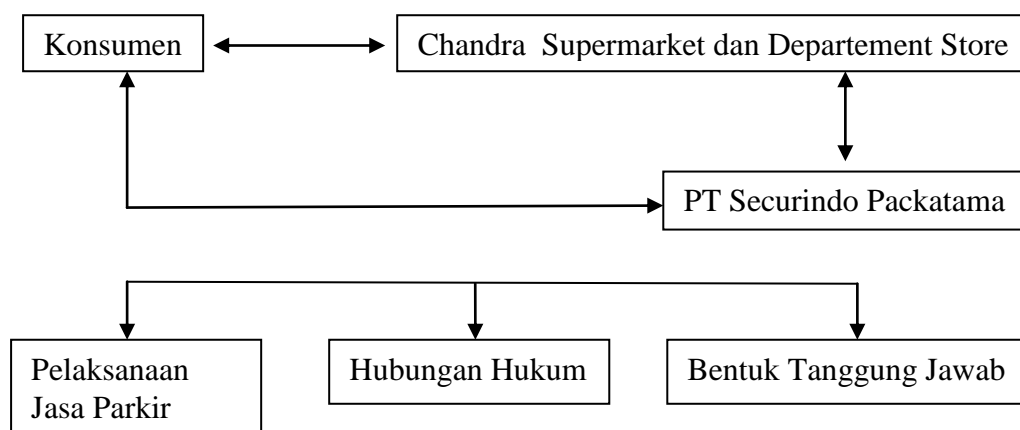
Pendapat ahli diberikan atas permintaan dari pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme sebagaimana halnya suatu penunjukan arbitrase untuk menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final.

Selain penyelesaian perkara yang dilakukan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, konsumen membutuhkan badan yang dapat membantu proses penyelesaian perkara tersebut. Peran serta YLKI (yayasan lembaga konsumen Indonesia) merupakan salah satu organisasi yang memunculkan gerakan “konsumenisme”. Semua ini dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dan memastikan konsumen mendapatkan martabat dan kepentingan konsumen secara seimbang.

Pada tata kebijakan (*policy*) ketika menangani pengaduan-pengaduan konsumen, organisasi konsumen sering dihadapkan pada konstruksi perwakilan. Artinya, organisasi konsumen seperti YLKI bertindak mewakili kepentingan dan pandangan-pandangan konsumen dalam suatu kelembagaan yang dibentuk, baik atas prakarsa produsen dan asosiasinya maupun prakarsa pemerintah. Yayasan ini sejak semula tidak ingin berkonfrontasi dengan pelaku usaha, apalagi dengan pemerintah karena YLKI bertujuan melindungi konsumen, menjaga martabat produsen dan membantu pemerintah (Celine Tri, 2008:122).

## H. Kerangka Pikir

Skema



Pada proses pelaksanaan pengelolaan parkir yang terjadi di Chandra Supermarket dan Departement Store terjadi antara tiga pihak yaitu :

1. Konsumen
2. Chandra Supermarket dan Departement Store
3. PT Securindo Packatama

Dimana konsumen memarkirkan kendaraan di Chandra Supermarket dan Departement Store. Namun terjadinya pelimpahan wewenang antara Chandra Supermarket dan Departement Store kepada PT Securindo Packatama untuk mengelola lahan parkir. Maka terjadinya kesepakatan diantara kedua belah pihak untuk mengelola lahan parkir dengan tujuan konsumen dapat nyaman memarkirkan kendaraan bermotornya.

Dari hubungan antara Chandra Supermarket dan Departement Store dengan PT Securindo Packatama baru muncul hubungan dengan konsumen. Pemanfaatan lahan parkir terkadang menimbulkan kelalaian baik dari konsumen ataupun pelaku usaha yang nantinya akan muncul yang namanya tanggung jawab. Munculnya tanggung jawab maka akan membahas hak dan kewajiban dari pada pelaku usaha dan konsumen.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Disamping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan (Soerjone Soekanto, 1981 : 43). Sehingga penyelesaian masalah pelaksanaan pengelolaan parkir pada Chandra Supermarket dan Departement Store yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama dapat menjadi sumber yang nantinya dapat dimanfaatkan dari hasil pemecahan masalah pada pelaksanaan pengelolaan parkir maupun bagi konsumen yang merasa dirugikan.

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian hukum ini termasuk jenis penelitian hukum normatif-terapan, yaitu penelitian hukum yang objek kajiannya meliputi ketentuan-ketentuan perundang-undangan (*in abstracto*) serta penerapannya pada peristiwa hukum (*in concreto*) (Abdulkadir Muhammad, 2004 : 201). Hal ini menjadi rujukan berdasarkan bahan yang akan dikaji yaitu peristiwa hukum berupa pelaksanaan pengelolaan parkir yang akan di kaji dengan aturan hukum seperti undang-undang tentang

perlindungan konsumen, KUH Perdata, dan Putusan PK MA Nomor 124/PK/MA/2007 dengan pokok bahasan mengenai kendaraan bermotor yang diparkirkan pada Chandra Supermarket dan Departement Store yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama.

## **B. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian hukumnya adalah deskriptif, yaitu memaparkan secara lengkap, rinci, jelas, dan sistematis hasil penelitian dalam bentuk laporan penelitian sebagai karya ilmiah (Abdulkadir Muhammad, 2004 : 201). Pembahasan secara rinci pada pelaksanaan pengelolaan parkir kendaraan bermotor di Chandra Supermarket dan Departement Store yang sekarang dikelola oleh PT Securindo Pakatama diharapkan mampu memberikan penjelasan mengenai pokok permasalahan yang terjadi.

## **C. Pendekatan Masalah**

Dalam penelitian ini pendekatan masalah yang digunakan adalah studi kasus dengan tipe *nonjudicial case study* yaitu studi kasus hukum tanpa konflik yang tidak melibatkan pengadilan. Kalaupun ada konflik, diselesaikan oleh pihak-pihak sendiri secara damai. Pelaksanaan pengelolaan parkir atas kendaraan bermotor dijadikan objek dari studi kasus yang nantinya meninjau pelaksanaan pengelolaan parkir dari usaha jasa parkir dengan dilihat hubungan hukum serta tanggung jawab dari pemberi jasa parkir pada Chandra Supermarket dan Departement Store yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama selaku lokasi penelitian (Abdulkadir Muhammad, 2004 : 40).

#### **D. Data dan sumber data**

Karena penelitian hukum ini tergolong penelitian hukum normatif-terapan, maka data yang diperlukan meliputi data sekunder dan data primer, yaitu :

1. Data primer adalah data yang bersumber dari pihak-pihak yang terlibat dalam kajian ini yang menjadi objek penelitian, yaitu mengenai pelaksanaan pengelolaan jasa parkir yang dilakukan serta tanggung jawab dan hubungan hukum antara konsumen dengan penyedia jasa layanan parkir pada Chandra Supermarket dan Departement Store yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama.

2. Data sekunder terdiri dari 3 (tiga) macam, yaitu :

a. Bahan hukum primer (*primary law material*)

Yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum (perundang-undangan) atau mempunyai kekuatan mengikat bagi pihak-pihak berkepentingan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan KUHPerdada.

b. Bahan hukum sekunder (*secondary law material*)

Yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer (buku ilmu hukum, jurnal hukum, laporan hukum, dan media cetak atau elektronik).

c. Bahan hukum tertier (*tertiary law material*)



Yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder (kamus hukum dan ensiklopedia) (Abdulkadir Muhammad, 2004 : 82).

#### **E. Pengumpulan dan pengolahan data**

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi pustaka yang meliputi sumber data primer, yaitu undang-undang yang relevan dengan permasalahan dan studi dokumen sebagai bukti perbuatan sudah terjadi. Sumber data sekunder yaitu buku-buku literatur ilmu hukum serta tulisan-tulisan hukum lainnya yang relevan dengan permasalahan. Studi pustaka dan studi dokumen dilakukan melalui tahap-tahap identifikasi pustaka dan dokumen hukum sumber data, identifikasi, dan inventarisasi bahan hukum yang diperlukan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara kepada pengelola jasa parkir di Chandra Supermarket dan Departement Store yang perparkirannya dikelola oleh PT Securindo Packatama. Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengolahan data yang dapat dipergunakan untuk menganalisis permasalahan yang diteliti. Menurut (Abdulkadir Muhammad, 2004: 126) pengolahan data pada umumnya dilakukan dengan cara :

1. Pemeriksaan data ( *editing* ), yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar dan sudah selesai dengan masalah.
2. Penandaan data ( *coding* ), yaitu memberi catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data, pemegang hak cipta, atau urutan rumusan masalah dengan penempatannya pada bagian badan teks.

3. Rekonstruksi data ( *reconstructing* ), yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan, logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.
4. Sistematika data ( *sistemizing* ), yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.

#### **F. Analisis data**

Data sekunder dan data primer hasil pengolahan tersebut dianalisis secara kualitatif dan kemudian dilakukan pembahasan. Berdasarkan hasil pembahasan kemudian diambil kesimpulan secara induktif sebagai jawaban terhadap permasalahan yang diteliti (Abdulkadir Muhammad, 2004: 202). Analisis data membahas mengenai pelaksanaan pengelolaan parkir kendaraan bermotor di Chandra Supermarket dan Departement Store dengan melihat pelaksanaan jasa parkir, tanggung jawab, dan hak dan kewajiban dari jasa parkir yang dikelola oleh PT Securindo Pakatama.