

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP
PERKARA PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA KARCIS PARKIR
BERDASARKAN PUTUSAN NOMOR: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA
LUBUKLINGGAU**

Novan¹, Agustinus Samosir², Fitriyani³

Universitas Bina Insan, LubukLinggau, Indonesia^{1,2,3}

Email: 1904010038@univbinainsan.ac.id¹, agustinussamosir@univbinainsan.ac.id²,
fitriyani@univbinainsan.ac.id³

Informasi

Abstract

Volume : 2
Nomor : 2
Bulan : Februari
Tahun : 2025
E-ISSN : 3062-9624

This journal discusses the Consumer Dispute Resolution Process regarding the Case of Including Standard Clauses on Parking Tickets at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. The consumer dispute resolution process provides knowledge about disputes between consumers and business actors, so that all their rights can be recognized and protected. The main problem is what is the process for resolving consumer disputes at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. The sub-problems are: How is the analysis of consumer dispute resolution regarding the case of including standard clauses on parking tickets based on decision Number: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. What are the considerations of the Tribunal in deciding the case of including standard clauses on parking tickets based on decision Number: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 at the Lubuklinggau City Consumer Dispute Resolution Agency. This type of research is normative-empirical. Normative-empirical (applied) legal research is research that examines the implementation or implementation of positive legal provisions (legislation) and written documents in action (factual) on each particular legal event that occurs in society. The minimum approach that must be present in normative-empirical legal research is a conceptual approach, a legislative approach, because there is no research that does not start from the concepts and regulations in force, then supplemented with one or more approaches in empirical legal research. Data collection techniques include; collecting secondary data (library and written documents) through library studies and document studies and collecting primary data (data on the object of research carried out) through interviews with respondents and informants as well as resource persons, questionnaires or lists of questions and observations of the research location to be carried out. This research results in the conclusion that the mechanism for resolving consumer disputes using parking services in the event of the loss of motorized vehicles in the parking area can resolve disputes through channels outside of court. Consumers have the right to sue for motorbikes that are lost in the parking area, because Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection guarantees consumers' right to sue business actors who have committed violations through institutions tasked with resolving disputes between consumers and business actors (in this case the Consumer Dispute Resolution Agency). The settlement process is through (conciliation, mediation, arbitration). The panel's

consideration in examining and deciding cases is by examining the petition, evidence, deepening the evidence, listening to witnesses and expert witnesses and testing them legally and considering compensation. Considering the large number of dispute cases, consumers must be careful about their rights and obligations in understanding an agreement with a business actor before agreeing to the agreement.

Keywords ; Settlement, Consumer Disputes, Standard Claus

Abstrak

Jurnal ini membahas tentang Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Proses penyelesaian sengketa konsumen memberikan pengetahuan tentang sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga seluruh haknya dapat diakui dan dilindungi. Adapun pokok masalah yaitu Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Adapun sub masalah yaitu: Bagaimana analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Bagaimana pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. Jenis penelitian ini normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara in action (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pendekatan minimal yang harus ada dalam penelitian hukum normatif-empiris adalah pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan, karena tidak ada penelitian yang tidak bertitik tolak dari konsep-konsep dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kemudian ditambah dengan salah satu atau lebih pendekatan dalam penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data meliputi; pengumpulan data sekunder (kepuustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber, angket (kuisisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen pengguna jasa parkir dalam hal hilangnya kendaraan bermotor di area lahan parkir dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan. Konsumen berhak untuk menggugat sepeda motor yang hilang di area parkir, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Proses penyelesaiannya melalui (konsiliasi, mediasi, arbitrase). Pertimbangan majelis dalam memeriksa dan memutus perkara yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi. Mencermati banyaknya kasus sengketa maka konsumen harus teliti akan hak dan kewajibannya dalam memahami suatu perjanjian dengan pelaku usaha sebelum menyepakati perjanjian tersebut.

Kata kunci ; Penyelesaian, Sengketa Konsumen, Klausula Baku

A. PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor sangat pesat saat ini namun tidak diimbangi dengan perkembangan dan perbaikan terhadap infrastruktur baik sarana maupun prasarana, sehingga terjadi ketidakseimbangan. Selanjutnya, ini menjadi salah satu indikator penyebab terjadinya berbagai macam masalah transportasi misalnya kemacetan-kemacetan dan kebutuhan akan fasilitas parkir bagi kendaraan akan terus meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah kendaraan yang ada dimasyarakat umum baik itu wilayah perkotaan maupun

perdesaan yang menimbulkan keresahan terhadap ketersediaan wilayah parkir. (Basri, 2015)

Menurut Pasal 1 Nomor 1 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 65 Tahun 1993, yang dimaksud dengan “parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara”. Fasilitas parkir merupakan fasilitas pendukung kegiatan lalu lintas dan angkutan jalan. Fasilitas parkir dapat dibedakan menjadi 2 (dua), pertama fasilitas parkir pada badan jalan, yaitu fasilitas untuk parkir kendaraan dengan menggunakan sebagian badan jalan dan kedua, fasilitas parkir di luar badan jalan, yaitu fasilitas parkir yang dibuat khusus yang dapat berupa taman parkir dan/atau gedung parkir. Fasilitas untuk umum adalah fasilitas parkir di luar badan jalan berupa gedung parkir atau taman parkir yang diusahakan sebagai kegiatan usaha yang berdiri sendiri dengan menyediakan jasa pelayanan parkir untuk umum.

Selama ini, pengelolaan parkir bukan tanpa masalah, seringkali terjadi kehilangan barang atau kendaraan di areal parkir menyebabkan maraknya terjadi perselisihan antara konsumen dengan petugas parkir. Kebanyakan petugas parkir tidak mau disalahkan atas hilangnya barang atau kendaraan konsumen. Bukan saja petugas parkir, pengelola jasa parkir juga tidak ingin ambil risiko jika terjadi kehilangan barang pada konsumen. Pengelola jasa parkir selalu menggunakan alasan bahwa hal tersebut telah sesuai dengan perjanjian atau klausula yang mengikat antara pengelola dan konsumen yang telah tertuang di karcis parkir, yakni, “Pengelola parkir tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan barang dan/atau kendaraan”, dan dengan berbagai macam kalimat yang mengandung makna yang sama. Pencantuman klausula yang tersebut di atas merupakan salah satu bentuk dari klausula baku yang berarti bahwa “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Ketentuan dan persyaratan tentang pencantuman klausula baku merupakan salah satu wujud keseimbangan dalam hal kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Kemudian, ketentuan ini merupakan upaya dalam mencegah munculnya berbagai tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan dengan jalan melanggar hukum.

Konsumen merupakan pihak yang seringkali dirugikan dalam suatu hubungan kerjasama tersebut. Karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah yang menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui pelayanan jasa parkir tersebut. Dalam praktik penggunaan klausula baku dalam tiket parkir dalam hal adanya kehilangan barang atau kendaraan itu sendiri di lokasi parkir maka akan menjadi tanggung jawab siapa, menilik kenyataan bahwa pengelola maupun penjaga parkir menolak bertanggung jawab dan berlindung pada klausula baku yang telah tertera maupun tidak tertera dalam tiket parkir tersebut. Lalu bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jika ada kehilangan barang atau kendaraan di lokasi parkir. (Yanto et al., 2020)

Beberapa kasus kehilangan maupun kerusakan kendaraan ditempat parkir sudah banyak terjadi dan selalu pelaku usaha berlindung dengan klausula baku tersebut untuk menghindar memberikan ganti rugi. Salah satu contoh yang telah diputus pengadilan

hingga tingkat Peninjauan Kembali yaitu kasus kehilangan kendaraan milik Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan. Anny R. Gultom dan Hontas Tambunan menuntut PT. Secure Parking untuk memberikan ganti kerugian atas kehilangan kendaraan miliknya di area parkir yang dikelola PT. Secure Parking di Plaza Cempaka Mas Jakarta. (Parmitasari, 2020)

Kemudian kasus kehilangan sepeda motor yang mana sampai putusan Mahkamah Agung atas gugatan yang diajukan oleh Sumito Y. Viansyah untuk mendapatkan penggantian kerugian atas hilangnya sepeda motor di area parkir yang dikelola oleh PT Securindo Packtama (secure Parking). (Sander, 2018)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai lembaga yang diberikan mandat untuk menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut dengan BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan membentuk majelis yang jumlahnya pada umumnya berjumlah 3 orang dengan perwakilan dari unsur Pemerintah, Pelaku Usaha dan Konsumen. Putusan yang dibuat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dengan penyelesaian berupa putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. (Turatmiyah, 2016)

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga konsumen enggan untuk mengajukan sengketa di Pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dan besarnya kerugian yang dialami. Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, termasuk dalam pengawasan klausula baku sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf (c) tentang perlindungan konsumen. (Turatmiyah, 2016)

Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau sendiri terdapat juga sengketa antara pengelola parkir dengan konsumen di salah satu Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau. Dimana dalam putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 yang mana amar putusannya berisi tentang hukuman terkait ganti rugi atas kehilangan sepeda motor serta menetapkan pencantuman klausula baku dalam karcis parkir tersebut ditetapkan batal demi hukum.

Beberapa hasil penelitian yang relevan yang dijadikan bahan bagi peneliti, Skripsi yang berjudul "Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Parkir Kendaraan Bermotor" karya Masyita Mustika Sariyani, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Tahun 2018. Dalam skripsi ini membahas mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen jasa parkir serta untuk mengetahui pertimbangan hakim dalam memutuskan perkara sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Skripsi yang berjudul "Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Jual Beli Perumahan Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" karya Indah Dwita, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2019. Dalam skripsi ini membahas mengenai akibat hukum dalam pencantuman klausula baku dalam perjanjian jual beli perumahan.

Skripsi yang berjudul “Analisis Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap Sengketa Leasing Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Putusan BPSK Nomor 02/PTS-BPSK/BK/IV/2013)” karya Silvia Rahmani, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2019. Dalam skripsi ini membahas mengenai kewenangan dan pertimbangan hukum majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjatuhkan putusan sengketa konsumen serta kekuatan hukum dan penerapan putusan yang dikeluarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tesis yang berjudul “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Kontrak Bisnis Terhadap Putusan Yang Dibatalkan Peradilan” karya Efka Firsta, Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya, Tahun 2021. Dalam tesis ini membahas mengenai analisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam pengawasan pencantuman klausula baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kepastian hukum dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal putusan yang dibatalkan peradilan umum.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, serta mengetahui pertimbangan Majelis dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara in action (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa hukum in concreto sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atau dengan kata lain apakah ketentuan peraturan perundang-undangan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya atau tidak. (Muhaimin, 2020)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif-empiris merupakan modifikasi pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Dalam penelitian hukum normatif-empiris yang menjadi fokus kajiannya norma hukum dan penerapan hukum dalam masyarakat. Pendekatan dalam penelitian hukum normatif meliputi; pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan; pendekatan sejarah hukum, pendekatan perbandingan hukum, pendekatan kasus tetap digunakan sesuai dengan permasalahan penelitian. Kemudian digabungkan dengan pendekatan yang sering digunakan dalam penelitian hukum empiris, meliputi: pendekatan sosiologis, pendekatan antropologis, dan pendekatan psikologi hukum. (Muhaimin, 2020)

Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penelitian hukum yang berbasis pada penelitian hukum yang bukan hanya mengkaji mengenai sistem norma dalam peraturan perundang-undangan, namun mengamati reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja atau diterapkan di dalam masyarakat sebagai objek kajiannya. Metode penelitian hukum normatif-empiris pada dasarnya merupakan

penggabungan antara penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif-empiris terkait dengan ketentuan hukum normatif peraturan perundang-undangan (norma atau aturan) dan pelaksanaannya pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam suatu masyarakat. (Muhaimin, 2020)

Jenis data yang digunakan untuk mengkaji penelitian hukum normatif-empiris, yaitu: data sekunder dan data primer. Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi dokumen. Studi kepustakaan meliputi; buku, jurnal, proseding seminar, makalah, kamus hukum, ensiklopedia hukum, kamus literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya. Di samping studi pustaka, juga studi dokumen yang meliputi; dokumen hukum peraturan perundang-undangan secara hirarkis atau berjenjang, yurisprudensi, perjanjian/kontrak dan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 .

Data primer merupakan data yang berasal dari data lapangan yang diperoleh dari responden dan informan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama. Sumber data primer dimaksud bisa diperoleh dari: responden dan informan serta narasumber. Data primer diperoleh dari Sekretariat dan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau. (Muhaimin, 2020)

Dalam penelitian hukum normatif-empiris Muhaimin ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif-empiris, dapat digunakan secara terpisah maupun secara bersama-sama. Teknik pengumpulan data tersebut meliputi; pengumpulan data sekunder (kepustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen dan pengumpulan data primer (data pada obyek penelitian dilakukan) melalui wawancara dengan responden dan informan serta narasumber, angket (kuisioner) atau daftar pertanyaan dan observasi terhadap lokasi penelitian yang akan dilakukan. (Muhaimin, 2020)

Penulis melakukan penelitian di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang beralamat di Jl. Garuda RT 06 Kelurahan Lubuk Tanjung, Kecamatan Lubuklinggau Barat 1, Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan 31611.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor: 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengertian mengenai sengketa konsumen. Namun, dalam Pasal 1 Angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanyalah dijumpai kata-kata sengketa konsumen yaitu, bahwa BPSK merupakan suatu lembaga yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Secara implisit, ketentuan tersebut memberikan arti bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah :

“Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

Kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa parkir dapat pula disebabkan oleh:

- a) Adanya kesalahan dari pihak pengelola parkir baik karena disengaja maupun karena kelalaian pihak pengelola parkir yang menyebabkan hilangnya atau rusaknya kendaraan pemakai jasa parkir atau barang-barang di dalamnya
- b) Adanya keadaan yang memaksa (*overmacht* atau *force majeure*) yang tidak dapat dilaksanakannya apa yang menjadi kewajiban pengelola parkir, yaitu menjaga keamanan dari kendaraan bermotor yang diparkirkan.

Konsumen pengguna jasa parkir sebagai pihak yang menggunakan jasa parkir dari pihak pengelola parkir berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut ketika konsumen pengguna jasa parkir sedang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai penyelesaian sengketa dalam Bab X tentang Penyelesaian Sengketa. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa :

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memberikan kewenangan bagi konsumen yang merasa dirugikan atau tidak terpenuhi haknya untuk melakukan gugatan, baik melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) maupun melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan
- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Konsumen pengguna jasa parkir yang mengalami sengketa dengan pihak pengelola parkir dan menderita kerugian, dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan maupun pengadilan. Jika kerugian yang diderita oleh konsumen tidak lebih besar dibandingkan dengan biaya proses di pengadilan, maka lebih baik memilih menyelesaikan melalui jalur non litigasi. (Sariyani, 2018)

Dari hasil wawancara penulis dengan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Bapak H. Nurussulhi Nawami, S.Sos tentang bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022, Bapak H. Nurussulhi Nawami, S.Sos menjelaskan :

“Bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir adanya konsumen yang merasa dirugikan, dengan dibuktikan adanya struk (karcis) parkir. Ada sesuatu pertanggung jawaban timbal balik

yang diatur dalam kontraktual (rasa perasa perjanjian yang seyogya harus seimbang hak dan kewajibannya antara pelaku usaha dan konsumen) Ketika terjadi peristiwa hukum atau sengketa kemudian terindikasi klausula baku yang dilarang. Yang mana perjanjian secara sepihak tanpa adanya perundingan terlebih dahulu namun serta merta kita harus menyetujui. Kemudian ketika adanya sengketa atau kerugian konsumen biasanya ada klausula baku di mana bunyi nya pihak pengelola tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan. Dan hal tersebut lah yang menjadi permasalahan sehinga konsumen melapor ke BPSK, dan ketika laporan diterima maka pihak pengelola di panggil atas klausula baku dan memberikan klarifikasi hak jawab. Pada umumnya mereka pihak pengelola parkir menjawab hanya menyediakan jasa sewa tempat saja tidak dengan jasa kemanan. Kemudian pada kasus kehilangannya maka pengalihan tanggung jawab hukumnya ada di penguasa pengelola parkir. Karena mereka yang mengendalikan dan kita sudah membayar. Kemudian menampilkan rekaman cctv agar bisa menjadi barang buktinya. Yang kemudian dijadikan sebagai laporan. Kemudian dilakukan pemanggilan terhadap pelapor dan pelaku usaha untuk mengklarifikasi. Setelah itu memilih proses penyelesaiannya atau persidangnya dimana terdapat proses konsiliasi (musyawarah) putusan dari mereka tidak ada intervensi dari BPSK. Kemudian mediasi , dimana hampir sama dengan musyawarah namun majelis BPSK lebih aktif dan menjadi penengah. Selanjutnya peradilan arbitrase dimana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK kemudian kami yang akan mengujinya secara hukum serta memutuskannya. Setelah itu baru adanya putusan BPSK.”

berdasarkan dari penjelasan narasumber mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau disimpulkan bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Yang mana alur penyelesaiannya meliputi pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaanya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Cara penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari:

1) Konsiliasi.

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal Peraturan Perundangan di bidang perlindungan konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan;

2) Mediasi.

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan

penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas :

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; dan
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan Peraturan Perundangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan;

3) Arbitrase.

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya. (Maryanto, 2019)

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen terhadap perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau.

1. Pengajuan Gugatan

Pemohon mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dengan Nomor Registrasi Perkara : 80.LPK/BPSK-LLG/XII/2021. Dalam obyek sengketa kehilangan kendaraan bermotor di lokasi parkir disalah satu Rumah Sakit di Kota Lubuklinggau.

Tata cara pengaduannya adalah dengan membuat surat permohonan kepada Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mengisi formulir pengaduan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berisi: Nama, Alamat Pengadu dan Alamat yang diadukan; keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon dll dan Foto copy KTP pengadu.

2. Pemanggilan Pra Sidang Kepada Para Pihak

Bahwa setelah laporan Pengaduan Konsumen dilakukan pemeriksaan syarat kelengkapan administrasi oleh Sekretariat/Panitera, berikut verifikasi dari Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, laporan konsumen tersebut dapat diterima sebagai perkara sengketa konsumen, karena ada dugaan unsur

kelalaian dari pelaku usaha sehingga konsumen tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan atas Jasa parkir penitipan barang, menyebabkan konsumen kehilangan kendaraannya. Bahwa atas dasar verifikasi dan pemeriksaan dimaksud. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau menetapkan Ketua berikut unsur Majelis dan Panitera serta memerintahkan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membuat Undangan/Panggilan Pra Sidang kepada PARA PIHAK yang bersengketa.

Kemudian Panggilan Pra Sidang Pertama pada Rabu 22 Desember 2021, PARA PIHAK hadir lengkap dalam undangan pra sidang. Kemudian Ketua Majelis membuka Pra Sidang dengan menguraikan pokok-pokok Laporan Pengaduan. Kemudian di berikan hak penuh klarifikasi kepada pelaku usaha/ terlapor.

Kemudian Panggilan Pra Sidang Kedua, Rabu 27 Desember 2021, dengan agenda klarifikasi lapangan majelis dan panitera BPSK serta PARA PIHAK melakukan reka konstruksi Peristiwa Hukum secara langsung untuk melihat bukti rekaman CCTV baik dari pengelola maupun pihak Rumah Sakit. Kemudian melakukan kordinasi dengan Pihak Polsek Lubuklinggau Timur 1 dengan bukti adanya Surat Tanda Bukti Laporan Nomor : STBLB/B-129/XI/2021/SUMSEL/LLG.

Selanjutnya agenda lanjutan ruang klarifikasi pada 29 Desember 2021 Pelaku usaha tidak hadir dan hanya dihadiri oleh pelapor. Bahwa klarifikasi dari pelapor menyatakan benar akan kehilangan kendaraan roda dua di penitipan parkir Rumah Sakit. Kemudian ketua Majelis menjadwalkan dan mengundang para pihak untuk agenda pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Pelaksanaanya

Bahwa pada Selasa 05 Januari 2022, pelaku usaha tidak hadir dalam lanjutan klarifikasi atau mendengarkan saksi ahli dari praktisi jual beli *second* (bekas) kendaraan roda dua. Yang akan menjadi pertimbangan hukum dalam menilai kerugian atas peristiwa kehilangan kendaraan roda dua. Dalam lanjutan ruang klarifikasi pada Jum'at 07 Januari 2022, Pelaku usaha tidak hadir di BPSK Kota Lubuklinggau dan tidak memberikan keterangan. Selanjutnya tanpa dihadiri oleh pelaku usaha, ketua majelis memberi kesempatan kepada pihak konsumen untuk memilih 1 dari 3 cara penyelesaian sengketa yakni Konsiliasi, atau mediasi, atau Peradilan Arbitrase. Kemudian Konsumen memilih Penyelesaian secara Peradilan Arbitrase.

Bahwa sesuai undangan sidang lanjutan Arbitrase pada Senin 10 Januari 2022, Ketua Majelis membuka Persidangan Arbitrase dan pelaku usaha tidak memenuhi undangan. Kemudian Ketua Majelis meminta menerima surat Permohonan Gugatan Arbitrase dari Pihak Penggugat, berikut barang bukti dan dilakukan Pendalaman terhadap barang bukti. Selanjutnya sidang Arbitrase memasuki agenda Penyampaian Kesimpulan dan Permohonan pada 17 Januari 2022, kembali pihak tergugat tidak memenuhi panggilan Persidangan. Kemudian sidang lanjutan pada tanggal 19 Januari 2022 dengan agenda pembacaan sidang pembacaan putusan.

Bahwa sesuai dengan undangan sidang peradilan Arbitrase Rabu 19 Januari 2022, dengan agenda pembacaan putusan peradilan arbitrase, Ketua Majelis membacakan putusan persidangan Arbitrase yang dihadiri oleh Unsur majelis dan Panitera serta Para pihak. Setelah putusan sidang peradilan Arbitrase dibacakan, salinannya diserahkan oleh Ketua Majelis kepada Pihak Penggugat maupun pihak Tergugat.

4. Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam hasil permusyawaratan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dimana Putusan dibacakan dalam Persediaan Arbitrase yang bersifat Terbuka untuk Umum, pada hari rabu tanggal 19 januari 2022, yang memfasilitasi Ketua Majelis, berikut unsur majelis Pemerintah, Majelis konsumen, serta majelis pelaku usaha dan dibantu dengan panitera yang dihadiri oleh para Pihak, dimana amar putusannya berbunyi :

- a) Menyatakan menerima secara sebagian permohonan Pihak Penggugat ;
- b) Menghukum pihak tergugat dan diperintahkan untuk membayar ganti rugi materil kepada pihak penggugat berupa ganti rugi motor yang hilang seharga sebesar Rp. 8.000.000,- (Delapan Juta Rupiah) ;
- c) Menghukum Pihak Tergugat dengan menyatakan pencantuman Klausula Baku dalam Karcis Parkir Nomor Seri 13827 yang berbunyi : *“Tidak Diperbolehkan Parkir Sembarangan diluar lokasi Parkir. Apabila Terjadi Kehilangan Kami Pengurus Parkir Tidak Bertanggung Jawab”* ditetapkan **Batal Demi Hukum** ;
- d) Menolak permohonan Pihak Penggugat agar Pihak Tergugat membayar kerugian immaterial dan atau kompensasi sebesar Rp. 3.000.000,- (Tiga Juta Rupiah) berupa pengeluaran Pihak Penggugat selama mengurus perkara ini ;
- e) Merekomendasikan kepada Manajemen RS untuk meninjau ulang kontrak kerjasama parkir dengan Pihak Tergugat sehingga bisa lebih profesioanl, trasnparan, dan bertanggung jawab ;
- f) Menetapkan semua dokumen dan barang bukti dalam masa Fasilitasi Penyelsaaian Perkara Sengketa Konsumen, sah menjadi dokumen dan Barang Bukti yang tersimpan dalam Arsip Perkara, Pada Sekretariat Badan Penyeleasian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau ;
- g) Menetapkan tidak adanya pembebanan biaya adminstrasi pada perkara ini, diamana kegiatan Fasilitasi Penyelesaian Perkara Sengketa Konsuemn telah sepenuhnya ditanggung pada APBD Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ;

Berdasarkan uraian diatas beserta hasil wawancara tentang proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyeleasaan Sengketa Konsumen, serta menganalisa proses penyelesaiannya, bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen dimulai dari pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha. Dan secara kelesuruhan tahapan dan proses alurnya sesuai dengan pedoman Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

Proses Penyampaian Pengaduan Setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang mengadu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menangani pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat dengan domisili konsumen.

Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

- 1) Konsumen meninggal dunia;
- 2) Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- 3) Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 4) Konsumen warga negara asing.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis yang diterima oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberikan tanda terima kepada pemohon. Untuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara lisan harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam suatu formulir yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila: Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, para pihak tidak diwakili oleh kuasanya yang berprofesi sebagai pengacara, pelaku usaha yang diwakili oleh kuasanya sebagai karyawan di bagian divisi hukum dapat diterima dengan disertai tanda bukti sebagai karyawan perusahaan. Menurut Pasal 5 ayat (1) dan ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi maupun mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini secara tegas menyatakan para pihak secara langsung dapat menyelesaikan sengketa konsumen tanpa perlu diwakili oleh kuasanya, kecuali untuk hal-hal tertentu maka dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara. Menurut Pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase bukan merupakan penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Para pihak yang telah memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi, apabila di dalam prosesnya tidak tercapai kesepakatan maka para pihak maupun majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara lainnya, adapun penyelesaian selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum.

Penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi atau mediasi yang dilakukan sendiri oleh para pihak. Pada konsiliasi dan mediasi, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya sebagai fasilitator yang bertindak pasif sebagai konsiliator atau bertindak aktif sebagai mediator.

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses persidangan yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase didasarkan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Adapun proses persidangan berdasarkan masing-masing pilihan cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

Secara Konsiliasi Menurut Pasal 28 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag 350/2001), tugas Majelis BPSK dalam konsiliasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi menurut Pasal 29 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Secara Mediasi Menurut Pasal 30 Kepmenperindag 350/2001, tugas Majelis BPSK dalam mediasi yaitu:

- a) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b) memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c) menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d) secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e) secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi menurut Pasal 31 Kepmenperindag 350/2001, yaitu:

- a) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b) Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;

- c) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Secara Arbitrase Menurut Pasal 32 Kepmenperindag 350/2001, para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis, lalu Arbitor yang dipilih oleh para pihak memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis. Kemudian menurut Pasal 34 Kepmenperindag 350/2001, pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Lalu Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Selanjutnya terhadap proses penyelesaian yang dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan memberikan putusan sebagaimana diatur dalam Pasal 37 Kepmenperindag 350/2001, yaitu berupa perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha untuk penyelesaian secara konsiliasi dan mediasi, sedangkan untuk penyelesaian secara arbitrase berupa putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Adapun putusan Majelis merupakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang amarnya dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Kepmenperindag 350/2001.

Berdasarkan uraian diatas tentang proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara keseluruhan tahap dan pelaksanaannya sudah sesuai dengan Pedoman Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pertimbangan Majelis Dalam Memutus Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau

Konsumen yang menitipkan kendaraan pada pengelola parkir sudah pasti mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini timbul sejak disetujui atau adanya kesepakatan dari pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut. Namun untuk penitipan kendaraan, hak dan kewajiban itu mulai timbul sejak diserahkan barang yang berbentuk kendaraan dari pemiliknya kepada pihak yang mengelola parkir tersebut. Adapun hak dari pemilik kendaraan tersebut yaitu adalah untuk meminta ganti rugi kepada pengelola parkir yang melalaikan barang yang dititipkan yang menyebabkan terjadinya kehilangan atau kerusakan pada alat-alat perlengkapan dari kendaraan yang dititipkannya.

Konsumen atau pengguna jasa parkir di yang telah dirugikan oleh lalainya pengawasan jasa parkir oleh pengelola parkir di Rumah Sakit berhak untuk menuntut haknya atas kehilangan kendaraanya yang telah dititipkan kepada petugas perparkiran Rumah Sakit yaitu hak atas keamanan, hal ini telah sesuai dengan dasar hukumnya yaitu pada pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Hak Konsumen adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.”

Karena itulah pihak pengelola parkir harus bertanggungjawab atas kerugian tersebut yang akibat dari kelalaian dalam hal pelayanan jasa keamanan sehingga konsumennya mengalami kehilangan barang. Kerugian yang diderita seseorang secara garis besar dapat dibagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa diri dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Sedangkan kerugian harta benda sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan keuntungan yang diharapkan.

Dalam prinsip tanggung jawab, berdasarkan unsur kesalahan, yang menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Dimana ada 4 (empat) unsur pokok yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Adanya perbuatan,
- 2) Adanya unsur kesalahan,
- 3) Adanya kerugian yang diderita,
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Sudah seharusnya hak konsumen untuk mendapatkan haknya sesuai dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu untuk mendapatkan keamanan baik jiwa maupun harta yang merupakan bagian dari tanggungjawab pelaku usaha selaku pengelola parkir yang menjual jasa pelayanan perparkiran, yang kemudian apabila terjadinya hal-hal yang menyebabkan kerugian bagi konsumennya, maka disitulah hukum perlindungan konsumen berlaku dan pengelola parkir selaku pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa parkirnya. (Sariyani, 2018)

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis yaitu bagaimana Pertimbangan Majelis Dalam Memutus Perkara Pencantuman Klausula Baku Pada Karcis Parkir Berdasarkan Putusan Nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/1/2022 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dengan Bapak H. Nurussulhi Nawawi, S.sos selaku Majelis Pemerintah di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau menyatakan bahwa :

“Dalam pertimbangan majelis memutus perkara yang pertama melihat Barang bukti yang disertakan baik oleh pelapor maupun terlapor. Yang kedua dilakukan pendalaman terhadap barang bukti selain dari keterangan saksi korban. Serta selain hak klarifikasi dari pihak terlapor. Yang ketiga menguji secara hukum pemberlakuan dalam klausula baku apakah dibenarkan atau tidak. Dan itulah yang akan masuk dalam pertimbangan hukum. Agar kemudian menjadi amar putusan. Jadi laporan, keterangan saksi korban, ruang klarifikasi pelaku usaha, pendalaman terhadap barang bukti para pihak itu yang menjadi bahan pertimbangan majelis dalam membuat putusan. Kemudian dalam ganti rugi kehilangan dilihat dari permohonan pelapor (konsumen) berdasdarkan *claim* harga senilai berapa tetapi tidak serta merta majelis hakim mempedomankan itu biasanya kami memanggil saksi ahli yang berkaitan dengan orang yang memiliki kompetensi terhadap penilaian kendaraan dengan merek tertentu dengan status bekas biasanya pihak *shorom* serta media sosial (*marketplace*) jual beli kendaraan, kemudian disatukan dan soundingkan kemudian dirata ratakan dan diambil tengah tengahnya”

Pertimbangan hakim merupakan salah satu aspek terpenting dalam menentukan terwujudnya nilai dari suatu putusan hakim yang mengandung keadilan (*ex aequo et bono*) dan mengandung kepastian hukum, di samping itu juga mengandung manfaat bagi

para pihak yang bersangkutan sehingga pertimbangan hakim ini harus disikapi dengan teliti, baik, dan cermat.

Dalam pemeriksaan suatu perkara juga memerlukan adanya pembuktian, dimana hasil dari pembuktian itu akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memutus perkara. Pembuktian merupakan tahap yang paling penting dalam pemeriksaan di persidangan. Pembuktian bertujuan untuk memperoleh kepastian bahwa suatu peristiwa / fakta yang diajukan itu benar-benar terjadi, guna mendapatkan putusan hakim yang benar dan adil. Hakim tidak dapat menjatuhkan suatu putusan sebelum nyata baginya bahwa peristiwa / fakta tersebut benar-benar terjadi, yakni dibuktikan kebenarannya, sehingga nampak adanya hubungan hukum antara para pihak.

Selain itu, pada hakikatnya pertimbangan hakim hendaknya juga memuat tentang hal-hal sebagai berikut:

- a) Pokok persoalan dan hal-hal yang diakui atau dalil-dalil yang tidak disangkal.
- b) Adanya analisis secara yuridis terhadap putusan segala aspek menyangkut semua fakta / hal-hal yang terbukti dalam persidangan.
- c) Adanya semua bagian dari petitum Penggugat harus dipertimbangkan / diadili secara satu demi satu sehingga hakim dapat menarik kesimpulan tentang terbukti / tidaknya dan dapat dikabulkan / tidaknya tuntutan tersebut dalam amar putusan. (Arto, 2014)

Terkait pertimbangan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dalam memutus perkara pencantuman klausula baku pada karcis parkir berdasarkan putusan nomor : 001/BPSK-LLG/Arbitrase/I/2022.

Adapun fakta-fakta hukum ditemukan berdasarkan keterangan dari pemohon dan saksi sebagai berikut :

- a) Bahwa pada 08 November 2021 pemohon melakukan parkir kendaraan di halaman resmi lokasi parkir dengan bukti (P1. karcis parkir)
- b) Bahwa pada pukul 04. 30 WIB kendaraan bermotor pemilik penggugat mengalami kehilangan di lokasi parkir Rumah Sakit.
- c) Bahwa atas hilangnya kendaraan tersebut, pihak penggugat melaporkan ke Polsek Lubuklinggau, tanggal 9 November 2021 dengan bukti Surat Tanda Bukti Laporan (P2. STBL)
- d) Bahwa pada 26 November 2021 pihak tergugat dalam percakapan dengan pihak penggugat sudah menjanjikan akan mengganti rugi atas kehilangan kendaraan. (P2. rekaman telepon)
- e) Bahwa dalam perjalannya pihak tergugat tidak menunaikan janji dan tidak memiliki itikad baik, karena pada undangan dua kali pra sidang klarifikasi oleh BPSK Kota Lubuklinggau tidak datang atau ingkar.
- f) Bahwa atas hilangnya kendaraan bermotor tersebut Pihak penggugat mengalami kerugian sebesar Rp. 13.000.000,- (Tiga Belas Juta Rupiah).
- g) Bahwa bukti pencantuman klausula baku sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab sebagaimana tercantum dalam pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Sangat Jelas Tercantum dalam karcis parkir bagi pengelola sepeda motor/mobil yang dikeluarkan oleh Pihak Tergugat yang berbunyi “ *Tidak Diperbolehkan Parkir Sembarangan di Luar Lokasi parkir. Apabila terjadi kehilangan kami pengurus parkir tidak bertanggung jawab.*” Dalam hal ini pengelola parkir mendapatkan konsekuensi atas pencantuman klausula baku tersebut dan wajib dinyatakan Batal Demi Hukum dan dianggap tidak pernah ada.

- h) Bahwa sebagai pengelola parkir, pihak tergugat juga sangat tidak profesional dengan menempatkan beberapa orang atau petugas parkir yang terkesan tidak akomodatif saat menghadapi sengketa.

Pada dasarnya, pengelola parkir tidak dapat melempar tanggung jawabnya dengan menggunakan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana ditentukan klausula-klausula tersebut sifatnya mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Di dalam konstruksi hukum penitipan barang, pengelola parkir harus bertanggungjawab atas keamanan dari kehilangan maupun kerusakan selama kendaraan berada di area parkir. Selain itu, dasar hukum Penggugat untuk menggunakan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai alasan untuk tidak mau memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian karena adanya klausula tersebut juga telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g yang berbunyi:

Pasal 18

(1) 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 tanggungjawab pelaku usaha;

g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dan berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsekuensi terhadap pencantuman klausula baku mengenai pengalihan tanggungjawab seperti tersebut adalah batal demi hukum. Mengenai hak konsumen terhadap ganti rugi ini juga secara yuridis terdapat dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 yang berbunyi:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”

Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggungjawab dalam memberikan ganti kerugian atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

Dapat disimpulkan bahwa pertimbangan hakim dalam memeriksa dan memutus perkara yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi dan sudah sesuai dengan pedoman Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. KESIMPULAN

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam perkara klausula baku pada karcis parkir di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, dapat menyelesaikan sengketanya melalui jalur di luar pengadilan. Konsumen berhak untuk menggugat sepeda motor yang hilang di area parkir, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Proses penyelesaian sengketa konsumen dimulai dari pertama pengajuan gugatan (laporan), kedua pemanggilan pra sidang kepada para pihak, ketiga pemilihan metode penyelesaiannya sengketa konsumen serta pelaksanaannya (konsiliasi, mediasi, arbitrase), keempat putusan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Pertimbangan Majelis dalam memeriksa dan memutus perkara pencantuman klausula baku di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau yaitu dengan pemeriksaan permohonan, alat bukti, pendalaman alat bukti, mendengarkan saksi dan saksi ahli serta mengujinya secara hukum dan mempertimbangkan ganti rugi. Serta pertimbangan mengenai konsekuensi terhadap pencantuman klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab seperti tersebut dinyatakan batal demi hukum.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Basri, B. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir. *Perspektif*, 20(1), 41. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v20i1.123>
- Yanto, E., Imawanto, I., & Yuliani, T. (2020). Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Parkir Ditinjau Dari Hukum Positif. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 11(1), 112. <https://doi.org/10.31764/jmk.v11i1.2264>
- Parmitasari, I. (2020). Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Standart Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Law Journal*.
- Sander, A. (2018). *Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Di Kawasan Wisata Pantai Panjang Kota Bengkulu Pasca Putusan MA NO. 2157 K/Pdt/2010 Tentang Pengelolaan Parkir Dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Turatmiyah, S. (2016). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum Faculty of Law*, 24(1), 147–165.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*.
- Sariyani, M. M. (2018). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Parkir Kendaraan Bermotor (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/Pdt/2010)*.
- Maryanto. (2019). *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.