

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan usaha peningkatan kualitas manusia, dan masyarakat yang dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Dalam pelaksanaannya, mengacu pada kepribadian bangsa dan nilai luhur yang universal untuk mewujudkan kehidupan bangsa yang berdaulat, mandiri, berkeadilan, sejahtera, maju dan kukuh kekuatan moral dan etikanya. Bangsa yang seperti tersebut diatas harus tergambar dari kesejahteraan setiap konsumennya dalam berkiprah didunia perekonomian.

”Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolotis tersebut. Hal ini tentu saja akan merugikan konsumen.”¹

Harus ada kesetaraan antara hak dan kewajiban baik itu konsumen maupun pelaku usaha. Hak dan perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang menarik untuk dibahas, karena perlindungan terhadap konsumen sampai sekarang ini masih banyak kasus yang timbul, banyak yang masih tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini juga makin diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen.

¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Kosumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 1

Perlindungan konsumen ini adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk bahan makanan yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha. Namun selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satu penyebab dikarenakan oleh lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah di deritanya. Setiap orang baik secara individu maupun berkelompok pada suatu saat pasti menjadi konsumen dari suatu produk barang atau jasa tertentu. Namun demikian, hubungan perdata antara pelaku usaha dan konsumen tidak selamanya akan berlangsung harmonis dan saling menguntungkan. Karena konsumen sebagai pihak yang dilayani, biasanya berada pada posisi lemah, maka pelaku usaha sebagai salah satu badan usaha pelayanan jasa berpotensi atau berpeluang besar untuk wanprestasi atau merugikan konsumennya dengan mudah dalam kenyataannya saat ini konsumen seakan-akan dianaktirikan oleh para produsen atau pelaku usaha tersebut. Undang-undang tentang perlindungan konsumen ini memang telah di terbitkan namun dalam proses pelaksanaan atau aplikasi dari Undang-Undang itu sendiri belum maksimal atau dengan kata lain peraturan yang ada dalam Undang-Undang tidak sesuai dengan kenyataan. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan para konsumen yang tentunya berkaitan dengan tanggung jawab produsen (pelaku usaha) dalam tingkatan yang dianggap membahayakan kesehatan bahkan jiwa dari para konsumen.

Dalam kondisi yang seperti ini biasanya hak-hak konsumen mendapat tekanan baik secara langsung maupun tidak langsung dari pelaku usaha. Dalam Undang –Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah: “ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK yaitu:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

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

Melihat adanya hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebaiknya membuat para pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang terhadap konsumen yang selama ini dinilai lemah.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan perparkiran yang diatur oleh Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 12 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Untuk meningkatkan ketertiban, keamanan, kelancaran lalu lintas,

dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, maka perlu diatur Penyelenggaraan perparkiran. Penyelenggaraan tempat parkir adalah pembangunan, pengoperasian, dan pemeliharaan tempat parkir.

Sesuai dengan kajian penyelenggaraan perparkiran maka tempat disediakan atau dikelola oleh orang perorangan warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia yang meliputi pelataran, taman parkir, gedung parkir, tempat penitipan kendaraan, sesuai dengan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di Kota Padang. Yang disebut sebagai penyedia jasa parkir atau pengelola perparkiran bagi pengguna jasa parkir.

Salah satu fakta yang ditemukan di lapangan dalam wawancara awal dengan pihak pelaku usaha tersebut yaitu adanya kehilangan kendaraan, hilangnya barang-barang yang ada didalam kendaraan. Juga ditemukan kerusakan kendaraan seperti tergoresnya badan mobil, yang membuat pengguna jasa parkir merasa dirugikan oleh akibat dari kelalaian pengelola jasa parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang. Kejadian ini terjadi pada tahun 2012 dan pada tahun 2013. Hal ini masih merugikan konsumen dimana dalam Peraturan Daerah dikatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan, dan kenyamanan dalam menggunakan jasa parkir dari Rumah Sakit Umum Daerah di Kota Padang.

Dalam untuk mencegah terjadinya kejadian tersebut pihak dari pengelola jasa parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin melakukan tindakan pencegahan seperti menempatkan beberapa petugas parkir di titik rawan terjadinya kejadian tersebut dan juga menempatkan atau memasang CCTV di

beberapa sudut wilayah parkir.

Dan untuk menindaklanjuti kejadian kehilangan kendaraan, hilangnya barang-barang yang ada didalam kendaraan dan juga kerusakan kendaraan seperti tergoresnya bodi mobil. Pihak dari pengelola jasa parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin menerima setiap pengaduan dari konsumen yang merasa dirugikan dari kejadian tersebut. Akan tetapi dalam hal pelaksanaan prosedurnya Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin tidak sepenuhnya melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sehingga membuat pengguna jasa parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin merasa masih dirugikan sebagai konsumen.

Berdasarkan hal diatas jelas bahwa terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum akibat permasalahan tersebut. Namun dalam memberikan perlindungan hukum kepada pengguna jasa parkir tersebut tidak berjalan lancar dalam artian banyak juga terdapat kendala-kendala yang dihadapi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan menulis bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas tindakan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin yang merugikan konsumen. Maka judul yang akan diangkat oleh penulis adalah **“TANGGUNG JAWAB PENGELOLA PERPARKIRAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. Rasidin DI KOTA PADANG TERHADAP PENGGUNA JASA PARKIR ”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan menjadi pokok pembahasan adalah :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh Pengelola Perparkiran Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin terhadap pengguna jasa parkir di kota Padang?
2. Hambatan-hambatan dalam penyelesaian ganti kerugian kehilangan dan kerusakan kendaraan yang dititipkan di Area Parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan suatu skripsi sudah merupakan suatu keharusan bagi setiap mahasiswa yang menyelesaikan studinya. Adapun tujuan penelitian dan penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang di lakukan Pengelola Perparkiran Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang terhadap pengguna jasa parkir.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penyelesaian ganti kerugian kehilangan dan kerusakan kendaraan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin.

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, diharapkan ada manfaat yang diperoleh. Adapun manfaat diadakanya penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Melatih dan menambah wawasan dan pengetahuan serta penerapan ilmu hukum khususnya di bidang hukum perdata bisnis.
- b. Bagi penulis, penelitian ini dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya mengenai perlindungan konsumen.
- c. Dapat melatih penulis dalam mengasah dan mengimplemenatsikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan yang merupakan hukum positif di berbagai bidang.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan kontribusi dan manfaat bagi para pihak terutama Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin sebagai pelaku usaha.
- b. Memberikan tambahan pengetahuan khususnya bagi kalangan akademisi yang mempunyai jiwa intelektualitas.
- c. Diharapkan agar hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi masyarakat umum dan diharapkan dapat digunakan dan dijadikan pedoman dalam perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya konsumen jasa parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. rasidin di kota Padang.

E. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, digunakan berbagai metode penelitian agar informasi dan data yang dibutuhkan akan lebih mudah diperoleh. Adapun metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pendekatan Masalah

Untuk menjawab permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka diperlukan suatu metode pendekatan atau pendekatan masalah. Adapun Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Sosiologis yaitu pendekatan masalah dengan melihat dan mengkaji norma hukum terhadap fakta-fakta dan kejadian yang terjadi dilapangan dan masyarakat untuk memperoleh informasi dan data². Dalam hal ini, penelitian dilakukan terhadap gejala-gejala hukum yang ada pada permasalahan pengguna jasa parkir dan penyelesaian permasalahan yang di hadapi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang dalam perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang sifatnya berusaha menggambarkan dan menganalisis data seteliti mungkin objek penelitian³. Objek penelitian ini yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di kota Padang.

² Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Raja grafindo Persada, 2006, hlm. 133

³ *Ibid*, hlm. 135

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui :

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Artinya data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dengan membaca karya-karya ilmiah, buku-buku, maupun bahan lainnya yang terkait dengan permasalahan yang dikaji⁴, kemudian penulis mencatat bagian-bagian yang erat kaitannya dengan permasalahan yang dikaji dalam makalah ini. Adapun Penelitian kepustakaan ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas dan Fakultas Universitas Andalas Pusat.

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pada penelitian ini, diperoleh data dengan melihat fakta-fakta yang terdapat dilapangan atau instansi yaitu penulis melihat dan mengumpulkan data tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa parkir. Penelitian lapangan ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin di Kota Padang serta tempat-tempat lain yang terkait dengan objek penelitian ini.

b. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

1) Data Primer

⁴ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Raja grafindo Persada, 1996, hlm. 113

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan⁵. Data ini langsung berhubungan dengan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin berupa hasil wawancara, pengamatan dan berbagai dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan.

2) Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan (*Library Research*) berupa peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur serta karya-karya ilmiah lainnya.

Adapun dalam data sekunder ini ,terdapat bahan-bahan hukum yang terdiri atas :

a) Bahan Hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang yang berasal dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian yang dibahas⁶.

Dalam hal ini bahan hukum primernya berupa peraturan perundang-undangan seperti :

- (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan.

⁵ Rianto Adi,*Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*,Granit,Jakarta,2005,hlm.72.

⁶ *Ibid*,hlm.73.

(3) Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Perperkiran.

(4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan hukum yang erat kaitanya dengan bahan hukum primer serta memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer⁷. Adapun bahan hukum sekunder yang digunakan adalah buku-buku, jurnal, makalah-makalah serta karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

c) Bahan Hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan-bahan hukum yang memberikan informasi dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder⁸. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersiernya berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus Indonesia-Belanda serta *Ensiklopedia*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Mengenai teknik pengumpulan data dalam metode penelitian ini, metode yang digunakan penulis adalah :

a. Studi Dokumen

Dalam hal ini, penulis mempelajari setiap bahan-bahan hukum baik dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan. Bahan hukum

⁷ *Ibid.*

⁸ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2006, hlm. 33

yang dibahas adalah bahan-bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.

b. Wawancara

“Teknik pengumpulan data melalui wawancara maksudnya adalah suatu cara memperoleh data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada koresponden dan narasumber mengenai permasalahan yang dibahas.”⁹ Dalam hal ini data diperoleh dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber berkaitan dengan permasalahan. Penelitian dilakukan dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu secara tertulis yang telah semi terstruktur kemudian narasumber. Kadang kalanya dapat diajukan pertanyaan-pertanyaan diluar daftar pertanyaan, tapi tidak menyimpang dari koridor pembahasan.

5. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini yaitu merapikan (*editing*) hasil pengumpulan data yang telah didapat, kemudian dilakukan pemilahan atau klarifikasi data-data yang sesuai dengan yang ditetapkan. Proses ini diperlukan untuk mengetahui bahwa apakah data-data yang diperoleh sebelumnya sudah layak untuk ke proses berikutnya. Proses untuk mengklarifikasi jawaban-jawaban menurut kriteria yang diterapkan.

6. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif yaitu analisis data dengan menggambarkan data yang telah

⁹ Soerjono Soekanto, *Op. Cit*, hlm.41.

diperoleh dengan menjawab dan memecahkan setiap masalah-masalah atau pertanyaan berdasarkan teori-teori baik yang ada dalam buku, peraturan perundang-undangan maupun data-data yang diperoleh dari studi lapangan¹⁰.

¹⁰ *Ibid.*

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menguraikan gambaran umum dan menyeluruh secara sistematis yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian mengenai tinjauan umum tentang Perlindungan Konsumen, yaitu berupa pengertian konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, Kemudian tinjauan tentang Perparkiran, yaitu Pengertian Perparkiran, usaha Perparkiran.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha, berupa tanggung jawab petugas parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin dalam pelaksanaan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya yang merupakan jawaban dari perumusan masalah. Saran merupakan usulan yang menyangkut aspek-aspek operasional, kebijakan maupun konseptual yang bersifat kongkrit, realistis, bernilai praktis dan terarah.