

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pencantuman Klausula Eksonerasi Parkir Motor yang diberlakukan di Carrefour Serang

Pengalihan tanggung jawab yang berbunyi *“kehilangan bukan tanggung jawab kami pihak pengelola”* merupakan klausula eksonerasi.

Pencantuman klausula bermakna pengalihan tanggungjawab untuk menjaga keamanan terhadap barang yang dititipkan kepada pihak pengelola parkir. Sehingga mengabaikan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa parkir motor diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (a). Konsumen dapat merasa dirugikan. Seperti yang dijelaskan oleh Eka Prasetya, konsumen pengguna parkir Carrefour Serang:

“Menurut saya, kita udah bayar untuk parkir tetap saja meskipun tidak ada yang menjaga harusnya sudah menjadi tanggung jawab pengelola jika terjadi kehilangan. Seperti halnya ada uang, ada barang. Kita harus dapat apa yang menjadi hak kita

disini.”¹ Pendapat serupa yang dikatakan oleh Ibu Dwi sebagai pengguna parkir Carrefour:

*“Menurut saya sebagai konsumen disini, tanggapan mengenai kehilangan bukan tanggung jawab pengelola adalah tidak setuju karena kita disini bayar seharusnya sudah mencakup semua resiko dan tanggungjawab didalamnya harus terpenuhi. Seharusnya pencantuman klausula dihapuskan dan lebih tepatnya menjadi penyediaan penitipan”.*²

Kehilangan dapat merugikan banyak pihak. Di tempat parkir tersebut tidak hanya pelanggan Carrefour yang menitipkan kendaraan motornya tetapi para karyawan pekerja Carrefour juga menyimpan motornya. Sebagaimana halnya yang diucapkan oleh Ibu Monika, pengguna jasa parkir yang bekerja di Carrefour:

“Saya sering berkunjung ke Carrefour. Saya mengetahui peraturan-peraturan parkir disini. Tetapi pada pelaksanaannya tetap saja seharusnya ada penjaga yang stand by di area parkir untuk mencegah kehilangan. Hampir pernah kehilangan motor,

¹ Wawancara dengan Bapak Eka Prasetya Wibowo, Konsumen di Carrefour Serang, tanggal 25 Agustus 2021.

²Wawancara dengan Ibu Dwi, Konsumen di Carrefour Serang, tanggal 26 Agustus 2021.

*memang CCTV disini minim terkadang tidak berfungsi dan pengawasan juga kurang ketat”.*³

Kehilangan dapat dicegah dengan upaya-upaya pihak pengelola menjaga parkir. Salah satunya dengan menyediakan fasilitas dan penjagaan yang ketat.

Hal serupa dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Mulyana:

*Menurut tanggapan saya, “kehilangan bukan tanggung jawab kami” apabila kehilangannya berupa motor harus tanggung jawab penuh karena kita disini bayar juga. Kalau kehilangannya berupa hape, atau barang lainnya terdapat khilaf/kelalaian konsumen yang dapat mengakibatkan kejadian tersebut. Tapi harusnya memang ada patroli diarea parkir takutnya ada kunci yang menggantung atau barang lainnya.”*⁴

Berbeda dengan Bapak Husni yang merasakan ketidakadilan dengan adanya klausula eksonerasi pada perjanjian parkir:

³ Wawancara dengan Ibu Monika, Konsumen di Carrefour Serang, tanggal 26 Agustus 2021.

⁴ Wawancara dengan Bapak Mulyana, Konsumen di Carrefour Serang, tanggal 25 Agustus 2021.

*“Menurut saya, apabila terjadi kehilangan bukan tanggung jawab pihak pengelola itu kurang adil karena itu seharusnya menjadi tanggung jawab pihak pengelola dan fungsi pengelola parkir untuk menjaga kendaraan tetapi kemungkinan pihak pengelola punya alasan sendiri membuat peraturan tersebut entah karena personalnya kurang atau bagaimana”.*⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola parkir menyatakan bahwa meskipun telah tercantum kehilangan bukan menjadi tanggung jawab pengelola jika ada kehilangan, ini tidak sepenuhnya dilakukan artinya mereka masih menerima ganti rugi. Hal ini menjadi ketidakpatuhan pelaku usaha pada hukum yang telah dibuatnya.

Selain itu seperti yang diungkapkan oleh pengelola parkir alasan mencantumkan klausula eksonerasi pada perjanjian parkir adalah sebagai bentuk peringatan untuk konsumen untuk tidak lalai menjaga barang berharganya. Namun, pihak pengelola tidak memahami bahwa pencantuman klausula eksonerasi

⁵ Wawancara dengan Bapak Husni, Konsumen di Carrefour Serang, tanggal 25 Agustus 2021.

merupakan perbuatan terlarang yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pencantuman klausula eksonerasi menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi larangan dalam perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 18 ayat 1 huruf (a). Kemudian pada pasal 18 ayat 3 dinyatakan bahwa:

Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi parkir motor di Carrefour Serang dikaji dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi batal demi hukum.

⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat 3.

B. Penyelesaian Akibat Kehilangan dalam Parkir Kendaraan Bermotor di Carrefour Serang terhadap Putusan MA Nomor 2157 K/ Pdt/ 2010

Hubungan antara konsumen sebagai pengguna jasa parkir dan pelaku usaha di Carrefour Serang dikategorikan kedalam perjanjian penitipan barang (*Wadi'āh*) sebagaimana ditentukan dalam Kitab Undang-Undang KUH Perdata Pasal 1694-1792.

Dalam pelaksanaannya, pengelola parkir memiliki kekurangan dalam menjaga barang titipan yakni pengawasan pada tempat parkir yang hanya dijaga oleh satu orang attendant tidak sebanding dengan luasnya tempat parkir yang seharusnya diawasi. Mereka mengklaim hal ini terjadi karena kekurangan pegawai. Selain itu, kekurangannya adalah kamera yang terpantau di tempat parkir sering mengalami kerusakan serta tidak adanya fasilitas rak penyimpanan helm. Tempat parkir kendaraan bermotor tidak dapat terawasi dengan optimal. Kekurangan tersebut yang menjadi alasan yang kuat untuk pihak pengelola

mengganti rugi atas kehilangan barang titipan yakni motor sebagai objek penitipannya.

Mahkamah Agung merupakan peradilan tingkat terakhir (kasasi) bagi semua lingkungan peradilan. Mahkamah Agung merupakan lembaga tinggi negara dalam kekuasaan yudikatif di Indonesia. Putusan MA Nomor 2157 K/ Pdt/ 2010 ditingkat kasasi menjelaskan putusan antara :

PT. Cipta Sumina Indah Satresna, berkedudukan di Kompleks Mall Lembuswana, Kota Samarinda, Pemohon kasasi dahulu Tergugat/Pembanding melawan Ramadhan M, berkedudukan di Kota Samarinda dan Ariyanti berkedudukan di Kota Samarinda, Termohon kasasi dahulu sebagai Penggugat/ Terbanding.

Diketahui bahwa kedua penggugat merupakan pemilik motor yang parkir di Mall Lembuswana yang mengalami kehilangan motor sebanyak dua unit. Isi Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/ Pdt/ 2010 mengatakan bahwa PT. Cipta Sumina Indah Satresna wajib membayar ganti rugi atas hilangnya kedua motor konsumen sebagai pengguna jasa parkir.

Sebelumnya Penggugat mengirim pengaduan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen atas kehilangan motor dengan mengirim surat kepada tergugat. Kemudian penggugat mengirim tuntutan kepada Pengadilan Negeri Samarinda, Pengadilan Tinggi Samarinda dan berlanjut ke tingkat kasasi atau Mahkamah Agung atas tuntutan yang sama. Sampai akhirnya Mahkamah Agung mengeluarkan putusan bahwa kehilangan motor di dalam area parkir wajib mengganti biaya motor tersebut oleh pelaku usaha yakni pengelola. Dengan dictum secara keseluruhan menjelaskan bahwa:

- 1) Hubungan antara tergugat (pelaku usaha) dan penggugat (konsumen) adalah hubungan kontrak standard/ kontrak baku yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
- 2) Menurut hakim Mahkamah Agung, klausula dalam karcis “Tergugat tidak bertanggungjawab atas hilangnya kendaraan bermotor dari parkir” harus ditafsirkan klausula tersebut apabila tidak terjadi kelalaian.
- 3) Dan menghukum tergugat semua biaya ganti rugi atas kehilangan motor kedua penggugat.

PT. Greatindo Parking merupakan perusahaan bergerak dalam pengelolaan parkir yang menjadi objek dari usaha tersebut adalah kendaraan yang diparkir dalam area parkir. Namun, barang yang berada dalam kendaraan seperti helm menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan. Maka, apabila kehilangan kendaraan bermotor merupakan tanggungjawab sepenuhnya pihak pengelola. Seperti KUHPerdara pasal 1715 yang menjelaskan bahwa penerima titipan wajib mengembalikan barang titipan seperti keadaan sebelumnya.⁷ Sama halnya dari perspektif *Wadi'āh*, Menurut dari Ibnu Taimiyah, apabila seseorang memelihara benda titipan mengaku bahwa benda tersebut ada yang mencuri, sementara harta yang dikelola tidak ada yang mencuri, maka orang yang menerima titipan tersebut wajib menggantinya. Hal ini sesuai dengan atsar bahwa Umar bin Khattab ra pernah meminta jaminan harta dari Anas ra, yang dinyatakan hilang, sedangkan harta anas sendiri masih ada⁸

⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Penerjemah: Subekti dan Tjitrosudibio, (Bandung, PT Balai Pustaka, 2017), Cet 41, h 444.

⁸ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), h.207.

Kehilangan yang terjadi di tempat parkir Carrefour Serang diselesaikan oleh Car Parking Supervisor sebagai ketua parkir yang berkoordinasi langsung dengan Perusahaan PT. Greatindo Parking. Helm merupakan barang yang berada di kendaraan konsumen kerap kali terjadi kehilangan. Kehilangan kendaraan motor di Carrefour Serang pernah terjadi satu kali pada tahun 2020. Hal ini dipertegas oleh Fadli selaku pengelola dalam upaya menyelesaikan sengketa:

“Tidak hanya karcis, terdapat CCTV yang terpasang di area parkir menjadi bukti apabila terjadi kehilangan. Tetapi CCTV ini sering mengalami kerusakan. Kehilangan selain motor berupa helm atau barang lainnya dispensasinya dari diri kita sendiri dengan mencari solusi bersama bagaimana enakya, kalo barang selain motor biasanya setengah-setengah dari harga barang misal helm.”⁹

Pihak pengelola mengklaim penyelesaiannya dengan mengasuransikan kendaraan dan diurus langsung oleh perusahaan pusat PT. Greatindo Parking, sebagaimana dalam dicantumkan

⁹ Wawancara dengan Bapak Irfan Fadli Maulana, Car Parking Supervisor (CPS) di Carrefour Serang, tanggal 15 Juni 2021.

misi perusahaan. Sedangkan barang lainnya hanya terutama helm ditangani dengan cara mengganti setengah dari harga barang apabila terbukti kehilangan diluar tanggungjawab pengelola. Prosedur penyelesaian kehilangan motor di Carrefour dengan cara menyelesaikan administrasi yang harus terpenuhi, seperti bukti tiket parkir/STNK, pantauan cctv, dan mengajukan laporan kehilangan ke kantor polisi. Dan jenis asuransi yang dicairkan dapat berupa uang dengan seharga motor atau satu unit motor. Seperti yang dijelaskan oleh Pak Fadli berikut:

“Kehilangan kendaraan, konsumen dapat diasuransikan kendaraannya ke perusahaan. Untuk mengklaim asuransi kita ajukan ke kantor pusat, saya berkoordinasi dengan kantor pusat apabila terjadi kehilangan motor. Jenis asuransi yang dicairkan dapat berbentuk uang atau motor. Untuk nama asuransinya saya kurang mengetahui. Saya pernah menangani kehilangan satu motor vario. Tatacara penyelesaiannya yaitu pertama menunjukan bukti karcis, STNK. Setelah itu laporkan ke polisi. Nanti keluar BAP, BAP ini akan kita kirim ke kantor pusat. Setelah mengklaim asuransi, konsumen menindaklanjuti

pencairan melalui kami dan kami yang berkoordinasi dengan perusahaan pusat”¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian, pihak pengelola telah berupaya melaksanakan kewajibannya dengan maksimal walaupun terdapat kekurangan yang disebutkan sebelumnya. Adanya usaha pihak pengelola untuk mengganti rugi apabila terjadi klaim kehilangan kendaraan bermotor dengan mengansuransikan kendaraan konsumen. Adapun kehilangan barang yang berada dikendaraan konsumen terutama helm, pihak pengelola masih ada i'tikad baik dengan membayar setengah harga dari barang yang hilang. Sehingga hemat penulis, Penyelesaian sengketa atas kehilangan barang milik konsumen parkir motor di Carrefour Serang terlaksana sesuai dengan Putusan Mahkamah Agung Nomor 2157 K/ Pdt/ 2010.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Irfan Fadli Maulana, Car Parking Supervisor (CPS) di Carrefour Serang, tanggal 27 Agustus 2021.