

# **ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU ATAS PELAYANAN JASA PARKIR KHUSUS DI AREA PUBLIK (STUDI KASUS KOTA TANJUNGPINANG)**

Oleh

Novi Khairunnisa

NIM. 2105040130

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk perlindungan konsumen terhadap klausula baku yang terdapat pada tiket parkir di area publik serta menganalisis implementasi perlindungan hukum terhadap pengalihan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan kendaraan akibat klausula sepihak yang diberlakukan oleh penyedia jasa parkir di Kota Tanjungpinang. Metode yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif empiris dengan menggabungkan studi normatif terhadap peraturan perundang-undangan dan studi empiris melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku yang membebaskan pengelola parkir dari tanggung jawab masih banyak ditemukan dalam praktik di berbagai tempat publik, seperti mall, hotel, rumah sakit, dan pelabuhan di Tanjungpinang. Konsumen tidak diberi pilihan lain selain menerima ketentuan yang tercantum dalam tiket parkir, bahkan sebagian besar tidak menyadari keberadaan klausula tersebut karena minimnya informasi yang disampaikan dan kecilnya ukuran tulisan. Selain itu, prosedur penanganan keluhan konsumen yang berbelit-belit, keterbatasan akses terhadap rekaman CCTV, dan pengabaian tanggung jawab oleh pengelola mencerminkan lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Temuan ini menggarisbawahi perlunya pengawasan aktif dari lembaga terkait, seperti BPSK, serta peningkatan kesadaran konsumen dan edukasi terhadap hak-hak mereka. Reformulasi terhadap praktik pencantuman klausula baku dan penegakan peraturan perlindungan konsumen menjadi penting untuk menciptakan keadilan dan perlindungan yang efektif.

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Jasa Parkir

**LEGAL ANALYSIS OF CONSUMER PROTECTION AGAINST STANDARD CLAUSES FOR SPECIAL PARKING SERVICES IN PUBLIC AREAS (CASE STUDY OF TANJUNGPINANG CITY)**

By

Novi Khairunnisa

NIM. 2105040130

***Abstract***

*This study aims to identify the forms of consumer protection related to standard clauses found on public parking tickets and to analyze the implementation of legal protection against the transfer of liability for vehicle loss or damage due to unilateral clauses imposed by parking service providers in Tanjungpinang City. The research employs a normative-empirical legal approach, combining normative analysis of legal regulations with empirical methods through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that standard clauses exempting parking providers from liability are still widely used in public facilities such as malls, hotels, hospitals, and ports in Tanjungpinang. Consumers are left with no option but to accept the terms printed on the ticket, many of whom are unaware of the clauses due to lack of clear communication and small font sizes. Moreover, complicated complaint procedures, restricted access to CCTV footage, and the refusal of responsibility by service providers highlight the weak enforcement of consumer protection laws. These findings underscore the urgent need for active oversight by relevant institutions, such as the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), and enhanced consumer awareness and education regarding their rights. Reforming the use of standard clauses and enforcing consumer protection regulations are essential to ensuring justice and effective protection for consumers in public parking services.*

***Keywords :*** Consumer Protection, Standard Clause, Parking Service