



JIHHP:
Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik

E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000

DINASTI REVIEW

<https://dinastirev.org/JIHHP> [✉ dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com) [☎ +62 811 7404 455](tel:+628117404455)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir atas Klausula Eksonerasi dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen

Reyka Malona Sitorus¹ Teddy Prima Anggriawan²

¹ Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia,
reykamalona19@gmail.com

² Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia,
teddyprima.ih@upnjatim.ac.id

Corresponding Author: reykamalona19@gmail.com¹

Abstract: *This research is entitled accountability of parking service managers regarding exoneration clauses in realizing consumer protection. The object of this research is the exoneration clause in parking services. The aim of this research is to examine the principles and limits of responsibility attached to parking service managers as well as forms of accountability for parking service consumers who are harmed by parking service managers. The research method used is normative juridical, with a statutory and legal conceptual approach. The research results found that the principles and limits of responsibility attached to parking service managers are the presumption of always being responsible. Forms of liability can be in the form of filing a claim for compensation through the court, filing a complaint with the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), mediation or other non-litigation (arbitration and conciliation), a lawsuit through the National Consumer Protection Agency (BPKN), claiming compensation based on contract law, and submitting complaints to consumer protection institutions such as the Indonesian Consumers Foundation (YLKI).*

Keyword: *Liability, Parking Services, Exoneration Clause, Protection Consumer.*

Abstrak: Penelitian ini berjudul tanggung gugat pengelola jasa layanan parkir atas klausula eksonerasi dalam perwujudan perlindungan konsumen. Objek penelitian ini adalah klausula eksonerasi dalam layanan jasa parkir. Tujuan penelitian ini untuk menelaah prinsip dan batasan tanggungjawab yang melekat pada pengelola jasa layanan parkir sekaligus bentuk tanggung gugat bagi konsumen layanan jasa parkir yang dirugikan oleh pengelola jasa layanan parkir. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual hukum. Hasil penelitian didapati bahwa prinsip dan batasan tanggungjawab yang melekat pada pengelola jasa layanan parkir adalah praduga untuk selalu bertanggung jawab. Bentuk tanggung gugat dapat berupa pengajuan gugatan ganti rugi melalui pengadilan, pengajuan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mediasi atau non litigasi lainnya (arbitrase dan konsiliasi), gugatan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), klaim ganti rugi berdasarkan hukum perikatan,

dan pengajuan komplain ke lembaga perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Kata Kunci: Tanggung Gugat, Jasa Layanan Parkir, Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Kebutuhan terhadap penggunaan alat transportasi semakin meningkat khususnya pada kendaraan bermotor pribadi. Adanya kendaraan bermotor saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia pada umumnya demi menunjang aktivitas kebutuhannya sehari-hari. Penggunaan kendaraan bermotor ini berdampak pada waktu dan tenaga karena kendaraan bermotor diciptakan memang untuk membantu aktivitas manusia (Marsca & Humaira, 2022).

Seiring meningkatnya pemakaian akan alat transportasi pribadi, kemudian mendorong adanya pembangunan gedung-gedung yang menyediakan fasilitas penitipan barang. Salah satu fasilitas penitipan barang yang disediakan adalah penitipan kendaraan bermotor, baik kendaraan roda 2 (dua) maupun kendaraan roda 4 (empat). Penitipan inilah yang dikenal oleh masyarakat luas sebagai tempat parkir. Fasilitas parkir inilah yang dijadikan pelaku usaha untuk mencari keuntungan.

Parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Kota Surabaya dalam pembangunan ekonominya yang semakin maju banyak berdiri gedung-gedung yang menyediakan fasilitas parkir. Usaha perparkiran di Kota Surabaya merupakan jenis usaha yang diminati kalangan pelaku usaha dengan menjual jasanya, sehingga usaha perparkiran ini perlu diperhatikan melihat kebutuhan terhadap jasa parkir sekarang ini menjadi hal penting bagi masyarakat Indonesia. Banyaknya suatu tempat dan banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi mendorong adanya tempat parkir yang nyaman dan aman (Alsyaahnie, 2022).

Melihat kebutuhan jasa parkir telah menjadi bagian penting, untuk itu masyarakat sebagai penikmat jasa parkir atau sebagai konsumen perlu dilindungi secara hukum. Melihat adanya masalah kerugian ini bisa memungkinkan pengelola parkir membuat klausula baku untuk menghindari ganti rugi terhadap konsumennya atau hal ini biasa disebut dengan klausula eksonerasi. Dalam prakteknya, klausula baku diterapkan di tempat-tempat parkir. Klausula eksonerasi tentu merugikan konsumen. Masyarakat sebagai konsumen dalam menggunakan jasa parkir berhak untuk mendapatkan kenyamanan dan keamanan sekaligus berhak atas ganti rugi sesuai dengan asas perlindungan konsumen.

Berdasarkan pengertian klausula baku pada Pasal 1 Ayat 10 UUPK dalam pandangan penulis mengandung pengertian bahwa konsumen hanya langsung menerima perjanjian tersebut begitu saja tanpa adanya kesepakatan terlebih dahulu antara kedua belah pihak. Dalam hal ini pada jasa parkir sebagai bukti bahwa pengelola mencantumkan klausula baku melalui sebuah karcis/tiket parkir, ini berarti konsumen hanya menerima saja perjanjian yang sudah tertulis dalam karcis parkir tersebut (Purnomo & Badiwati, 2018). Dasar pemikiran yang membuat pengelola jasa parkir mencantumkan klausula baku sejatinya adalah adanya asas kebebasan berkontrak, di mana diyakini asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan seluas luasnya kepada pelaku usaha. Asas keseimbangan dalam hukum perlindungan untuk mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor yang tidak seimbang sehingga dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan (Panjaitan, 2016). Pada prinsipnya, pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen maupun perjanjian tidak dilarang, yang dilarang ialah apabila memberatkan atau merugikan konsumen dan/atau menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau hal-hal yang dilarang sebagaimana ketentuan Pasal 18 Ayat 1 huruf a UUPK.

Pada realitanya ditemui adanya pengelola jasa parkir yaitu pada *Sportclub X* yang mana pada karcis parkir dan papan ketentuan parkir mencantumkan klausula baku yang merupakan pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi). Pencantuman klausula baku pada *sportclub X* memberikan gambaran bahwa klausula baku dalam karcis parkir menimbulkan ketimpangan antara pihak pengelola parkir dan konsumennya dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Terdapat perkara dalam Putusan Nomor 2078 K/Pdt/2009 yang menunjukkan adanya praktik klausula eksonerasi. Konsumen layanan jasa parkir pada perkara tersebut ialah mengalami kehilangan atas motornya yang diparkir pada tempat pengelola parkir. Namun pihak pengelola parkir mencantumkan klausula eksonerasi pada karcis parkir bahwa pihaknya tidak bertanggungjawab atas kerusakan maupun kehilangan kendaraan atau barang pada kendaraan yang diparkir pada pengelola parkir. Tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pemilik kendaraan. Hal demikian tentu sangat merugikan pemilik kendaraan sebagai konsumen layanan jasa parkir. Pihak pengelola parkir dalam hal ini seakan lepas dari tanggungjawabnya.

Tujuan penelitian ini untuk menelaah prinsip dan batasan tanggungjawab yang melekat pada pengelola jasa layanan parkir sekaligus bentuk tanggung gugat bagi konsumen layanan jasa parkir yang dirugikan oleh pengelola jasa layanan parkir. Hal tersebut dengan mengingat teori hukum perlindungan konsumen menurut Az. Nasution, yang di mana adanya keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen (Atsar & Apriani, 2018). Selain itu dengan memperhatikan perwujudan teori keadilan sebagaimana pandangan John Rawls, yaitu adanya kesetaraan para pihak dalam hubungan hukum tersebut (Rakhmatullah, 2023).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yaitu menjelaskan aturan hukum yang berkaitan secara sistematis (Ali, 2021). Sifat penelitian ini ialah doktrinal. Penelitian yuridis normatif sejatinya melekat sifat penelitian doktrinal, yaitu penelitian yang memberikan gambaran secara sistematis mengenai suatu aturan hukum. Hal tersebut kemudian bertujuan untuk menyelesaikan isu hukum yang diangkat (Juliardi, 2023).

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual hukum (*conceptual approach*). Pendekatan peraturan perundang-undangan dilaksanakan melalui pengkajian peraturan perundang-undangan dan segala norma yang berkaitan dengan topik hukum yang diteliti. Pendekatan konseptual sendiri dilakukan dengan melihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya atau bahkan dari nilai-nilai yang terkandung dalam penormaannya. Konsep-konsep hukum tersebut dapat berupa sumber hukum, fungsi hukum, lembaga hukum, dan sebagainya (Effendi & Ibrahim, 2018).

Data penelitian ini bersumber dari data sekunder, yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer menurut Peter Mahmud Marzuki ialah berupa peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan, dan putusan Hakim. Bahan hukum sekunder digunakan pula dalam penelitian ini. Bahan hukum sekunder merupakan penjelasan dari bahan hukum primer yang meliputi buku-buku hukum dan karya tulis hukum lainnya. Bahan hukum tersier digunakan pula dalam penelitian ini. Bahan hukum tersier ialah sebagai petunjuk daripada bahan hukum primer dan sekunder. (Situmeang, dkk., 2020).

Prosedur pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi kepustakaan, yang di mana mencari informasi dari karya tulis maupun karya ilmiah terkait (Bachtiar, 2021). Studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan bahan hukum yang dilakukan melalui bahan hukum tertulis dengan mempergunakan teknik *content analysis*. Teknik tersebut berguna untuk memperoleh landasan hukum dan teori-teori dalam peraturan

perundang-undangan, buku-buku, dokumen, laporan, arsip dan hasil penelitian lainnya baik berupa cetak maupun elektronik (Syahrudin, 2022).

Metode analisis bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analitis. Deskriptif yaitu menguraikan makna aturan hukum sebagai rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum mengenai tanggung gugat pengelola parkir atas klausula eksonerasi pada karcis parkir (Ali, 2021). Analisa diuraikan berdasarkan konsep deduktif, dengan menjabarkan secara umum yang kemudian ditarik secara khusus (Marzuki, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip dan Batasan Tanggung Jawab Pengelola Jasa Layanan Parkir

Tanggung gugat dalam Bahasa Inggris yaitu *liability*. Tanggung gugat secara mendasar merupakan pertanggungjawaban perdata. Tanggung gugat sebagaimana pandangan Roscoe Pound ialah suatu kondisi di mana terdapat pihak yang meminta suatu hal atas dasar hukum dan disisi lain terdapat pihak yang tunduk terhadap yang diminta tersebut berdasarkan hukum. Tanggung gugat melahirkan sebuah kewajiban untuk memberikan ganti kerugian dalam rangka memulihkan kondisi akibat kerusakan maupun melaksanakan kewajiban berdasarkan janji formal (Sinaulan, 2017).

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen terdapat tanggung gugat sebagai upaya perwujudan perlindungan konsumen. Hal tersebut terjadi apabila terdapat hubungan kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung gugat pelaku usaha didasarkan pada tanggung gugat kontraktual (*contractual liability*). Tanggung gugat kontraktual ialah tanggung iawab perdata atas dasar kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen dalam mengkonsumsi barang yang dihasilkan oleh pelaku usaha atau memanfaatkan jasa yang diberikan pelaku usaha. Sebaliknya apabila tidak terdapat hubungan kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab perdata pelaku usaha didasarkan pada tanggung gugat produk (*product liability*). Tanggung gugat produk adalah tanggung jawab pelaku usaha atas kecacatan produk yang telah diedarkan atau dipasarkan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat menggunakan produk tersebut. Apabila terdapat hubungan kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen, namun prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur, sehingga merupakan perikatan usaha (*inspanningsverbintenis*), maka tanggung gugat pelaku usaha didasarkan pada tanggung gugat profesional (*professional liability*). Tanggung gugat profesional adalah tanggung jawab pelaku usaha yang berhubungan dengan kegiatan jasa profesional yang diperdagangkan kepada konsumen, dengan demikian tanggung jawab ini mewajibkan setiap pelaku usaha sebagai penyedia jasa memberikan prestasi yang seharusnya diberikan untuk dinikmati konsumen dan bertanggung jawab apabila produk jasa yang diedarkan atau diperdagangkannya merugikan atau membahayakan konsumen maupun barang-barangnya (Bakarbesy & Anand, 2018).

Prinsip tanggung gugat terhadap pelaku usaha pada dasarnya dapat berupa sebagai berikut: (Sukarmi, 2008)

1. Prinsip Tanggung Gugat atas Kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung gugat berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Tanggung gugat yang terdapat dalam ranah perlindungan konsumen merupakan sistem tanggung gugat berdasarkan kesalahan. BW pada Pasal 1365, 1366, dan 1367 sebagai dasar dari prinsip ini. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggung gugatan secara hukum apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukannya (Shidarta, 2021). Pasal 1365 BW mengatur mengenai perbuatan melawan hukum, yang di mana mengharuskan terpenuhnya 4 unsur pokok yaitu adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang terjadi, dan terdapat hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Prinsip ini membutuhkan unsur pembuktian. Namun sistem pembuktian atas tanggung gugat dalam BW dengan di Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah berbeda. Pembuktian atas tanggung gugat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membuktikan sistem pembuktian terbalik.

2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

Prinsip ini menunjukkan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, hingga dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Beban pembuktian ialah ada pada pihak tergugat (Shidarta, 2021). Prinsip ini menggambarkan adanya beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan dengan prinsip ini, pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung gugat, apabila dirinya dapat membuktikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- b. Pelaku usaha telah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Kerugian yang timbul bukan karena alasannya.
- d. Kesalahannya atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan (Shidarta, 2021).

4. Prinsip Tanggung Gugat Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung gugat mutlak identik dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Namun di sisi lain terdapat ahli yang membedakan antara tanggung mutlak dengan tanggung jawab absolut. Tanggung gugat mutlak ialah menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Hal tersebut tentu terdapat pula pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung gugat, misalnya keadaan *force majeure*. Sedangkan tanggung jawab absolut merupakan prinsip tanggung gugat tanpa kesalahan dan tidak terdapat pengecualian (Shidarta, 2021).

5. Prinsip Tanggung Gugat dengan Pembatasan (*Limitation of Liability Principle*)

Prinsip tanggung gugat dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian dengan klausula baku yang dibuatnya. Bentuk sanksi hukumnya ialah berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi.

Ketentuan tanggung gugat diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Bab IV tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Pasal 19 Ayat (1) undang-undang tersebut mengatur bahwa pelaku usaha melekat tanggung gugat untuk memberi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, maupun kerugian konsumen ketika sebagai pengguna barang maupun jasa yang dihasilkan. Pasal 19 Ayat (2) mengatur bentuk ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang maupun jasa yang nilainya setara, perawatan pemulihan kesehatan dan pemberian santunan. Tanggung gugat berupa ganti kerugian ialah tidak menghapuskan tuntutan pidana sebagaimana ketentuan Pasal 19 Ayat (4).

Tanggung gugat yang melekat terhadap pengelola jasa layanan parkir atas ketentuan klausula eksonerasi dalam karcis parkir di *Sportclub X* ialah praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Tanggung gugat tersebut pada dasarnya harus dengan melihat prinsip dan batasan tanggung jawab pengelola jasa layanan parkir tersebut, yang berkaitan dengan perwujudan perlindungan terhadap pengguna layanan jasa parkir selaku konsumen. Prinsip dan tanggung jawab tersebut meliputi:

1. Prinsip Kewajiban Pengamanan dan Penitipan Barang

Pengelola jasa layanan parkir dianggap berkewajiban untuk menjaga keamanan kendaraan yang ditiptkan di area parkirnya. Dalam hal ini, terdapat 2 prinsip yang dapat diacu, yaitu:

a. Prinsip Penitipan Barang (*Custodia*)

Pengguna layanan parkir ketika membayar sejumlah uang untuk parkir, terjadi hubungan hukum yang menempatkan pengelola jasa layanan parkir sebagai pihak yang menjaga kendaraan yang ditiptkan beserta isinya.

b. Prinsip Keamanan Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengguna jasa layanan parkir selaku konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Hal tersebut berarti bahwa pengelola parkir wajib memastikan lingkungan parkir yang aman dari risiko kehilangan atau kerusakan pada kendaraan.

2. Batasan Tanggung Jawab berdasarkan Klausula Eksonerasi

Adanya klausula eksonerasi pada karcis parkir yang menyatakan bahwa pengelola jasa layanan parkir tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang di dalam kendaraan, terdapat batasan tertentu yaitu tidak boleh merugikan konsumen secara sepihak. Apabila klausula eksonerasi dianggap tidak adil karena membebaskan seluruh risiko pada pengguna jasa layanan parkir selaku konsumen, maka pengadilan dapat menyatakan klausula tersebut batal demi hukum.

3. Batasan Tanggung Jawab Berdasarkan Tingkat Pengawasan dan Keamanan

Tanggung jawab pengelola parkir juga dibatasi oleh standar pengawasan dan keamanan yang disediakan pada area parkir. Apabil pengelola jasa layanan parkir telah memenuhi standar dalam mengelola keamanan, maka dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian di luar kontrol. Standar tersebut berupa penyediaan CCTV yang dapat membantu meningkatkan keamanan dan berfungsi sebagai bukti valid ketika terjadi kasus kehilangan. Selain itu juga terdapat standar mengenai kehadiran petugas keamanan atau penjaga parkir yang dapat menjadi bentuk kewajiban pengamanan yang melekat pada pengelola. Standar tersebut juga meliputi sistem penanda atau pengaturan akses, seperti tiket otomatis, penghalang (*barrier*), dan tanda nomor polisi kendaraan yang tentu dapat membantu mengamankan kendaraan dari pencurian atau kerusakan.

4. Prinsip Kontraktual

Pengelola jasa layanan parkir setelah menerima pembayaran dari pengguna jasa layanan parkir, dianggap terikat oleh perjanjian untuk memberikan layanan parkir yang aman. Dalam hal ini, berlaku prinsip "kontraktual untuk kepentingan pengguna layanan jasa parkir" yang mengharuskan pengelola jasa layanan parkir bertanggung jawab terhadap apa yang secara wajar dapat diantisipasi dalam layanan parkir tersebut.

5. Tanggung Jawab Berdasarkan Putusan Pengadilan

Berdasarkan putusan pengadilan di Indonesia, terdapat putusan yang menyatakan bahwa pengelola parkir bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan kendaraan, dengan alasan bahwa kendaraan tersebut secara fisik berada dibawah pengawasan pengelola jasa layanan parkir. Hal tersebut salah satunya sebagaimana ditunjukkan pada perkara dalam Putusan Nomor 2078 K/Pdt/2009 yang menunjukkan adanya praktik klausula eksonerasi. Konsumen layanan jasa parkir pada perkara tersebut mengalami kehilangan atas motornya yang diparkir pada tempat pengelola parkir. Namun pihak pengelola parkir mencantumkan klausula eksonerasi pada karcis parkir bahwa pihaknya tidak bertanggungjawab atas kerusakan maupun kehilangan kendaraan atau barang pada kendaraan yang diparkir pada pengelola parkir. Tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pemilik kendaraan. Hal demikian tentu sangat merugikan pemilik kendaraan sebagai konsumen layanan jasa parkir.

Pihak pengelola parkir dalam hal ini seakan lepas dari tanggungjawabnya. Namun pada akhirnya berdasarkan amar putusan mengadili bahwa pengelola layanan jasa parkir tersebut dibebani tanggung jawab sekaligus dijatuhkan hukuman ganti rugi.

Bentuk Tanggung Gugat bagi Konsumen Layanan Jasa Parkir yang Dirugikan oleh Pengelola Jasa Layanan Parkir

Pengguna layanan jasa parkir yang dirugikan oleh pengelola jasa layanan parkir ketika terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan dan terdapat klausula eksonerasi pada karcis parkir, pengguna layanan jasa parkir memiliki hak untuk mengajukan tanggung gugat. Bentuk-bentuk tanggung gugat yang dapat dilakukan pengguna layanan jasa parkir terhadap pengelola jasa layanan parkir ialah sebagai berikut:

1. Pengajuan Gugatan Perdata ke Pengadilan

Pengguna layanan jasa parkir selaku konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan dengan alasan bahwa klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam karcis parkir dianggap tidak sah atau tidak berlaku. Dasar hukumnya adalah Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa klausula baku yang membebaskan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum. Pengelola jasa layanan parkir seharusnya tidak diperbolehkan menghindari tanggung jawab sepenuhnya atas kendaraan yang ditiptkan secara sah. Proses penyelesaian sengketa melalui litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Para pihaknya tersebut melekat hak dan kewajiban yang sama dalam hal menyampaikan pendapatnya, dengan mengajukan gugatan, jawaban gugatan, bantahan, replik, duplik, dan kesimpulan (Damian, 2017). Pengajuan gugatan perdata ke pengadilan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atur dalam Pasal 45 Ayat (1), bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Pasal 46 mengatur lebih lanjut terkait ketentuan gugatan. Gugatan tersebut dapat diajukan oleh pihak-pihak sebagai berikut:

- a. Konsumen secara individual yang dirugikan atau ahli warisnya;
- b. Kelompok konsumen yang melekat kepentingan sama;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disingkat LPKSM) yang berbentuk badan hukum atau Yayasan. Anggaran dasar lembaga tersebut harus menyatakan tujuan pendiriannya dalam rangka kepentingan perlindungan konsumen sekaligus sudah melaksanakan kegiatan sebagaimana isi anggaran dasar;
- d. Pemerintah atau instansi terkait, ketika kerugian materi berdampak besar atau menimbulkan banyak korban.

Pasal 48 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai keberadaan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dengan mengacu ketentuan peradilan umum yang berlaku dan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Dalam gugatan ini, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas kehilangan atau kerusakan yang dialami, dan pengadilan akan menilai apakah pengelola parkir memenuhi standar keamanan yang wajar dan apakah klausula eksonerasi tersebut dapat diberlakukan.

2. Pengajuan Pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan lembaga yang berfungsi menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan murah. Upaya penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak memerlukan persetujuan kedua belah pihak dalam hal memilih BPSK sebagai forum yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa. BPSK merupakan peradilan kecil (*small claim court*) dengan persidangannya dilakukan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana, dan biaya ringan. Hal tersebut dapat disebut cepat karena keputusan dikeluarkan dalam waktu maksimal 21 hari kerja setelah gugatan diterima sebagaimana ketentuan Pasal 55

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tanpa ada upaya banding yang dapat memperlambat proses pelaksanaan keputusan tersebut sesuai ketentuan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dikatakan sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa. Biaya dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dikatakan ringan karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan (Sitepu, 2021).

Putusan BPSK wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam waktu maksimal 7 hari kerja sesuai ketentuan Pasal 56 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan sebagaimana ketentuan Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pengadilan Negeri melekat kewajiban untuk mengeluarkan Putusan atas keberatan dalam waktu maksimal 21 hari sejak diterimanya keberatan sesuai ketentuan Pasal 58 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Para pihak dalam waktu maksimal 14 hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagaimana ketentuan Pasal 58 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan putusannya dikeluarkan dalam waktu maksimal 30 hari. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan, dianggap menerima putusan sesuai ketentuan Pasal 56 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Putusan apabila tidak dijalankan sebagaimana mestinya, BPSK menyerahkan putusan kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai ketentuan Pasal 56 Ayat (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri wilayah konsumen yang mengalami kerugian sebagaimana ketentuan Pasal 57 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen dapat mengadukan masalahnya ke BPSK dengan dasar bahwa hak-haknya sebagai konsumen dilanggar oleh pengelola layanan parkir. Apabila BPSK memutuskan bahwa pengelola parkir bertanggung jawab atas kerugian tersebut, maka pengelola wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen. Proses di BPSK bersifat lebih sederhana daripada pengadilan, dan putusan BPSK bersifat final serta mengikat, meskipun pihak yang tidak puas masih dapat mengajukan keberatan ke pengadilan.

3. Mediasi atau Penyelesaian secara Non-Litigasi

Konsumen juga dapat menyelesaikan permasalahan melalui mediasi atau upaya non-litigasi lainnya. Upaya non litigasi adalah sama dengan upaya melalui luar pengadilan (Natasya, dkk., 2022). Dasar upaya non litigasi mengacu pada ketentuan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana mengatur bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui luar pengadilan. Tujuan dilakukan penyelesaian sengketa melalui upaya non litigasi adalah untuk mencapai kata sepakat terkait bentuk sekaligus besaran ganti rugi maupun perbuatan tertentu dalam rangka menjamin tak merugikan konsumen lagi sesuai ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Mediasi berdasarkan ketentuan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan merupakan penyelesaian sengketa dengan cara berunding guna mencapai kata sepakat dari para pihak dengan dibantu mediator. Peraturan tersebut mengatur spesifik mengenai mediasi di luar pengadilan pada bab VIII tentang perdamaian diluar pengadilan. Hakim hanya akan

menguatkan kesepakatan perdamaian dalam bentuk akta perdamaian apabila kesepakatan perdamaian tersebut memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Adanya kehendak para pihak;
- b. Tidak bertentangan dengan hukum;
- c. Tidak merugikan pihak ketiga;
- d. Dapat dieksekusi; dan
- e. Didasari itikad baik.

Pengaturan mediasi dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa diatur pada ketentuan Pasal 6 Ayat (3), Ayat (4), dan Ayat (5). Mediasi juga dapat diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak, tetapi menunjang sebagai fasilitator untuk terlaksananya komunikasi antar pihak dengan keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Pendekatan terhadap konsensus atau mufakat dalam proses mediasi mengartikan bahwa segala sesuatu yang dihasilkan dalam proses mediasi harus merupakan hasil kesepakatan para pihak (Asikin, 2019).

Mediasi dapat ditempuh oleh para pihak yang terdiri atas 2 pihak yang bersengketa maupun lebih dari 2 pihak (*multiparties*). Penyelesaian dengan cara mediasi dapat dicapai apabila semua pihak yang bersengketa dapat menerimanya. Hal tersebut namun ada kalanya terdapat berbagai faktor yang menghambat, sehingga para pihak tidak mampu mencapai penyelesaian dan mediasi berakhir dengan jalan buntu (*deadlock, stalemate*) (Herniati & Hartini, 2019).

Penyelesaian sengketa melalui mediasi bersifat informal. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan melibatkan pendekatan nurani, bukan semata-mata berdasarkan hukum. Kedua belah pihak melepaskan diri dari kekakuan istilah hukum (*legal term*) terhadap pendekatan dari sisi nurani dan moral (Zaini, 2018). Penyelesaian sengketa melalui mediasi menjauhkan pendekatan doktrin sekaligus asas pembuktian menuju arah persamaan persepsi yang saling menguntungkan. Penyelesaian sengketa mediasi dapat mencapai *win-win solution*. Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui mediasi ialah cepat, yaitu hanya 1 minggu dan maksimal 1 bulan. Hal tersebut dapat terjadi asal ada ketulusan sekaligus kerendahan hati dari kedua belah pihak. Penyelesaian dengan mediasi tidak memakan biaya mahal yang justru dapat memberatkan kedua belah pihak seperti dalam proses litigasi. Aturan pembuktian tidak perlu digunakan dalam mediasi, karena tidak terdapat pertarungan yang sengit antara para pihak untuk saling membantah dan menjatuhkan pihak lawan melalui sistem dan prinsip pembuktian yang formil, serta teknis yang sangat kaku (Dewi, 2022).

Proses mediasi bersifat rahasia. Hal tersebut karena dalam proses penyelesaiannya tertutup untuk umum dan pihak yang mengetahui hanyalah mediator, konsiliator, atau advisor maupun ahli yang bertindak membantu penyelesaian. Citra para pihak akan tetap terjaga dalam kehidupan masyarakat. Hubungan para pihak dalam mediasi bersifat kooperatif, dengan melibatkan hati nurani, melahirkan terjalannya penyelesaian berdasarkan kerjasama. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dapat mewujudkan komunikasi aktif antara para pihak, yang mana dapat menyelesaikan perselisihan dengan tidak melihat masa lalu (*not the past*), tetapi untuk masa mendatang (*for the future*) (Nugroho, 2019). Upaya hukum berupa mediasi dalam hal ini sejatinya dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan dalam penyelenggaraan layanan pascabayar, namun upaya ini tentu tidak efektif ketika pelaku usaha telah nyata-nyata memberikan kerugian materiil dan imateriil. Itikad pelaku usaha hingga menyebabkan kerugian imateriil tentu tidak dapat ditolerir agar penyelesaiannya dapat dilakukan dengan damai.

Selain mediasi, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui bentuk non litigasi lainnya, yaitu:

a. Arbitrase

Arbitrase berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada kontrak arbitrase yang dibuat tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi atau konsultasi maupun melalui pihak ketiga, serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan yang memakan waktu lama. Klausula arbitrase dengan ini dapat dibuat baik sebelum terjadinya sengketa maupun ketika terjadi sengketa (Dodi, 2022). Upaya hukum berupa arbitrase dalam hal ini sejatinya dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan dalam penyelenggaraan layanan pascabayar. Dalam hal klausula arbitrase ketika tidak dicantumkan dalam kontrak baku yang dibuat oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat memohon klausula baku tersebut secara tertulis sebelum proses penyelesaian sengketa.

b. Konsiliasi

Definisi konsiliasi secara spesifik tidak ditemukan pengaturannya dalam peraturan perundang-undangan saat ini (Hariyani, Serfiyani, Purnomo, 2018). Penyebutan konsiliasi sebagai salah satu lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (hanya dapat ditemui dalam ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Pasal 1 angka 10 dan Penjelasan umum Alinea ke-9. Konsiliasi dalam *Black's Law Dictionary* dinyatakan sebagai berikut:

“Conciliation is the adjustment and settlement of a dispute in a friendly, unantagonistic manner used in courts before trial with a view towards avoiding trial and in a labor disputes before arbitration”. Court of Conciliation is a court which proposes terms of adjustment, so as to avoid litigation”.

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Dalam proses konsiliasi dipimpin oleh konsiliator yang menjalankan fungsi aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa sekaligus menawarkannya kepada para pihak. Peran konsiliator disini lebih aktif daripada mediator dalam mediasi. Kesepakatan yang dicapai dalam proses konsiliasi disini bersifat final dan mengikat para pihak. Kesepakatan para pihak yang bersengketa apabila tidak dapat dicapai, maka konsiliator dapat menawarkan solusi dari sengketa tersebut. Kesamaan konsiliasi dengan mediasi ialah sama-sama melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai (Riyanto, 2018). Konsiliasi dalam hal ini sejatinya dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan dalam penyelenggaraan layanan pascabayar, namun upaya ini tentu tidak efektif ketika pelaku usaha telah nyata-nyata memberikan kerugian materiil dan imateriil. Itikad pelaku usaha hingga menyebabkan kerugian imateriil tentu tidak dapat ditolerir agar penyelesaiannya dapat dilakukan dengan damai.

4. Gugatan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Tugas atau fungsi dari Gugatan yang diajukan melalui BPKN tidak harus atas persetujuan para pihak, tetapi para pihak dapat bersepakat untuk memilih perdamaian dalam menyelesaikan sengketa. BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen (Yulianti & Simanjuntak, 2022).

5. Klaim Ganti Rugi berdasarkan Hukum Perikatan

Pengguna layanan jasa parkir selaku konsumen dapat mendasarkan klaimnya pada perikatan yang terbentuk saat pembayaran parkir dilakukan, yang menempatkan pengelola

parkir sebagai pihak yang menerima tanggung jawab atas keamanan kendaraan. Konsumen dapat menuntut haknya berdasarkan kewajiban ini. dengan mengajukan komplain langsung kepada pengelola parkir. Dalam hal ini, konsumen bisa menunjukkan bukti kerugian serta mendiskusikan tanggung jawab pengelola. Barangkali pihak pengelola bersedia memberikan kompensasi atau penyelesaian atas dasar kepatutan tanpa harus melalui proses hukum formal.

6. Pengajuan Komplain ke Lembaga Perlindungan Konsumen

Pengguna layanan jasa parkir selaku konsumen dapat melaporkan kasus mengenai kendaraan dan klausula eksonerasi yang dialaminya ke lembaga perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Lembaga tersebut dapat membantu dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pengelola parkir serta melakukan mediasi agar konsumen memperoleh hak-haknya.

KESIMPULAN

Tanggung gugat yang melekat terhadap pengelola jasa layanan parkir atas ketentuan klausula eksonerasi dalam karcis parkir di *Sportclub X* ialah praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*). Bentuk tanggung gugat tersebut pada dasarnya harus dengan melihat prinsip dan batasan tanggung jawab pengelola jasa layanan parkir. Tanggung gugat yang dapat dilakukan oleh pengguna layanan jasa parkir terhadap pengelola layanan jasa parkir ialah berupa pengajuan gugatan ganti rugi melalui pengadilan, pengajuan pengaduan ke BPSK, mediasi atau non litigasi lainnya (arbitrase dan konsiliasi), gugatan melalui BPKN, klaim ganti rugi berdasarkan hukum perikatan, dan pengajuan komplain ke lembaga perlindungan konsumen seperti YLKI.

REFERENSI

- Alsyahnie, A. A. (2022). Disertasi: *Perjanjian Baku Mengenai Karcis Parkir yang Merugikan Konsumen Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1005 Tahun 2014 Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Universitas Pasundan.
- Ali, Zainuddin. (2021). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Asikin, Zainal. (2019). *Hukum acara Perdata Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Atsar, Abdul & Apriani, Rani. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bachtiar. (2021). *Mendesain Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bakarbesy, Leonora & Ghansam Anand. (2018). *Buku Ajar Hukum Perikatan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Damian, Deddy. (2017). *Dinamika Hukum dalam Pembangunan Berkelanjutan*. Bandung: Alumni.
- Dewi, Ni Made T. (2022). "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi dalam Penyelesaian Sengketa Perdata", *Jurnal Analisis Hukum*, 5 (1).
- Dodi, Gusri Putra. (2022). *Arbitrase dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Effendi, Jonaedi & Ibrahim, Johnny. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Hariyani, Iswi. Serfiyani., Cita Yustisia. Purnomo, R. Serfianto D. (2018). *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Herniati & Sri Iin H. (2019). *Sengketa Bisnis dan Proses Penyelesaiannya melalui Jalur Non Litigasi*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Juliardi, Budi., dkk. (2023). *Metode Penelitian Hukum*, Padang: Gita Lentera.

- Marsca, A., & Humaira, H. (2022). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir atas Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Karcis Parkir". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 6 (4).
- Marzuki, Peter Mahmud. (2017). *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Natasya, Faradila. dkk. (2022). *Bunga Rampai Isu-Isu Krusial tentang Hukum Bisnis dan Perdata*. Klaten: Lakeisha.
- Nugroho, Susanti Adi. (2019). *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana.
- Panjaitan, Hulman. (2016). "Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan terhadap Konsumen". *Jurnal Hukum tô-râ*, 2 (1).
- Purnomo, P. H., & Septarina Badiwati. (2018). Disertasi: *Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Karcis Parkir Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rakhmatullah, Bha'iq Roza. (2023). *Perlindungan Hukum dan Keadilan dalam Musyawarah Ganti Rugi Pengadaan Tanah*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Riyanto, Agus. (2018). *Hukum Bisnis Indonesia*. Batam: Batam Publisher.
- Shidarta. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sinaulan, Viggly. (2017). "Tanggung Gugat Produsen terhadap Peredaran Produk Cacat dalam Rangka Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Lex et Societatis*, 5 (6).
- Situmeang, Ampuan. dkk. (2020). *Dinamika Hukum dalam Paradigma Das Sollen dan Das Sein*. Malang: Intelegensia Media.
- Sukarmi. (2008). *Cyber Law (Kontrak Elektronik dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha)*. Bandung: Pustaka Sutra.
- Syahrum, Muhammad. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum: Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi, dan Tesis*. Riau: Dotplus Publisher.
- Yuliati, Lilik Noor & Megawati Simanjuntak. (2022). *Pendidikan dan Perlindungan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Zaini, Ahmad. (2018). "Mediasi sebagai Salah Satu Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa". *Al-Qisthas: Jurnal Hukum dan Politik*, 9 (2).