



**KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
PEMENUHAN HAK KONSUMEN
(Studi di Kota Surakarta)¹**

Oleh:

Samuri, Triyanto & Rima Vien PH ²

ABSTRACT

The result of research showed that the increased parking retribution tariff had not had implication yet to the compliance of consumer's parking right in Surakarta city. It could be seen from the following consumer rights: 1) the consumer rights to obtaining parking retribution payment receipt or parking ticket; 2) that to obtaining good service from the parking personnel; 3) that to obtaining security protection; 4) that to obtaining compensation for loss/damage experienced. The fact occurring in the field showed that the four consumer parking rights above had not been met maximally. Then, the factors affecting the compliance of consumer right in parking management in Surakarta City included: 1) the consumer's low awareness; 2) the parking personnel who did not know their right and obligation; 3) the existence of wild parking personnel; 4) the responsibility of parking management; 5) the supervision of Parking Service Technical Executing Unit (UPTD) of Surakarta City; 6) the role of Consumer Conflict Protection Agency (BPSK) of Surakarta City.

KATA KUNCI: Retribusi parkir, hak konsumen.

¹ Artikel Penelitian

² Program Studi PPKn FKIP UNS Surakarta



PENDAHULUAN

Pendapatan asli daerah diharapkan menjadi salah satu pendukung utama dalam pembangunan daerah. Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Pasal 79 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah salah satu di antaranya adalah dari retribusi daerah. Salah satu sektor yang dapat dikelola dari retribusi daerah ini adalah sektor parkir. Hal tersebut dapat dioptimalkan melihat semakin membaiknya perekonomian, dengan kenyataan yang ada bahwa semakin banyaknya toko-toko, swalayan atau pusat perbelanjaan.

Seiring dengan majunya teknologi maka semakin bertambah juga alat-alat transportasi yang di antaranya seperti mobil, bus dan sepeda motor. Kendaraan bermotor merupakan salah satu sarana angkutan di jalan yang mempunyai peranan sangat penting untuk membantu manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari baik untuk angkutan orang maupun angkutan barang yang tentu saja akan membutuhkan tempat pemberhentian sementara apabila sudah mencapai tujuan. Maka dari itu setiap orang yang mengendarai kendaraan bermotor tidak akan terlepas dari jasa parkir karena mereka adalah konsumen parkir atau pengguna jasa parkir.

Pelayanan umum khususnya dalam masalah parkir menyangkut hak-hak sipil yang seharusnya semakin diakomodasi dalam praktik penyelenggaraan negara. Konsumen adalah warga negara yang berhak mendapatkan jaminan kesejahteraan dan mendapatkan perlindungan dari negara. Di dalam Pembukaan UUD 1945 dijelaskan bahwa negara melindungi dan menjamin kesejahteraan tiap-tiap warga negara. Adapun di dalam pembukaan UUD 1945 menyatakan sebagai berikut: *"....kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum..."*.

Pernyataan di dalam Pembukaan UUD 1945 adalah komitmen moral yang berdimensi kemanusiaan. Komitmen moral itu harus dijabarkan lebih luas oleh pemerintah untuk memenuhi tuntutan perlindungan HAM setiap warga negara dalam berbagai aspek kehidupan. Jadi bukan hanya perlindungan dan penegakan HAM dalam lingkup hak-hak di bidang politik dan keamanan secara sempit. Salah satu aspek yang hingga kini belum tersentuh secara memadai oleh perlindungan dan penegakan HAM adalah aspek pembangunan di bidang ekonomi, baik secara luas maupun secara khusus di bidang konsumen. Kegiatan ekonomi



merupakan kegiatan manusia yang bersifat asasi, yakni menyangkut pemenuhan kebutuhan hidup yang sangat mendasar bagi manusia. Dalam kaitan ini, konsumen adalah manusia yang mengkonsumsi barang dan jasa. Dengan demikian pemenuhan kebutuhan pangan dan sandang manusia menjadi salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia, maka tepatlah bila kita katakan bahwa perlindungan konsumen adalah bagian dari HAM. Berkaitan dengan jaminan hak dan kewajiban Wuryan dan Syaifullah (2008: 118) mengatakan bahwa:

Setiap negara mempunyai konstitusi atau hukum dasar negara yang dijadikan sebagai pedoman dasar dalam mengatur kehidupan negaranya. Dalam kaitan ini hak dan kewajiban warga negara dicantumkan dalam konstitusi sebagai bentuk jaminan (*proteksi*) terhadap hak dan kewajiban tersebut. Menurut para ahli, pada dasarnya dalam konstitusi diatur *frame of government* atau kerangka pemerintahan dan jaminan terhadap hak asasi manusia (*human right*). Jadi jelas kiranya bahwa hak dan kewajiban warga negara telah diatur dan dijamin dalam konstitusi negara.

Pasal 34 ayat (3) UUD 1945 menyatakan bahwa negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak. Selain itu Undang-Undang Dasar 1945 sebagai konstitusi tertinggi di

Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia usaha yang memproduksi barang dan/atau jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Sedangkan dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor II/MPR/1993 Tentang Garis-Garis Besar Haluan dijelaskan juga mengenai perlindungan kepada konsumen yang menyatakan: “...meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen”. Adapun mengenai perlindungan tentang konsumen diatur lebih eksplisit lagi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang di antaranya mengatur mengenai hak-hak yang harus diterima oleh konsumen. Berkaitan dengan hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu hak-hak warga negara dalam masalah publik atau hak-hak konsumen khususnya dalam masalah parkir harus ditegakkan.

Konsumen parkir merupakan bagian dari warga negara, sedangkan warga negara mempunyai hak yang harus dilindungi oleh negara, seperti yang diungkapkan oleh Assiddiqie dalam Winarno (2009: 98) :



Hak warga negara merupakan kewajiban negara terhadap rakyatnya. Hak-hak warga negara wajib diakui (*recognized*), wajib dihormati (*respected*), dilindungi (*protected*), dan difasilitasi (*fasilitated*), serta dipenuhi (*fulfilled*) oleh negara. Negara didirikan dan dibentuk memang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup warganya.

Di Kota Surakarta, kebijakan mengenai masalah parkir terus mengalami perubahan. Kebijakan mengenai masalah parkir di Kota Surakarta diatur dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 7 Tahun 2001 Tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum, kemudian terjadi perubahan menjadi Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.

Kebijakan terbaru mengenai masalah parkir didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah (Pasal 25 sampai dengan Pasal 28). Salah satu substansi pokok di dalam peraturan tersebut memuat tentang besaran tarif yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis alat transportasinya. Tarif parkir yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tersebut mengalami kenaikan dari Peraturan yang mengatur sebelumnya yaitu Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004 tentang perubahan atas

Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 7 Tahun 2001 Tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.

Sesuai dengan Perda No. 9 Tahun 2011 untuk kenaikan tarif sepeda motor yang sebelumnya sebesar Rp. 500,00 kemudian menjadi bervariasi pada tiap zona yakni mulai dari tarif Rp.1.000,00 sampai dengan Rp.2.000,00. Setiap wilayah atau zona yang berbeda maka tarif retribusinya juga berbeda. Berdasarkan hal tersebut maka dapat penulis katakan bahwa tarif retribusi parkir di Kota Surakarta mengalami kenaikan yang cukup besar. Pemberlakuan peraturan daerah yang baru dan besaran tarifnya telah tertulis pada karcis/bukti pembayaran parkir. Dalam karcis tersebut tersebut terdapat logo dan bertuliskan Pemerintah Kota Surakarta, maka dari hal tersebut timbul hak dan kewajiban antara warga negara/konsumen parkir dengan Pemerintah Kota Surakarta. Pemerintah Kota Surakarta yang dalam hal perparkiran dipegang oleh UPTD Perparkiran Kota Surakarta berkewajiban untuk memenuhi apa yang menjadi hak-hak dari konsumen parkir. Sehubungan dengan hal tersebut Winarno (2007: 49-50) menyatakan bahwa:

Warga negaralah sebagai pendukung negara dan memiliki arti penting bagi negara. Sebagai anggota dari negara, warga negara memiliki hubungan atau ikatan dengan negara. Hubungan



antara warga negara dengan negara terwujud dalam bentuk hak dan kewajiban antar keduanya. Warga negara memiliki hak dan kewajiban terhadap negara. Sebaliknya, negara memiliki hak dan kewajiban terhadap warganya. Dengan istilah sebagai warga negara, ia memiliki hubungan timbal balik yang sederajat dengan negaranya.

Kenaikan tarif retribusi parkir seharusnya memiliki timbal balik atau berdampak positif terhadap pemenuhan hak konsumen atau pengguna jasa parkir, misalnya pada pelayanan, keamanan dan kenyamanan yang baik juga dari pengelola perparkiran khususnya juru parkir. Parkir ditentukan oleh dasar hukum yang ada, digunakan sebagai bentuk jasa parkir dengan disertai pembayaran atas jasa yang diberikan dan apabila terjadi kerugian, ketidaknyamanan atau kehilangan seharusnya menjadi tanggung jawab pihak yang memberikan jasa parkir/pengelola.

Pemerintah Kota Surakarta sebagai pembuat kebijakan khususnya kepada UPTD Perparkiran Kota Surakarta juga harus memberikan pengawasan kepada pengelola perparkiran atau semua pihak yang terkait agar tidak timbul penyelewengan sehingga hak-hak konsumen masalah parkir dapat terpenuhi. Selain hal tersebut sebagai warga negara yang baik (*good citizenship*) maka harus mengerti apa

yang menjadi hak-hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen (*civic knowledge*) karena setelah suatu kebijakan diundangkan maka setiap orang dianggap tahu mengenai kebijakan tersebut. Pada dasarnya masyarakat/konsumen tidak akan dapat memperjuangkan apa yang menjadi hak-haknya apabila mereka tidak mengetahuinya. Mengenai pengetahuan kewarganegaraan (*civic knowledge*) lebih lanjut dijelaskan oleh Branson yang menyatakan bahwa: "Pengetahuan kewarganegaraan berkenaan dengan substansi atau informasi yang harus diketahui oleh warga negara, seperti pengetahuan tentang sistem politik, pemerintahan, konstitusi, undang-undang, hak dan kewajiban sebagai warga negara" (Wuryan & Syaifullah, 2008: 78).

Dalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 7 Tahun 2001 Tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Pasal 10 dijelaskan mengenai hak konsumen parkir/pengguna jasa parkir yang menyatakan bahwa:

Pengguna Jasa Parkir mempunyai hak sebagai berikut :

- a. Memperoleh bukti pembayaran retribusi parkir;
- b. Mendapat pelayanan yang baik dari petugas parkir;
- c. Mendapat perlindungan keamanan;



- d. Mendapat ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/ atau kerusakan yang dialami.

Realita Pemerintah Kota Surakarta dalam mengeluarkan kebijakan baru mengenai masalah perparkiran masih ditemukan banyak keluhan dari konsumen/masyarakat. Hal tersebut dikarenakan hak-hak mereka belum terpenuhi seperti masalah keamanan, tidak memperoleh karcis dan pelayanan kurang baik dari juru parkir. Padahal masyarakat sebagai konsumen sudah membayar retribusi parkir sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan sehingga terjadi ketidakseimbangan hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak. Dari pengamatan awal peneliti di beberapa zona parkir masih banyak pengguna jasa parkir yang belum mendapatkan pelayanan yang baik dari juru parkir, misalnya seperti jok sepeda motor tidak ditutupi pada saat panas dan tidak diambilkan motor apabila konsumen mau keluar dari area parkir. Selain itu berdasarkan wawancara penulis dengan juru parkir di Zona E (Tepi Jalan Ki Hajar Dewantara) mengatakan bahwa apabila terjadi kehilangan helm atau kendaraan maka hal tersebut menjadi tanggungjawab pengelola parkir akan tetapi biasanya kerugian hanya diganti separuh dari harga barang (Anto, Juru Parkir Zona E Jl. Ki Hajar Dewantara Surakarta pada Senin, 18 Juni 2012 pukul 19.00 WIB).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Surakarta, dengan mengambil lokasi penelitian di wilayah parkir zona C (Jalan Slamet Riyadi Surakarta), zona D (Jalan Coyudan (Pasar Klewer) sampai Jalan Pasar Matahari Singosaren dan Jalan S. Parman), dan zona E (Jalan KI Hajar Dewantara). Ruas-ruas jalan tersebut di atas adalah ruas jalan tersibuk dan merupakan pusat kegiatan ekonomi di Kota Surakarta sehingga dapat memberikan data yang lebih lengkap mengenai beberapa masalah yang terkait dengan pemenuhan hak konsumen dalam perparkiran. Penelitian juga dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perpustakaan Kota Surakarta merupakan pihak yang berwenang secara teknis mengurus tentang pengelolaan parkir di Kota Surakarta, Pengelola Parkir Zona C, D dan E merupakan pihak yang mempunyai wewenang dan bertanggungjawab di wilayah pada zona tersebut, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta merupakan badan yang berwenang menangani masalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan mengawasi pencantuman klausula baku.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hal ini dikarenakan hasil penelitian ini



memaparkan obyek yang diteliti (orang, lembaga atau lainnya) berdasarkan fakta. Penulis berusaha menyajikan data deskriptif berupa keterangan atau tanggapan dari informan, observasi lapangan serta studi dokumen yang berhubungan dengan obyek, dalam hal ini ditekankan pada masalah kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Surakarta dan implikasinya terhadap pemenuhan hak konsumen.

Sumber data diperoleh dari informan, tempat, peristiwa dan dokumen. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Peneliti mengambil sampel dengan memilih pejabat Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta yang terkait dengan masalah tersebut, konsumen parkir zona C, D dan E Kota Surakarta, juru parkir, pengelola parkir dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta yang sekiranya dapat dipercaya dan dapat memberikan info yang akurat mengenai masalah yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh dan menyusun data penelitian adalah dengan wawancara, observasi dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan Kasubbag Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta yang terkait dengan masalah tersebut, konsumen parkir zona C, D dan E Kota Surakarta, juru parkir,

pengelola parkir dan Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta. Observasi dilakukan di wilayah parkir zona C Jalan Slamet Riyadi Surakarta, parkir zona D Jalan Pasar Matahari Singosaren dan parkir zona E Jalan KI Hajar Dewantara.

Dokumen yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini meliputi Dokumen Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surakarta Nomor 551.2/0569.4/2011 Tentang Standar Prosedur Pelayanan Di Bidang Perparkiran, Dokumen Peraturan Walikota Surakarta Nomor 20-M Tahun 2009 Tentang Pedoman Uraian Tugas Jabatan Struktural Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan, Dokumen Peraturan Walikota Surakarta Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta, Dokumen Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum, Dokumen Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah Kota Surakarta, Dokumen Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Dokumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Dokumen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.



Guna memperoleh validitas data digunakan triangulasi data dan triangulasi metode. Cara ini mengarahkan peneliti agar dalam pengumpulan data harus menggunakan beragam data yang tersedia, artinya data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya bila digali dari beberapa sumber yang berbeda. Sumber data yang digunakan adalah informan pejabat Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta yang terkait dengan masalah tersebut, konsumen parkir zona C, D dan E Kota Surakarta, juru parkir, pengelola parkir, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta, dokumen terkait, tempat, dan peristiwa.

Teknik analisis data dalam bahasan ini menggunakan model analisis interaktif dengan tahap-tahap pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Adapun prosedur penelitian dengan langkah-langkah yaitu: tahap penyusunan proposal dan ijin penelitian, tahap pengumpulan data, tahap analisis data awal, tahap analisis data akhir dan tahap penyusunan laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tarif parkir di tepi jalan umum mulai tahun 2012 mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 yang merupakan

perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum. Dengan mulai diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah berdampak dengan adanya kenaikan tarif retribusi parkir, yang tentunya harus diimbangi dengan pemenuhan hak kepada konsumen yang di antaranya yakni konsumen/pengguna jasa parkir memperoleh bukti pembayaran/karcis retribusi parkir, pelayanan yang baik dari petugas parkir, perlindungan keamanan, ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan yang dialami. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kenaikan tarif retribusi parkir seharusnya berimplikasi terhadap pemenuhan hak konsumen parkir berikut:

- a. Konsumen atau pengguna jasa parkir memperoleh bukti pembayaran/karcis parkir

Pemungutan retribusi parkir tidak bisa lepas dari tanda bukti pembayaran atau yang sering disebut masyarakat sebagai karcis parkir. Karcis parkir merupakan salah satu hak yang harus diterima oleh konsumen parkir. Hak konsumen/pengguna jasa parkir untuk memperoleh bukti pembayaran/karcis diatur dalam Pasal 10 huruf (a) Peraturan Daerah Nomor 6 Tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum yang menyatakan



bahwa “Pengguna jasa parkir mempunyai hak untuk memperoleh bukti pembayaran parkir”.

Kenaikan tarif retribusi parkir belum sepenuhnya berimplikasi terhadap pemenuhan hak konsumen dalam memperoleh bukti pembayaran/karcis parkir. Hal tersebut dikarenakan bahwa dalam praktiknya belum semua juru parkir memberikan bukti pembayaran/karcis parkir kepada setiap konsumen parkir. Padahal pemberian karcis kepada konsumen itu merupakan hak yang harus diterima oleh konsumen dan kewajiban bagi setiap juru parkir untuk memberikan. Selain itu ada juga juru parkir dalam memberikan bukti pembayaran/karcis tidak sesuai dengan jenis kendaraan yang mereka parkir sehingga konsumen menjadi bingung mengenai besarnya tarif yang harus mereka bayar. Kesalahan atau tidak terpenuhinya hak konsumen untuk mendapatkan tanda bukti pembayaran/karcis parkir bukan selalu dari pihak juru parkir tetapi bisa juga dari sisi konsumen, hal tersebut dikarenakan masih banyak konsumen yang tidak mengetahui/menyadari haknya sebagai konsumen untuk memperoleh karcis parkir.

b. Konsumen atau pengguna jasa parkir mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas parkir.

Pelayanan parkir merupakan bagian dari pelayanan publik dalam

kelompok jenis pelayanan jasa, sehingga aparatur pelayanan publik harus berorientasi kepada publik. Endar Sugiarto (1999: 39) menyatakan bahwa: “Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.

Pemenuhan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas parkir belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini dikarenakan dalam praktiknya belum semua juru parkir memberikan pelayanan maksimal kepada setiap konsumen, terlihat seperti masih adanya diskriminasi dalam hal pemberian tempat, pemberian aba-aba setiap kendaraan yang parkir dan hanya meminta bayaran saja sehingga konsumen juga merasa tidak ikhlas untuk membayar retribusi tersebut. Selain itu penataan (mengambilkan kendaraan orang yang parkir) dan tidak dilindunginya kendaraan pada saat hujan atau panas membuat sebagian konsumen merasa bahwa dengan adanya kenaikan tarif retribusi parkir ini pelayanan tetap belum sepenuhnya maksimal.

c. Mendapat perlindungan keamanan.

Mendapatkan perlindungan keamanan pada saat parkir



merupakan hak yang harus diterima oleh setiap konsumen parkir. Perlindungan keamanan pada saat parkir menjadikan konsumen parkir tidak merasa was-was pada saat mereka memarkirkan kendaraannya di tempat parkir. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 7 Tahun 2001 Tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Pasal 10 huruf (c) yang menyatakan bahwa "Pengguna jasa parkir mempunyai hak mendapatkan perlindungan keamanan". Selain itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (a) yang menyatakan bahwa "Konsumen berhak atas segala informasi yang relevan terhadap produk yang dipakainya, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa".

Pemenuhan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan keamanan pada saat parkir belum sepenuhnya terpenuhi mengingat masih ada sebagian konsumen yang kehilangan helm pada tempat parkir. Selain itu konsumen juga belum merasa nyaman atau masih was-was terhadap kendaraan dan juga helm pada saat mereka parkir, karena pada saat parkir kendaraannya tidak boleh dikunci stang.

d. Mendapat ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/ atau kerusakan yang dialami.

Pada saat parkir tentunya semua konsumen menginginkan kendaraan dalam keadaan aman sehingga tidak terjadi apa-apa pada barang tersebut misalnya kehilangan atau kerusakan. Kehilangan atau kerusakan kendaraan pada saat parkir maka harus ada ganti ruginya. Ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan pada saat parkir adalah menjadi tanggung jawab pengelola parkir dan juru parkir parkir. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 7 Tahun 2001 Tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Pasal 10 huruf (d) yang menyatakan bahwa "Pengguna jasa parkir mempunyai hak mendapatkan ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/ atau kerusakan yang dialami".

Pemenuhan hak konsumen dalam mendapatkan ganti rugi atas kehilangan dan/atau kerusakan belum sepenuhnya maksimal mengingat masih ada konsumen parkir yang kehilangan helm pada saat parkir tetapi tidak mendapatkan ganti rugi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak konsumen dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta antara lain adalah:

a. Kesadaran konsumen yang masih rendah.



Setiap konsumen seharusnya mengetahui hak apa saja yang harus mereka dapatkan. Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti di sejumlah zona parkir di Surakarta terlihat bahwa konsumen parkir belum tahu betul akan hak-hak apa saja yang harus mereka dapatkan.

b. Juru parkir tidak mengetahui hak dan kewajiban.

Sumber daya juru parkir belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan, mengingat sebagian dari mereka masih ada yang tidak mengetahui apa yang menjadi kewajibannya dalam bertugas seperti pemberian karcis dan tanggung jawab terhadap kendaraan yang di parkir.

c. Keberadaan juru parkir liar.

Juru parkir liar sangat berpengaruh terhadap pemenuhan hak konsumen karena tarif yang dikenakan kepada konsumen terkadang lebih besar dari tarif yang sudah ditetapkan oleh peraturan. Selain itu juru parkir liar tidak memiliki bukti pembayaran/karcis yang resmi sebagai tanda penitipan kendaraan dan tanggung jawabnya juga dipertanyakan.

d. Tanggung jawab pengelola parkir
Pihak yang mengerti keadaan lingkungan parkir dan bertanggungjawab terhadap semua permasalahan pada wilayah parkir yang mereka kelola adalah pengelola parkir.

e. Pengawasan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perpustakaan Kota Surakarta.

UPTD Perpustakaan Kota Surakarta adalah sebagai pihak tertinggi dalam pengelolaan perpustakaan di Surakarta. Agar dalam pelaksanaan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan dengan baik dan tidak melanggar hak-hak konsumen parkir maka harus ada pengawasan/kontrol dari UPTD Perpustakaan.

f. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta.

Badan Penyelesaian Sengketa ikut mengawasi pencantuman klausul baku pada karcis atau papan-papan pengumuman serta menyelesaikan membantu dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian di lapangan dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Implikasi kenaikan tarif retribusi parkir terhadap pemenuhan hak konsumen parkir di Kota Surakarta.

Kenaikan tarif retribusi parkir belum sepenuhnya berimplikasi terhadap pemenuhan hak konsumen dalam pengelolaan perpustakaan di Kota Surakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hak-hak konsumen untuk memperoleh bukti pembayaran/karcis retribusi parkir, pelayanan yang baik dari petugas



parkir, perlindungan keamanan, ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan yang dialami, masih belum sepenuhnya didapatkan oleh semua konsumen parkir.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak konsumen dalam perparkiran di Kota Surakarta.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak konsumen dalam masalah perparkiran antara lain yaitu:

- a. Kesadaran konsumen yang masih rendah
- b. Juru parkir tidak mengetahui hak dan kewajiban
- c. Keberadaan juru parkir liar
- d. Tanggung jawab pengelola parkir
- e. Pengawasan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta
- f. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta.

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, adapun saran yang diberikan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi UPTD Perparkiran Kota Surakarta
 - a. Sebaiknya sosialisasi dan pembinaan teknis oleh UPTD Perparkiran Kota Surakarta kepada semua juru parkir lebih ditingkatkan lagi agar juru parkir memang memiliki pengetahuan akan kewajibannya serta memiliki bekal teknis yang baik.

- b. Agar pemenuhan hak konsumen parkir dapat tercapai dengan baik, maka perlu ada peningkatan pengawasan dari UPTD Perparkiran Kota Surakarta terhadap para pengelola parkir dan juru parkir.

2. Bagi Konsumen/Pengguna Jasa Parkir secara umum harus mengetahui hak dan kewajiban

- a. Konsumen/pengguna jasa parkir harus mempunyai kesadaran akan pentingnya memiliki karcis parkir. Hal tersebut dimaksudkan demi keamanan dan supaya konsumen mengerti tarif parkir yang harus mereka bayar kepada juru parkir.

- b. Konsumen/pengguna jasa parkir yang merasa hak-hak konsumennya tidak terpenuhi hendaknya mengadukan masalah tersebut kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta agar segera diambil tindakan.

3. Juru Parkir agar lebih memahami tanggung jawab mereka dalam bertugas supaya mereka mengerti hak-hak apa saja yang harus mereka berikan kepada konsumen.

4. Pengelola Parkir seharusnya terus menjalin komunikasi dengan para juru parkir agar apabila terjadi permasalahan dengan konsumen segera cepat diselesaikan sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Endar Sugiarto. (1999). *"Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa"*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2004 Tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perindungan Konsumen.
- Winarno. (2007). *"Paradigma Baru Pendidikan Kewarganegaraan (Panduan Kuliah di Perguruan Tinggi)"*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winarno. (2009). *"Kewarganegaraan Indonesia dari Sosiologis Menuju Yuridis"*. Bandung: Alfabeta.
- Wuryan, S & Syifullah. (2008). *"Ilmu Kewarganegaraan (Civics)"*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.