

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Konsumen

Perkataan konsumen bukanlah hal yang baru ditelinga masyarakat, secara sederhana konsumen adalah berarti pemakai yang berasal dari kata “*consumer*”. Dalam perkembangannya, pengertian ini berkembang yang akhirnya sampai pada pengertian “korban pemakai produk yang cacat”, baik korban yang dimaksudkan sebagai pembeli tetapi sebagai pemakai, bahkan juga korban yang bukan sebagai pemakai. Konsumen pihak yang menghasilkan suatu barang dan suatu jasa yang dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen. Istilah konsumen berasal dari kata “*consumer*” dalam bahasa Inggris-Amerika dan “*consument/konsument*” dalam bahasa Belanda. Pengertian *consumer* atau *consument* tersebut tergantung dimana berada atau dimana digunakan. Secara harfiah konsumen merupakan lawan kata dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Pengertian konsumen secara umum adalah pemakai, pengguna atau pemanfaat barang dan/jasa untuk tujuan tertentu.²⁸

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah lain yang tentang konsumen adalah “pembeli” (koper). Istilah ini dapat ditemukan dalam Kitab Hukum Undang-Undang Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli. Dalam kepustakaan Hukum Konsumen, dibedakan antara konsumen perantara dengan konsumen akhir, konsumen perantara merupakan konsumen pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk memproduksi barang/dan atau jasa atau dengan tujuan memproduksi barang dan/jasa dengan tujuan dijual kembali, konsumen perantara ini disebut sebagai “*supplier*”. Sedangkan konsumen akhir adalah pemakai atau pengguna

²⁸ Hulman Pandjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta. hlm. 73

barang dan/jasa dengan tujuan untuk memenuhi diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya.²⁹ Pengertian konsumen di dalam UUPK ini mempunyai makna dan cakupan yang luas, karena di dalam pengertian itu pemakai yang dimaksud tidak hanya untuk kepentingan manusia tetapi juga menyebutkan makhluk lain seperti hewan atau tumbuh-tumbuhan. Konsumen adalah pihak yang dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha jika konsumen merasa dirugikan. Apabila rumusan konsumen ini tidak mencantumkan badan hukum maka badan hukum ini tidak dapat dikategorikan sebagai konsumen, akan lebih baik jika rumusan tentang pengertian konsumen adalah setiap orang/badan hukum, karena dalam kajian hukum yang menjadi subjek hukum adalah orang dan badan hukum.³⁰

1. Hak Konsumen Secara Umum dan Hak Dalam UU NO. 8 Tahun 1999

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, sejak lahirnya UUPK, hak-hak konsumen telah diakui secara tegas tidak hanya di Indonesia, tetapi juga diatur diluar negeri. Secara umum terdapat (empat) hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu:

- a. Hak memperoleh keamanan dan keselamatan (*the right to safe products*)
- b. Hak memperoleh informasi atas produk (*the right to be informed about products*)
- c. Hak untuk memilih (*the right to definite choice on selecting products*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard regarding consumer interest*)

Jadi disini konsumen merupakan pemanfaatan dari suatu barang atau jasa , baik itu untuk diri sendiri ataupun untuk orang lain. Hal diatas telah mengatur bahwasanya hak-hak konsumen telah diatur secara sah oleh Undang-Undang. Hak-hak dasar diatas pertama kali ditemukan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy pada pidato kenegaraan yang berjudul “ *A Special Message Of Protection The Consumer Interest*” di depan kongres pada 15 Maret 1962.

²⁹ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, Grassindo, Jakarta. hlm. 6

³⁰ Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta. hlm. 51

Selanjutnya hak-hak yang diatur dalam UUPK, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, UUPK secara khusus mengatur dan menjabarkan mengenai hak-hak konsumen, yaitu²⁵:

- 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 diberikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar/jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan-ketentuan perundang-undang lainnya.

2. Kewajiban Konsumen

Adanya keseimbangan antara hak-hak dan kewajiban yang telah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan atau kepastian hukum bagi dirinya. Hak-hak konsumen akan dapat diimbangi apabila diiringi dengan kewajiban konsumen sebagai pengguna dari barang dan/atau jasa.

Berikut merupakan kewajiban dari konsumen yang diuraikan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk dari informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha disebut juga dengan kata produsen. Istilah kata produsen berasal dari bahasa Belanda yaitu *producent*, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut sebagai *producer* yang artinya adalah penghasil. Dalam pengertian lain, produsen disebut sebagai pelaku usaha atau pengusaha. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa sehingga disebut juga dengan penghasil sebuah produk. Dalam pengertian produsen atau pelaku usaha atau penghasil produk diatas, termasuk dengan penghasil atau grosir atau bahkan pengecer dan kepada tangan konsumen. Dengan demikian produsen tak hanya disebut laveransir , setiap orang/badan yang ikut serta dalam menghasilkan penyediaan barang atau jasa hingga sampai sebagai pelaku usaha pembuat atau pabrik yang menghasilkan barang dan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dalam melayani di bidang jasa kepada konsumen.³¹

Secara umum, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha merupakan setiap perorangan atau badan usaha baik berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Sementara itu, adapun ruang lingkup yang diberikan oleh sarjana ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Pelaku usaha dalam kategori

³¹ Ahmad Miru dan Sutarmo Yodo, 2017, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 50

ini dapat terdiri dari orang atau badan usaha yang berkaitan pangan, orang/badan usaha yang memproduksi sandang, orang/badan usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/badan usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/badan usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, dan kesehatan.

- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat. Pelaku usaha pada kategori ini misalnya pedagang retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, rumah sakit, klinik, usaha angkutan (darat, laut, udara) dan kantor pengacara

1. Hak Dari Pelaku Usaha

Hak-hak dari pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tertera dalam pasal 6 pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Selain melakukan kewajiban terhadap konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak-hak yang telah diatur dalam UUPK, hak-hak yang dimiliki sebagai produsen atau penyedia jasa, diuraikan beberapa hak yang didapatkan oleh pelaku usaha. Hak usaha yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Menyangkut hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau badan penyelesaian sengketa konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut, diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.

Terakhir tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan dan Jasa dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai Undang-Undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 telah diatur mengenai kewajiban dari pelaku usaha, adapun kewajiban pelaku usaha ini harus dan wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, sebagaimana yang diuraikan dalam Undang-Undang yang mengatur tentang tindakan pelaku usaha, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1318 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Dalam melakukan perdagangan sebuah produk atau dalam menawarkan jasa, konsumen dilindungi oleh Undang-Undang yang telah diatur oleh pemerintah. Pelaku usaha dilarang dan tidak boleh melakukan kecurangan-kecurangan yang dapat merugikan konsumen sebagai pengguna jasa atau pengguna produk. Seperti diketahui bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara

lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka Undang-Undang menentukan berbagai larangan sebagai berikut yang tertera pada Pasal 8 UUPK, yaitu:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi dan tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan
 - b. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - c. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
 - d. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dan/atau jasa dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
 - e. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dan/atau jasa yang dimaksud
 - f. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran yang pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pada intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. Larangan-larangan yang dimaksudkan ini, hakikatnya menurut Nurmadjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar dimasyarakat merupakan produk yang layak edar,

antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya.

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab adalah suatu keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, menanggung segala sesuatu atau memberikan jawaban dan menanggung akibatnya. Pasal 19 UUPK menerangkan bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab mengenai memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau memberi santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya dasar unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi pada pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti rugi atas kerusakan
2. Tanggung jawab atas kerugian atas pencemaran
3. Tanggung jawab atas ganti kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dari pertanggung jawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen.

Adapun prinsip yang menyebutkan bahwasanya pelaku usaha merupakan yang bertanggung jawab atas barang, produk atau jasa yang ditawarkan terhadap konsumen merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Yakni yaitu prinsip *Caveat Venditor*, prinsip yang menjelaskan bahwasanya segala seluk beluk produk yang diperjualbelikan diketahui oleh sipenjual.

Doktrin *Caveat Venditor* ini berasal dari keyakinan bahwa pelaku usaha adalah pihak yang paling mengetahui informasi secara benar, jelas, dan jujur atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Sebab keseluruhan proses produksi ada dalam pengetahuannya, oleh karena itu pihak pelaku usaha harus lebih waspada dan berhati-hati dalam memproduksi suatu produk sehingga tidak merugikan kepentingan konsumen, serta mengabaikan kriteria kelayakan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, doktrin *caveat venditor* ini diimplementasikan dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya didalam peraturan hukum yang memuat prinsip tanggung jawab atas produk. Pada perkembangannya, UUPK meletakkan prinsip kehati-hatian yang dibebankan pada pelaku usaha atau penjual, maka beban pembuktian adanya unsur kesalahan ada pada pelaku usaha (Pasal 22 dan 28 UUPK).

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen muncul karena lemahnya posisi konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa dibandingkan dengan pelaku usaha atau produsen. Sebagai negara hukum, perlindungan merupakan tujuan dari negara, memberikan rasa aman dan ketentraman dalam masyarakat, serta mengupayakan dalam perlindungan hak-hak yang harus diperoleh masyarakat. Selain hak-hak masyarakat sebagai konsumen tak terkecuali masyarakat sebagai pihak pelaku usaha, atau pengusaha ataupun produsen pun harus dilindungi juga hak-hak nya. Menurut Undang-Undang

Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, pada Bab 1 disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³²

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.

1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen pada hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

1. Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.
2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.

³² Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Pers, Yogyakarta, hlm. 49

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi, mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.³³

2. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

Adapun asas-asas yang mengatur dalam hukum perlindungan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999:

- a. Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha keseluruhan.
- b. Asas Keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, pemerintah dalam arti materiil dan spirituell.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan dan keselamatan terhadap konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar memberikan baik itu pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh

³³<https://bantuanhukum-sbm.com/artikel-pengertian-hukum-perlindungan-konsumen> diakses pada tanggal 15 Februari 2025 pukul 23.48 WIB

keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

C. Pengertian Parkir

Parkir adalah bagian tak terpisahkan bagi pemilik kendaraan dan hampir semua orang pasti pernah memanfaatkannya karena pertumbuhan jumlah kendaraan yang terus meningkat. Ini diperlukan untuk menjaga keamanan kendaraan konsumen dan memastikan pengembalian kendaraan dalam kondisi semula. Tempat parkir telah menjadi kebutuhan penting bagi pemilik kendaraan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian serius terhadap pengaturannya. Salah satu aspek yang krusial dalam pengelolaan parkir adalah perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan layanan parkir, yang tentunya tidak ingin kendaraannya mengalami kerusakan atau hilang.

Dalam tulisannya mengenai parkir, Syaiful (2013), menjelaskan pengertian parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas ataupun tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan/atau menurunkan orang dan/atau barang. Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Darat, (1996) kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan, baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor, maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tersebut sangat berbeda dan bervariasi tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing dengan desain dan lokasi parkir. Selain mengganggu kelancaran lalu lintas, kegiatan parkir di badan jalan juga akan menurunkan kapasitas jalan dan meningkatkan kecelakaan yang diakibatkan gerakan parkir membuka pintu mobil, pejalan kaki muncul di antara kendaraan parkir, dan aktivitas lainnya sehubungan dengan parkir dan kendaraan yang diparkir.³⁴

³⁴ E Contesa, Pengertian Parkir, Ekasisca Contesa Vol. 2 No. 3 2013

D. Pengertian Parkir Liar

Parkir liar adalah fenomena yang sangat umum terjadi di jalan raya, fenomena parkir liar menjadi fenomena yang tak henti-hentinya dihadapi oleh pemerintahan daerah dikarenakan parkir liar tidak hanya menjadi faktor penyebab kemacetan lalu lintas, namun parkir liar juga menjadi faktor pengurangannya fungsi lahan bagi pejalan kaki maupun pesepeda, selain itu parkir liar juga dapat merusak keindahan kota jika tidak ditangani dengan baik dan benar. Parkir liar merupakan suatu fenomena di mana kegiatan parkir berdiri secara ilegal atau tidak resmi dengan adanya pengakuan lahan parkir secara sepihak, adapun lahan parkir liar berada diluar pembinaan pemerintah setempat, dengan uang hasil parkir tidak dapat disalurkan ke pemerintah sebagai hasil pendapatan daerah setempat (Viesta, 2019).

Sedangkan pada beberapa kawasan tertentu perlu mendapatkan penataan parkir secara khusus, kawasan tersebut antara lain kawasan perniagaan dan perkantoran. Pada kawasankawasan tersebut rentan memiliki kondisi ruas badan jalan yang sempit dan memiliki tingkat arus lalu lintas yang tinggi, sehingga pada kawasan tersebut tidak diperkenankan untuk menerapkan sistem parkir di tepi jalan atau *on street parking* dan perlu diterapkan sistem area parkir tertutup atau *off street parking* karena kawasan tersebut kerap menjadi sumber kemacetan (Yanti, 2017). Adapun beberapa faktor yang seringkali dijadikan alasan oleh para pelanggar parkir liar antara lain yaitu penuhnya tempat parkir pada lokasi yang mereka kunjungi. Sedangkan dari sisi pengendara berasal bahwa mereka memiliki jadwal yang padat sehingga tidak memiliki banyak waktu jika harus menggunakan parkir tertutup atau *off street parking*.

Adapun beberapa faktor yang seringkali dijadikan alasan oleh para pelanggar parkir liar antara lain yaitu penuhnya tempat parkir pada lokasi yang mereka kunjungi. Sedangkan dari sisi pengendara berasal bahwa mereka memiliki jadwal yang padat sehingga tidak memiliki banyak waktu jika harus menggunakan parkir tertutup atau *off street parking*. Adapun alasan lainnya yaitu pengendara tersebut menghindari biaya parkir (Rahmawati, 2018).