

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan kehidupan sehari-hari manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat hidup sendiri atau memenuhi kebutuhannya sendiri. Salah satu penunjang manusia dalam melakukan aktivitas yaitu kendaraan pribadi yang digunakan untuk memudahkan transportasi. Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan mengangkut dan memindahkan barang (barang atau orang) dari satu tempat ke tempat lain atau tujuan.¹ Saat ini hampir setiap orang dari segala lapisan masyarakat memiliki kendaraan pribadi baik itu motor maupun mobil, dan dari tahun ke tahun jumlah kendaraan meningkat drastis, hal ini menyebabkan usaha parkir di tempat umum menjamur karena tempat parkir sangat dibutuhkan oleh para pemilik kendaraan untuk memarkir kendaraan mereka. Adanya usaha parkir ini sangat bermanfaat untuk memudahkan masyarakat yang berkunjung ke tempat umum untuk memarkirkan kendaraannya dengan aman.

Salah satu kebutuhan hidup manusia adalah terpenuhinya rasa aman terhadap dirinya sendiri dan barang-barang miliknya. Termasuk rasa aman untuk barang yang dititipkan kepada jasa penitipan barang. Perjanjian parkir merupakan suatu bentuk perjanjian penitipan barang

¹ Sakti Adji Adisasmit, *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012, hlm. 7.

sebagaimana diatur dalam Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menerangkan bahwa “penitipan barang terjadi ketika orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam kondisi yang sama”. Permasalahan terkait pengelolaan parkir atas barang titipan yang sah juga dapat ditemukan dalam putusan Majelis Hakim Mahkamah Agung No. 3416/pdt/1985 bahwa parkir merupakan perjanjian penitipan barang, sehingga kehilangan kendaraan konsumen menjadi tanggung jawab penjaga parkir. Selanjutnya dalam Pasal 1706 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menjelaskan bahwa “penerima titipan wajib menjaga barang titipan dengan sebaik-baiknya seperti menjaga barangnya sendiri”. Dalam pengertian yang telah disebutkan sebelumnya maka perjanjian parkir merupakan suatu bentuk perjanjian penitipan barang, dan dalam pengertiannya sendiri diatur dalam Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Dalam konsep perlindungan konsumen terdapat asas keselamatan dan keamanan, artinya pelaku usaha dalam hal ini pengelola parkir harus memberikan jaminan kepada konsumen parkir atas keselamatan dan keamanan barang yang dititipkan kepadanya. Menurut pengertiannya sendiri, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dalam Pasal 4 Undang-

Undang Perlindungan Konsumen diatur tentang hak-hak konsumen yaitu: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Lebih lanjut dijelaskan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 huruf (f) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pemberlakuan perjanjian baku. Larangan penggunaan klausula baku ini dapat ditemukan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan “pelaku usaha dalam

menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Dari uraian diatas jelas barang titipan konsumen parkir kepada pelaku usaha parkir harus mendapatkan jaminan keamanan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan hidup yang semakin meningkat, perjanjian baku (kontrak) banyak digunakan dalam transaksi bisnis yang bertujuan untuk penghematan/efisiensi waktu, serta mempermudah dan mempercepat pekerjaan para pelaku usaha. Salah satu usaha yang menggunakan kontrak baku dalam kegiatannya adalah bisnis jasa parkir. Parkir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disebut UU LLAJ) adalah keadaan sementara kendaraan tidak bergerak karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Sedangkan fasilitas parkir diatur lebih rinci dalam Pasal 43 Ayat (1) Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi “Penyediaan fasilitas parkir untuk umum hanya dapat diselenggarakan di luar ruang milik jalan sesuai dengan izin yang diberikan”. Dalam prakteknya terdapat dua jenis parkir berdasarkan tempat atau lokasi usaha parkir yaitu parkir di bahu jalan dan parkir di luar bahu jalan. Parkir di bahu jalan misalnya parkir di pinggir jalan, sedangkan parkir di luar bahu jalan misalnya parkir di mall atau pusat perbelanjaan, rumah sakit, dan sebagainya.² Untuk keamanan dan

² Syalom W.J. Gerungan, Anna Wahongan, Roy Lembong. “Pertanggungjawaban Perdata Pengelola Parkir Terhadap Kendaraan Konsumen”. *Lex Administratum*, Volume 10 Nomor 5, 02

ketertiban di area parkir, pemilik tempat mempercayakan orang lain untuk mengelola area parkir tersebut sebagai pihak ketiga. Pihak ketiga inilah yang kemudian menjadi pengelola parkir. Kewajiban pengelola parkir adalah menyediakan tempat penitipan kendaraan, sedangkan penitip kendaraan wajib membayar jasa yang diberikan oleh pengelola parkir dan berhak menggunakan areal yang disediakan oleh pengelola penitipan kendaraan. Dengan demikian setiap pelaku usaha parkir dan konsumen memiliki hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing yang keduanya harus dipenuhi dan saling berhubungan satu sama lain.

Bisnis parkir adalah salah satu bidang usaha yang berkembang dan pengelola perparkiran menggunakan kontrak baku yang diwujudkan dalam bentuk karcis parkir yang bertujuan untuk menghemat waktu agar usahanya berjalan dengan lancar.³ Dalam praktiknya klausula baku sering kali dibuat oleh pelaku usaha, dalam hal ini adalah pengelola parkir di Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi. Klausula baku biasanya berisi klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang tercantum dalam perjanjian dimana salah satu pihak menghindari pemenuhan kewajibannya untuk membayar ganti rugi secara penuh atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.⁴

Kendaraan yang dititipkan kepada pengelola jasa penitipan kendaraan tentunya memiliki resiko kehilangan kendaraan dan barang-barang yang ada di dalamnya. Begitu pula dengan tempat parkir di Rumah

Agustus 2022. hlm. 2.

³ *Ibid*, hlm. 2.

⁴ Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 47.

Sakit Siloam Hospitals Jambi yang dilengkapi dengan sistem keamanan dan pengamanan teknologi dengan kamera CCTV sepertinya belum memberikan rasa aman kepada konsumen karena masih terjadi tindakan kriminal seperti pencurian kendaraan motor dan helm. Sedangkan konsumen telah membayar sejumlah uang pembayaran atas penggunaan jasa titipan kendaraan. Dengan menggunakan standar yang tertera di karcis parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi maka kedudukan antara pengelola parkir dan konsumen menjadi berat sebelah karena pengalihan tanggungjawab pengelola penitipan kendaraan dan ganti rugi atas kerugian tersebut menimbulkan tidak adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen yang menggunakan jasa penitipan kendaraan.

Meskipun sudah adanya peraturan hukum terkait perjanjian perparkiran dan dalam mengelola parkir petugas parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi memberikan karcis kepada pengguna parkir sebagai bentuk jaminan keamanan, pada kenyataannya tak dapat dipungkiri masih banyak konsumen parkir yang mengalami kerusakan atau kehilangan kendaraan dan barangnya di area parkir. Klausula eksonerasi yang seharusnya tidak berlaku lagi dan kedudukannya dapat batal demi hukum nampaknya hanya formalitas belaka. Maraknya kasus kehilangan kendaraan di tempat parkir membuat peneliti mempertanyakan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen parkir yang dirugikan akibat klausula eksonerasi dan apa saja kendala-kendala dalam penyelesaian ganti kerugian atas hilangnya barang/kendaraan konsumen parkir di Rumah

Sakit Siloam Hospitals Jambi.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk membahas situasi nyata dalam penerapan perlindungan hukum konsumen parkir dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Perparkiran di Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penitipan Kendaraan Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Karcis Parkir di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi?
2. Apa Kendala-kendala Dalam Penyelesaian Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang/Kendaraan Milik pengunjung di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya semua perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yakni:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penitipan Kendaraan Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Karcis Parkir di area

parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Kendala-kendala Dalam Penyelesaian Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang/Kendaraan Milik pengunjung di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini ada 2 (dua), yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi peneliti lain atau masyarakat luas mengenai pengetahuan ilmu hukum dalam bidang Hukum Bisnis yang mengarah pada Hukum Perlindungan Konsumen khususnya terhadap hak-hak konsumen terkait pengguna jasa penitipan kendaraan.

- b. Manfaat Praktis

Secara praktis, bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu-ilmu yang didapat dari teori lalu direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari. Serta dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Pengguna Parkir di Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi.

E. Kerangka Konseptual

a. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

b. Klausula Eksonerasi

Menurut Rijken, klausula eksonerasi adalah klausula yang termasuk dalam perjanjian dimana salah satu pihak menghindari pelaksanaan kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau sebagian karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukannya.⁵ Sedangkan Mariam Darus Badrulzaman berpendapat bahwa klausula eksonerasi merupakan klausula yang berisi tentang pembatasan pertanggungjawaban kreditur.⁶

c. Perjanjian Perparkiran

Pada prinsipnya, perjanjian dari aspek namanya dapat digolongkan menjadi dua macam,⁷ dan perjanjian barang ini merupakan jenis dari perjanjian nominaat yang adalah perjanjian

⁵ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak, Perancangan Kontrak*, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2007, hlm. 40.

⁶ Mariam Darus Badrulzaman, 1981, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia*, dalam Beberapa Guru Besar Berbicara tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato Pengukuhan), *Jurnal Hukum, Alumni*, Bandung, hlm. 95.

⁷ Iswi Hariyani, R. Serfianto, & Cita Yustisia. *Merger, Konsolidasi, Akuisisi, dan Pemisahan Perusahaan*, Jakarta: Visi Media, 2011, hlm.44.

bernama, dan telah diatur dalam Pasal 1694-1743 KUH Perdata. Diatur dalam Pasal 1319 KUH Perdata yang menyebutkan “Semua persetujuan, baik yang mempunyai nama khusus maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lain”. Dari penjelasan mengenai jenis-jenis kontrak diatas bahwa perjanjian parkir adalah perjanjian nominaat (bernama) yang merupakan perjanjian penitipan barang. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa perjanjian penitipan barang diatur dalam Pasal 1694 KUH Perdata yang berbunyi “Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama.”

F. Landasan Teoritis

a. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap pemilik usaha. Perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 untuk menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha merupakan ikatan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban. Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum merupakan salah satu bentuk perlindungan

terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang sering dilanggar oleh orang lain dan perlindungan hukum itu sendiri diberikan kepada semua orang tanpa terkecuali agar masyarakat mampu membela hak-hak mereka. Perlindungan dalam masyarakat timbul dari adanya kepastian hukum.⁸ Dari penjelasan tersebut dapat dikemukakan bahwa perlindungan hukum merupakan bentuk pengakuan dan perlindungan hak hak asasi manusia dan martabat setiap orang, sehingga perlindungan hukum dapat diartikan sebagai langkah nyata dari adanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum itu sendiri serta mewujudkan keadilan, ketertiban, dan kepastian hukum.

b. Teori Tanggung Jawab

Hans Kelsen menjelaskan teori tanggungjawab dalam hukum, yaitu konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum (responsibility) adalah konsep tanggung jawab hukum (liability). Hans Kelsen menjelaskan bahwa orang yang melakukan perbuatan akan dihukum atas perbuatannya sendiri yang membuat pelaku harus bertanggung jawab atas segala akibat perbuatannya.⁹ Oleh karena itu pertanggungjawaban dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu:

a. Tanggungjawab atas kesalahan, yaitu tanggungjawab yang diakibatkan oleh perbuatan melawan hukum. Suatu

⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

⁹ Hans Kelsen, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, terjemahan Jimly Ashiddiqie dan M Ali Safa'at, Cet 2, Konstitusi Press, Jakarta, 2012, hlm. 56.

wanprestasi disebabkan oleh seseorang yang bertindak secara tidak sadar (lalai).

- b. Tanggungjawab atas dasar resiko, yaitu tanggungjawab produsen atau pelaku usaha sebagai resiko yang harus diambil untuk kegiatan usahanya.¹⁰
- c. Teori Kepastian Hukum

Sudikno Mertokusumo menggunakan kepastian hukum sebagai jaminan bahwa hukum berlaku, bahwa pemegang hak dapat menggunakan haknya dan keputusan dapat dibuat.¹¹ Kepastian hukum merupakan pelaksanaan hukum sesuai dengan bunyinya, sehingga masyarakat dapat yakin bahwa hukum itu dilaksanakan. Membangun kepastian hukum dalam peraturan perundang-undangan, memerlukan persyaratan dalam hal sifat internal dari asas-asas hukum itu sendiri.¹² Hukum harus dilaksanakan dalam masyarakat, terbuka untuk semua orang, sehingga setiap orang mengerti arti hukum.

G. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas Penelitian ini untuk mengetahui yang penulis lakukan, dalam hal ini sudah ada tulisan sebelumnya yang serupa mengulas tentang larangan pencantuman klausula eksensorasi dalam karcis parkir di area parkir. Namun beberapa penelitian dan penulisan baik dalam

¹⁰ Janus Sibadalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 91.

¹¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2007, hlm. 160.

¹² Fernando M Manulang, *Hukum Dalam Kepastian*, Prakarsa, Bandung, 2007, hlm. 95.

skripsi maupun Jurnal yang membahas tema yang hampir serupa namun berbeda pada sub-bab kajian dan wilayah atau lokasi penelitian, yang berbeda selanjutnya diuraikan. Pada penelitian penulis mengambil tentang bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna jasa penitipan kendaraan terhadap kehilangan barang atau kendaraan pengguna parkir di area parkir pencantuman klausula eksonerasi dalam karcis parkir di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi, kendala-kendala dalam penyelesaian ganti kerugian atas hilangnya barang/kendaraan milik pengunjung di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi, dimana pengelola parkir sering kali merujuk pada klausula baku dalam perjanjian parkir yakni pengalihan tanggungjawaban yang menyatakan bahwa dirinya tidak bertanggungjawab atas terjadinya kehilangan kendaraan yang di parkir ditempat tersebut pihak pengelola parkir melakukan pengalihan tanggungjawab.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Suryahartati (2019), dengan judul “Perjanjian Penitipan Barang Dalam Pengelolaan Parkir Bagi Perlindungan Konsumen di Indonesia”, dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis melalui pendekatan konseptual dan perundang-undangan. Data-data yang dikumpulkan berasal dari bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier yang dilakukan melalui studi kepustakaan untuk selanjutnya diolah dan dianalisis secara yuridis kualitatif.¹³ Penelitian ini

¹³ Dwi Suryahartati, 2019, “Perjanjian Penitipan Barang Dalam Pengelolaan Parkir Bagi

dilakukan dengan tujuan mengkaji aspek hukum atas perjanjian pengelolaan parkir di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konstruksi hukum yang tepat untuk pengelolaan parkir adalah perjanjian penitipan barang.

2. Skripsi yang ditulis oleh Dhea Khairunnisa (2022), yang berjudul “Pengelolaan Parkir Kendaraan di Pasar Angso Duo Baru Kota Jambi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik”,¹⁴ survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi pengelolaan parkir dan meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ini, dalam penerapannya di lapangan pengelolaan parkir masih mengalami beberapa kekurangan. Berdasarkan pemaparan di atas dapat dikemukakan bahwa perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya dapat dijadikan acuan atau landasan dalam penelitian ini.

H. Metode Penelitian

a. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis empiris. “penelitian ilmu hukum empiris bertujuan untuk menentukan bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat”.¹⁵ Dapat dikatakan bahwa penelitian ini merupakan

Perlindungan Konsumen di Indonesia.” *Dalam Jurnal Ilmu Hukum Kenotariaan Fakultas Hukum Unpad*, Volume 2, Nomor 2, hlm. 225.

¹⁴ Dhea Khairunnisa, 2022, “*Pengelolaan Parkir Kendaraan di Pasar Angso Duo Baru Kota Jambi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik*”, Skripsi Hukum, Jambi, Universitas Jambi, hlm. 108.

¹⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung,

penelitian langsung untuk melihat keadaan nyata yang terjadi di masyarakat.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi.

c. Jenis dan Sumber Data Hukum

Adapun sumber data untuk penelitian ini dikumpulkan dari data primer dan data sekunder:

- i. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat melalui survey lokasi penelitian. Perolehan data primer dari penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara.¹⁶
- ii. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan, buku, dan majalah. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya berupa artikel, buku-buku, majalah, dan sebagainya.

d. Populasi dan sample penelitian

Populasi adalah unit umum studi untuk tujuan penelitian.¹⁷ Populasi pada penelitian ini adalah pelaku usaha

2008, hlm. 123.

¹⁶Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 16.

¹⁷ W. Gulo, *Metode Penelitian*, Grasindo, Jakarta, 2010, hlm. 77.

parkir yang ada di Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan penilaian karena unit-unit yang dipilih dianggap dapat mewakili populasi.¹⁸ Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kemampuan dan pengetahuannya, serta kesediaan informan tersebut untuk memberikan informasi yang dianggap mampu mewakili yang lain, yaitu:

- a. Petugas parkir di Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi (dua orang)
- b. Security di Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi (satu orang)

3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi¹⁹ sebagaimana dapat dilihat di bawah ini; yaitu

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan pada suatu daerah penelitian yang berkaitan dengan objek kajian.²⁰ Peneliti menggunakan non partisipan, artinya peneliti tidak terlibat langsung dalam peristiwa dan kegiatan yang diteliti. Peneliti menggunakan observasi agar dapat melihat secara langsung dengan kegiatan orang sedang peneliti cari dan ingin ketahui

¹⁸ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, CV Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 159.

¹⁹ Martinis Yamin, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*, Komplek Kejaksaan Agung, Cipayung, Jakarta, 2009, hlm. 79.

²⁰ *Ibid*, hlm. 79.

di area penelitian.²¹ Alasan mengapa peneliti menggunakan observasi diharapkan dapat melihat dan mengamati sendiri mencatat tindakan dan peristiwa yang dalam situasi nyata.

b. Wawancara

Wawancara adalah serangkaian pertanyaan dan jawaban yang akan memungkinkan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada orang yang diteliti.²² Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan wawancara semi terstruktur (semistructure interview) dimana pelaksanaannya bebas untuk bertanya dan juga meminta narasumber untuk menjawab.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang bersumber dari data pendukung atau data yang telah ada, sehingga menjadikan data kuat dan akurat sehingga banyak referensi bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian.²³ Dokumen juga digunakan sebagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Adapun di dalam skripsi ini peneliti mengumpulkan data mengenai perlindungan hukum pengguna parkir terhadap klausula

²¹ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006, hlm. 16.

²² Martinis Yamin, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*, Komplek Kejaksaan Agung, Cipayung, Jakarta, 2009, hlm.79.

²³ *Ibid*, hlm. 79.

eksonerasi dalam perjanjian perparkiran di rumah sakit mitra siloam hospitals jambi.²⁴

4. Pengolahan dan analisis data

Semua data yang terkumpul akan diolah dengan baik oleh penulis dan data tersebut akan dianalisis oleh penulis. Data yang akan penulis analisis adalah data yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, dan akan dijelaskan dalam bentuk kalimat sehingga dapat menjawab pertanyaan yang akan dianalisis dalam kesimpulan.

I. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan, pada bab ini penulis akan mengemukakan pendahuluan yang menjelaskan segala sesuatu yang dijelaskan dalam penelitian ini. Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, pada bab ini penulis mengemukakan tinjauan pustaka terhadap beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian yang memberikan gambaran umum tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi.

BAB III Pembahasan, bab ini bagian inti pembahasan tentang pemecahan masalah yaitu pembahasan tentang Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penitipan Kendaraan Terhadap Pencantuman

²⁴ Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm. 143.

Klausula Eksonerasi Dalam Karcis Parkir di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi dan Kendala-kendala Dalam Penyelesaian Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang/Kendaraan Milik pengunjung di area parkir Rumah Sakit Siloam Hospitals Jambi.

BAB IV Penutup, yaitu bab yang berisikan kesimpulan berdasarkan bab pembahasan berupa tanggapan atas permasalahan yang telah dirumuskan, dilanjutkan dengan saran-saran terkait permasalahan yang dibahas.