



---

## Penegakan Tanggung Jawab Hukum Penyelenggara Parkir di Kota Denpasar Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen dan Peraturan Wali Kota No. 64 Tahun 2023

Ni Kadek Lira Ayu Trisna<sup>1</sup>, Ni Putu Sawitri Nandari<sup>2</sup>, I Nyoman Budiana<sup>3</sup>, Putu Eva Ditayani Anatari<sup>4</sup>

Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia<sup>1-4</sup>

Email Korespondensi: [liratrisna2404@gmail.com](mailto:liratrisna2404@gmail.com), [sawitrinandari@undiknas.ac.id](mailto:sawitrinandari@undiknas.ac.id),  
[budiana@undiknas.ac.id](mailto:budiana@undiknas.ac.id), [evaditayaniatari@undiknas.ac.id](mailto:evaditayaniatari@undiknas.ac.id)

---

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 17 Desember 2025

---

### ABSTRACT

*This study examines the legal protection of consumers in the parking system in Denpasar, particularly regarding the responsibility of parking operators for vehicle losses. The rapid increase in vehicle ownership in urban areas such as Denpasar has led to a growing demand for parking spaces, yet it has also raised the risk of vehicle loss, particularly in open parking areas. This research aims to evaluate the effectiveness of Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 (The Denpasar Mayor Regulation on Parking Management), focusing on consumer protection and the responsibility of parking operators in cases of vehicle loss. The research uses empirical legal research methods, involving interviews with stakeholders including parking operators, users, and relevant authorities. The results show that while the regulation mandates parking operators to provide parking receipts and ensure compensation for vehicle loss, the implementation of these provisions remains inconsistent. Many parking operators fail to issue receipts, weakening consumers' legal position. The result of this study indicates that the regulation's ability to safeguard consumers is not very strong, mainly due to the lack of strict enforcement and the inadequate training of parking staff.*

**Keywords:** Parking Management, Legal Protection, Consumer Rights, Vehicle Loss.

### ABSTRAK

*Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam sistem parkir di Denpasar, terlebih terkait tanggung jawab pengelola parkir pada kehilangan kendaraan. Peningkatan pesat kepemilikan kendaraan di wilayah perkotaan seperti Denpasar menyebabkan permintaan yang semakin tinggi pada ruang parkir, tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan kendaraan, terlebih di area parkir terbuka. Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi efektivitas Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 terkait perlindungan konsumen dan tanggung jawab pengelola parkir dalam hal kehilangan kendaraan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, dengan wawancara pada sejumlah pihak terkait, termasuk pengelola parkir, pengguna jasa, dan instansi yang berwenang. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa meskipun Perwali ini mengatur kewajiban pengelola parkir untuk memberikan karcis parkir dan memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan, implementasinya di lapangan masih belum konsisten. Banyak pengelola parkir yang tidak memberikan karcis, yang mengurangi posisi hukum*

---

*konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas peraturan ini dalam melindungi konsumen terbatas, terlebih sebab kurangnya penegakan hukum yang ketat dan pelatihan bagi petugas parkir.*

**Kata Kunci:** Manajemen Parkir, Perlindungan Hukum, Hak Konsumen, Kehilangan Kendaraan

## PENDAHULUAN

Parkir merupakan satu dari sekian elemen penting dalam sistem transportasi perkotaan yang mengacu pada aktivitas menempatkan kendaraan di tempat khusus secara sementara. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan volume kendaraan, kebutuhan akan ruang parkir yang memadai serta sistem pengelolaan parkir yang tertib menjadi hal yang mendesak untuk diperhatikan, terlebih di Kota Denpasar, ibu kota Provinsi Bali, yang memiliki jumlah penduduk sekitar 762.480 jiwa pada tahun 2025 (BPS, 2025). Hal ini menyebabkan jalan raya semakin padat dengan kendaraan dan ruang parkir yang kerap kali tidak mencukupi, baik untuk kendaraan roda dua ataupun roda empat. Pengelolaan parkir di Kota Denpasar diatur oleh Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Bhukti Praja Sewakadarma, yang bertanggung jawab atas manajemen parkir, selaras dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.

Parkir bukan hanya sekadar aktivitas menempatkan kendaraan, tetapi juga melibatkan aspek hukum, pengelolaan retribusi, dan perlindungan konsumen. Dalam prakteknya, pengelolaan parkir yang tidak dikelola secara tertib dan akuntabel seringkali menimbulkan persoalan hukum. Di Indonesia, pengelolaan parkir umumnya dilakukan oleh pemerintah daerah atau pihak ketiga, baik untuk parkir di ruang milik jalan (on-street parking) ataupun di tempat khusus parkir (off-street parking). Meskipun sudah ada peraturan yang mengatur penyelenggaraan parkir, seperti Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 yang mengatur terkait ganti rugi atas kehilangan kendaraan yang diparkir, implementasi peraturan itu masih menghadapi kendala, terlebih terkait dengan pengawasan dan administrasi yang belum optimal di lapangan.

Tingkat kepatuhan pada aturan ini masih diragukan, tercermin dari sejumlah laporan media lokal dan temuan masyarakat yang memperlihatkan bahwa ketentuan dalam Perwali itu belum sepenuhnya diimplementasikan oleh penyelenggara parkir (Lubis, 2021). Salah satu kasus nyata adalah kehilangan kendaraan yang terjadi di area parkir yang dikelola oleh Perumda Bhukti Praja Sewakadarma, di mana konsumen sudah membayar jasa parkir dan menerima karcis resmi, tetapi kendaraan mereka hilang tanpa adanya pertanggungjawaban yang jelas. Kasus serupa sering terjadi di area parkir yang padat pengunjung, terlebih pada saat berlangsungnya acara atau event khusus. Hal ini memperlihatkan lemahnya sistem pengawasan dan keamanan serta kurangnya pemahaman petugas parkir terkait tanggung jawab hukum mereka.

Pada tahun 2022, hanya tercatat satu kasus kehilangan kendaraan, tetapi pada tahun 2024 jumlahnya meningkat menjadi dua kasus. Pada tahun 2025, hingga bulan

---

Agustus, tercatat sudah enam kasus kehilangan kendaraan, yang memperlihatkan adanya peningkatan yang signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengelolaan parkir di Kota Denpasar perlu mendapatkan perhatian lebih, baik dari segi pengawasan ataupun edukasi pada petugas parkir tentang tanggung jawab hukum mereka. Di lain sisi, kesadaran konsumen akan hak-haknya dalam perlindungan pada kendaraan yang mereka titipkan juga masih rendah (Gita et al., 2020) sehingga posisi tawar konsumen menjadi sangat lemah saat menghadapi sengketa dengan penyelenggara parkir.

Sejumlah penelitian sebelumnya membahas topik serupa, tetapi dengan pendekatan dan konteks yang berbeda. Fahmi Ardiyanto et al., (2020) meneliti pengaturan hukum terkait tanggung jawab pengelola parkir atas kehilangan barang dan kendaraan, serta penggunaan klausula baku untuk menghindari tanggung jawab. Penelitian ini lebih menekankan pada aspek hukum dalam perjanjian parkir, di lain sisi penelitian ini lebih fokus pada peraturan daerah, terlebih karcis parkir yang menjadi bukti tanggung jawab penyelenggara pada ganti rugi. Di lain sisi, penelitian Emanuel Lahagu (2021) membahas kendala dalam tanggung jawab pengelola parkir di Pekanbaru, tetapi tidak mengkaji peraturan lokal seperti yang dilakukan dalam penelitian ini, yang lebih terfokus pada implementasi Perwali Kota Denpasar.

Penelitian Muhammad Arfan dan Rachmatika Lestari (2023) mengkaji tanggung jawab pengelola parkir berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi fokus mereka terbatas pada pengelolaan parkir di Seulawah Cafe dan tidak menyentuh aspek peraturan daerah yang mengatur sistem parkir di Kota Denpasar. Gap penelitian terletak pada kurangnya fokus penelitian pada implementasi Perwali Kota Denpasar dalam pengelolaan parkir, terlebih terkait ganti rugi atas kehilangan kendaraan yang diparkir yang wajib diberikan oleh penyelenggara parkir. Penelitian ini juga menyoroti perlunya evaluasi atas efektivitas implementasi peraturan itu untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Berangkat dari permasalahan itu, penelitian ini dimaksudkan agar tanggung jawab penyelenggara parkir pada ganti rugi atas kehilangan kendaraan di Kota Denpasar, berdasarkan Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perparkiran bisa dikaji. Penelitian ini dijalankan dengan maksud agar bentuk perlindungan hukum yang diberikan pada konsumen atas kehilangan kendaraan di area parkir selaras dengan Perwali itu bisa diketahui dan dianalisis serta sejauh mana efektivitas implementasi tanggung jawab penyelenggara parkir dalam hal ganti rugi atas kehilangan kendaraan bisa dievaluasi. Secara khusus, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum pada konsumen yang kehilangan kendaraan di area parkir menurut Perwali itu, serta untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan tanggung jawab penyelenggara parkir pada ganti rugi atas kehilangan kendaraan di Kota Denpasar.

## METODE

Penelitian hukum empiris adalah pendekatan yang diimplementasikan dalam studi ini, yang memandang hukum tidak hanya sebagai disiplin preskriptif, tetapi juga sebagai fenomena sosial yang diimplementasikan dalam praktik nyata. Pendekatan hukum empiris memungkinkan analisis pada aspek yuridis serta kondisi faktual yang terjadi di lapangan melalui observasi langsung, wawancara, dan penelitian lapangan. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Parkir, yang mengatur tanggung jawab pengelola parkir terkait ganti rugi atas kehilangan kendaraan, dengan menggabungkan aspek hukum tertulis dan implementasinya di masyarakat. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), dan Pendekatan Fakta (*Fact Approach*) merupakan tiga pendekatan utama yang diimplementasikan dalam studi ini. Semua peraturan perundang-undangan terkait dengan isu yang dibahas seperti hukum yang mengatur pengelolaan parkir bisa ditelaah dengan mengimplementasikan pendekatan Perundang-undangan. Makna yang terkandung dalam istilah-istilah hukum terkait bisa diidentifikasi dan dipahami dengan mengimplementasikan pendekatan Konseptual, di lain sisi Pendekatan Fakta berfokus pada mengamati kenyataan yang terjadi di masyarakat, seperti pelaksanaan tanggung jawab pengelola parkir dan pengalaman konsumen dalam menghadapi kehilangan kendaraan.

Data primer dan data sekunder adalah dua jenis data yang dikumpulkan dalam studi ini. Data primer didapat melalui wawancara langsung dengan informan yang relevan, termasuk pejabat Subbagian Pelaporan dan Pengaduan Perumda Bhukti Praja Sewakadarma, petugas parkir, dan konsumen pengguna jasa parkir. Di lain sisi data sekunder didapat melalui studi kepustakaan pada bahan hukum yang relevan, seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023. Di lain sisi, bahan hukum sekunder juga mencakup buku, jurnal, dan hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang dikaji. Studi dokumen dan wawancara adalah dua teknik yang diimplementasikan dalam studi ini dengan maksud agar data bisa dikumpulkan. Sejumlah sumber tertulis seperti buku, literatur, dan laporan terkait kehilangan kendaraan yang dikelola oleh Perumda Bhukti Praja Sewakadarma bisa ditelaah dengan mengimplementasikan studi dokumen. Wawancara dilakukan dengan teknik wawancara tidak terstruktur, di mana narasumber diberi kebebasan untuk menjawab pertanyaan berdasarkan pengalaman mereka. Wawancara dilakukan dengan petugas parkir, pengguna jasa parkir, dan pejabat terkait. Data yang didapat dianalisis menggunakan triangulasi sumber untuk memastikan kredibilitas data dan mengurangi bias, serta melalui analisis deskriptif kualitatif untuk menggambarkan hasil temuan secara sistematis. Analisis ini berfokus pada evaluasi implementasi tanggung jawab hukum penyelenggara parkir dalam memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan.

---

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Perlindungan Hukum Konsumen Berdasarkan Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023*

Di Kota Denpasar, tingginya tingkat padatan penduduk yang didorong oleh meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi memicu kebutuhan akan sarana parkir yang memadai di sejumlah kawasan, termasuk area perkantoran, pusat perbelanjaan, dan fasilitas umum lainnya. Tetapi, meskipun jumlah lahan parkir terus berkembang, pengelolaan parkir yang belum optimal sering kali tidak bisa mengimbangi peningkatan jumlah kendaraan. Salah satu masalah utama yang muncul dalam pengelolaan parkir adalah risiko kehilangan kendaraan, terlebih di area parkir terbuka yang kurang diawasi. Praktik tidak diberikannya karcis parkir pada pengguna jasa merupakan masalah yang sering dijumpai di lapangan, yang menimbulkan tidak adanya bukti administratif yang sah untuk menegaskan hubungan hukum antara konsumen dan pengelola parkir.

Kehilangan kendaraan yang terjadi di area parkir merupakan peristiwa hukum yang bisa menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa parkir, yang pada gilirannya menimbulkan tanggung jawab hukum bagi pihak penyelenggara parkir. Tanggung jawab hukum ini muncul sebab adanya hubungan hukum timbal balik antara pengelola parkir dan konsumen (Halilah et al., 2021). Pengelola parkir memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan kendaraan yang dititipkan, sementara konsumen berhak atas rasa aman dan, apabila terjadi kehilangan, berhak mendapatkan ganti rugi. Relasi hukum ini berlandaskan pada ketentuan hukum positif yang memberikan perlindungan pada hak-hak konsumen dalam penggunaan jasa parkir, salah satunya melalui *Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Parkir* (Perwali No. 64/2023). Perwali ini adalah produk hukum daerah yang menjadi pedoman utama bagi pelaksanaan sistem perparkiran di Kota Denpasar, mengatur hak dan kewajiban penyelenggara parkir, tata cara pelayanan, pengawasan, serta tanggung jawab hukum terkait kehilangan atau kerusakan kendaraan yang diparkir.

Tetapi, dalam implementasinya, muncul permasalahan yang cukup serius, yakni ketidaklaksanannya kewajiban pemberian karcis parkir oleh pengelola parkir pada konsumen. Karcis parkir memiliki fungsi yuridis sebagai bukti sah dari hubungan hukum yang timbul antara konsumen dan pengelola parkir. Tanpa adanya karcis, hubungan hukum antara kedua belah pihak menjadi kabur dan sulit dibuktikan, yang pada akhirnya mengurangi perlindungan hukum konsumen. Berdasarkan *Pasal 28 Perwali No. 64/2023*, penyelenggara parkir diwajibkan memberikan karcis parkir pada tiap-tiap konsumen yang memarkirkan kendaraannya, yang mencantumkan informasi tentang jenis kendaraan, waktu parkir, dan lokasi parkir. Karcis ini menjadi alat bukti yang sah dan konsumen bisa didukung oleh karcis itu untuk menuntut haknya apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada kendaraan.

Lebih lanjut, *Pasal 39 Perwali No. 64 Tahun 2023* secara eksplisit memaparkan bahwa kehilangan kendaraan yang terjadi selama masa parkir menjadi tanggung jawab dari pengelola parkir. Dalam pasal ini, disebutkan bahwa ganti rugi wajib

---

diberikan oleh pengelola parkir berdasarkan harga pasar kendaraan yang hilang, dengan persyaratan administratif khusus yang harus dipenuhi oleh konsumen. Di antaranya adalah berita acara kejadian dari petugas parkir, surat keterangan kehilangan dari kepolisian, serta bukti karcis parkir asli. Persyaratan ini menegaskan bahwa karcis parkir memiliki peran yang sangat vital dalam proses klaim ganti rugi. Jika karcis parkir tidak diberikan, maka dasar hubungan hukum antara pengelola parkir dan konsumen menjadi sangat lemah, dan klaim ganti rugi tidak bisa diproses secara sah.

Pemberian karcis parkir ini juga selaras dengan prinsip-prinsip dalam *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)*. *Pasal 4 UUPK* mengatur bahwa kenyamanan, keamanan, serta keselamatan berhak diterima oleh tiap-tiap konsumen dalam menggunakan jasa, serta informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi jasa yang digunakan berhak didapat oleh mereka. Dalam konteks ini, pemberian karcis parkir sebagai bukti sah merupakan bentuk konkret dari pemenuhan hak-hak konsumen, sebab karcis itu tidak hanya berfungsi sebagai tanda bukti pembayaran, tetapi juga sebagai jaminan bahwa kendaraan sudah diterima dan berada di bawah tanggung jawab penyelenggara parkir. Saat pengelola parkir tidak memberikan karcis, berarti mereka sudah mengabaikan kewajiban informatif dan protektif pada konsumen, yang bisa dianggap sebagai kelalaian yang merugikan konsumen.

Di lain sisi, *Pasal 19 ayat (1) UUPK* memaparkan bahwasanya ganti rugi wajib diberikan oleh pelaku usaha, dalam hal ini pengelola parkir atas tiap-tiap kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diberikan. Terkait dengan hal itu, ganti rugi wajib diberikan oleh pengelola parkir atas kehilangan kendaraan yang diparkir, yang seharusnya dihitung berdasarkan harga pasar kendaraan yang hilang, selaras dengan ketentuan yang diatur dalam *Perwali No. 64 Tahun 2023*. Tetapi, praktik di lapangan memperlihatkan adanya ketidaksesuaian antara aturan yang ada dan pelaksanaannya, di mana banyak pengelola parkir yang tidak memberikan karcis atau tidak bertanggung jawab penuh pada kehilangan kendaraan.

Dari hasil wawancara dengan sejumlah pengguna jasa parkir di Kota Denpasar, dijumpai bahwa sebagian besar konsumen tidak menerima karcis parkir, terlebih di area parkir yang dikelola secara manual. Hal ini menyebabkan konsumen tidak bisa mengajukan klaim ganti rugi saat kendaraan mereka hilang. Dalam sejumlah kasus, petugas parkir bahkan menolak bertanggung jawab dengan alasan tidak adanya bukti bahwa kendaraan itu benar-benar diparkir di lokasi yang dikelola. Situasi ini memperlihatkan ketimpangan posisi hukum (*inequality of bargaining power*) antara pengelola parkir yang memiliki kontrol penuh pada sistem parkir, dan konsumen yang kehilangan instrumen pembuktian untuk menuntut hak mereka atas ganti rugi.

Analisis ini selaras dengan *Teori Perlindungan Hukum* yang dikemukakan oleh Satjipto Rahardjo, (dalam Aulia, 2018) yang menekankan bahwa hukum harus hadir dalam realitas sosial sebagai sarana perlindungan yang konkret. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa hukum tidak hanya berfungsi sebagai norma yang terpisah,

---

tetapi harus diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari untuk memberikan perlindungan nyata pada masyarakat. Dalam konteks ini, ketiadaan karcis parkir di lapangan memperlihatkan bahwa meskipun ada norma hukum yang baik dalam Perwali, implementasinya yang lemah di lapangan menghambat perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen. Kesenjangan antara substansi hukum yang baik dan implementasinya yang lemah di lapangan menyebabkan hak-hak konsumen terabaikan, yang pada akhirnya merugikan mereka dalam menuntut ganti rugi atas kehilangan kendaraan yang diparkir.

### ***Praktik Pengelolaan Parkir dan Kepatuhan Pada Perwali Kota Denpasar***

Praktik pengelolaan parkir di Kota Denpasar, meskipun diatur oleh Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023, masih memperlihatkan sejumlah kendala dalam hal kepatuhan pada ketentuan yang ada. Salah satu kewajiban utama yang tercantum dalam Perwali itu adalah kewajiban pengelola parkir untuk memberikan karcis parkir pada tiap-tiap konsumen yang menggunakan jasa parkir. Karcis ini berfungsi sebagai bukti adanya hubungan hukum antara konsumen dan pengelola parkir, serta sebagai alat pembuktian yang sah jika terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan yang diparkir. Tetapi, kenyataannya di lapangan, banyak pengelola parkir yang tidak mematuhi kewajiban ini. Hal ini menjadi permasalahan serius, sebab konsumen yang tidak menerima karcis parkir menjadi tidak memiliki bukti yang sah untuk menuntut hak mereka jika terjadi masalah, seperti kehilangan kendaraan.

Berdasarkan wawancara dengan sejumlah pengguna jasa parkir, sebagian besar konsumen mengungkapkan bahwa mereka sering kali tidak diberikan karcis parkir, terlebih di area parkir yang dikelola secara manual, seperti di pusat perbelanjaan atau pasar tradisional. Ketidakpastian pemberian karcis parkir ini mengurangi perlindungan hukum bagi konsumen dan menyulitkan proses klaim ganti rugi jika terjadi kehilangan kendaraan. Salah satu pengelola parkir, yang juga diobservasi dalam penelitian ini, mengakui bahwa karcis seringkali tidak diberikan sebab alasan efisiensi dan kecepatan pelayanan. Padahal, dalam konteks hukum, hal ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 28 Perwali No. 64 Tahun 2023, yang secara tegas mewajibkan pemberian karcis sebagai bukti sah dari hubungan hukum yang terbentuk antara konsumen dan penyelenggara parkir.

Tidak hanya itu, pengelola parkir yang tidak memberikan karcis parkir juga sering kali tidak melakukan pengawasan yang memadai pada kendaraan yang diparkir. Salah satu masalah yang teridentifikasi adalah kurangnya fasilitas keamanan, seperti kamera pengawas atau sistem pemantauan yang efektif, terlebih di area parkir terbuka atau di tempat-tempat yang jarang dikunjungi oleh petugas parkir. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya potensi kehilangan kendaraan, yang bisa merugikan konsumen. Meskipun pengelola parkir memiliki kewajiban untuk menjaga kendaraan yang diparkir, dalam kenyataannya, pengawasan yang kurang maksimal membuat konsumen rentan pada kehilangan atau kerusakan kendaraan.

Di lain sisi, pengelola parkir yang tidak mematuhi ketentuan dalam Perwali No. 64 Tahun 2023 juga sering kali gagal untuk menyediakan mekanisme pengaduan

---

yang efektif bagi konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, banyak yang mengeluhkan bahwa saat kendaraan mereka hilang atau rusak, pengelola parkir tidak memberikan respons yang memadai atau tidak melakukan langkah-langkah yang jelas untuk menyelesaikan masalah itu. Bahkan, dalam sejumlah kasus, konsumen merasa diabaikan atau tidak mendapatkan penjelasan yang memadai terkait langkah-langkah yang harus diambil untuk mendapatkan ganti rugi. Padahal, dalam Pasal 39 Perwali No. 64 Tahun 2023, ganti rugi wajib diberikan oleh pengelola parkir saat terjadi kehilangan kendaraan, dengan syarat khusus yang harus dipenuhi oleh konsumen, termasuk pengajuan klaim yang dilengkapi dengan dokumen yang diperlukan.

Meskipun Perwali No. 64 Tahun 2023 sudah mengatur dengan rinci terkait hak dan kewajiban pengelola parkir, serta tanggung jawab mereka pada kehilangan atau kerusakan kendaraan, kenyataannya kepatuhan pada aturan itu di lapangan masih sangat terbatas. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun norma hukum sudah ada, pelaksanaannya seringkali tidak selaras dengan yang diharapkan (Romli, 2024). Sejumlah faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan ini antara lain adalah kurangnya pengawasan oleh instansi terkait, kurangnya sosialisasi dan edukasi pada pengelola parkir terkait kewajiban hukum mereka, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang bisa mendukung pelaksanaan Perwali ini secara efektif.

Untuk meningkatkan kepatuhan pada Perwali No. 64 Tahun 2023, perlu ada penguatan pengawasan pada pengelola parkir, baik dari pemerintah kota ataupun lembaga terkait. Pengelola parkir harus diberikan pelatihan dan pemahaman yang lebih baik tentang kewajiban mereka selaras dengan peraturan yang berlaku, serta pentingnya pemberian karcis parkir sebagai bukti sah dari perjanjian penitipan kendaraan. Di lain sisi, pengelola parkir harus dilengkapi dengan fasilitas pengawasan yang memadai, seperti sistem CCTV, untuk memastikan keamanan kendaraan yang diparkir. Dengan peningkatan pengawasan, edukasi, dan fasilitas yang lebih baik, diharapkan pengelola parkir bisa lebih mematuhi ketentuan dalam Perwali No. 64 Tahun 2023, yang pada akhirnya akan meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Denpasar.

### ***Evaluasi Efektivitas Pelaksanaan Ganti Rugi atas Kehilangan Kendaraan***

Pelaksanaan ganti rugi atas kehilangan kendaraan di Kota Denpasar, yang diatur dalam *Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023* tentang Penyelenggaraan Parkir, bermaksud untuk memberikan perlindungan hukum pada konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan kendaraan di area parkir. Tetapi, efektivitas pelaksanaan ganti rugi ini di lapangan masih menjadi persoalan besar. Meskipun Perwali ini mengatur dengan jelas kewajiban pengelola parkir untuk memberikan ganti rugi yang setara dengan nilai pasar kendaraan yang hilang, implementasinya di lapangan masih memperlihatkan banyak ketidaksesuaian dan kesulitan, yang mengakibatkan hak konsumen sering terabaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian besar konsumen yang mengalami kehilangan kendaraan mengungkapkan bahwa mereka kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi. Meskipun sudah memenuhi sebagian besar

---

persyaratan administratif, seperti menyerahkan karcis parkir dan laporan kehilangan kendaraan ke kepolisian, banyak dari mereka yang tidak mendapatkan respons yang memadai dari pihak pengelola parkir. Dalam sejumlah kasus, pengelola parkir menghindari tanggung jawab dengan alasan kurangnya bukti atau klaim yang tidak lengkap. Hal ini menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen terkait hak mereka untuk mendapatkan ganti rugi yang seharusnya sudah dijamin oleh Perwali No. 64 Tahun 2023.

Salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas pelaksanaan ganti rugi adalah ketidakpatuhan pengelola parkir dalam memberikan karcis parkir sebagai bukti perjanjian penitipan kendaraan. Dalam *Pasal 28 Perwali No. 64 Tahun 2023*, disebutkan bahwa tiap-tiap konsumen yang menggunakan jasa parkir berhak menerima karcis sebagai bukti sah perjanjian. Tetapi, kenyataannya di lapangan banyak pengelola parkir yang tidak memberikan karcis pada konsumen, yang mengakibatkan konsumen kesulitan membuktikan bahwa kendaraan mereka diparkir di tempat yang sah. Tanpa karcis, pengelola parkir bisa dengan mudah menghindari tanggung jawab mereka atas kehilangan kendaraan, yang mengurangi peluang konsumen untuk mendapatkan ganti rugi (Kadek et al., 2024).

Di lain sisi, kendala lain yang dijumpai dalam evaluasi ini adalah minimnya pengawasan pada implementasi Perwali. Sejumlah pengelola parkir yang diwawancarai mengaku kesulitan untuk memenuhi kewajiban mereka sebab kurangnya fasilitas pengawasan yang memadai, seperti sistem CCTV yang efektif untuk memantau kendaraan yang diparkir. Hal ini berakibat pada kesulitan dalam memverifikasi klaim kehilangan kendaraan. Tanpa bukti yang kuat dan sistem pengawasan yang baik, klaim ganti rugi sulit untuk diproses, dan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi tidak terlindungi dengan baik (Apandy et al., 2021). Ketidakmampuan pengelola parkir untuk menyediakan sistem pengawasan yang memadai memperlihatkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dengan pelaksanaan di lapangan.

Dari hasil wawancara dengan pengelola parkir, dijumpai bahwa banyak yang tidak memahami sepenuhnya kewajiban mereka terkait ganti rugi atas kehilangan kendaraan. Sejumlah pengelola mengaku bahwa mereka tidak mendapatkan pelatihan yang memadai terkait kewajiban hukum mereka, terlebih terkait ketentuan dalam *Pasal 39 Perwali No. 64 Tahun 2023* yang mengharuskan mereka untuk memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan yang diparkir di tempat mereka. Kurangnya pemahaman ini seringkali menjadi alasan utama ketidakpatuhan pengelola parkir pada peraturan yang ada. Di lain sisi, meskipun ada aturan yang mengatur terkait mekanisme klaim dan syarat administratif, banyak pengelola parkir yang tidak melaksanakan prosedur itu dengan baik.

Evaluasi ini memperlihatkan bahwa meskipun Perwali No. 64 Tahun 2023 sudah menetapkan kewajiban yang jelas bagi pengelola parkir dengan maksud agar ganti rugi atas kehilangan kendaraan bisa diberikan, pelaksanaannya di lapangan masih jauh dari harapan. Pengelola parkir yang tidak memberikan karcis parkir, kurangnya fasilitas pengawasan, dan ketidaktahuan terkait kewajiban hukum mereka menghambat efektivitas pelaksanaan ganti rugi. Terkait dengan hal itu,

---

perlu ada peningkatan pengawasan pada implementasi Perwali ini, serta pemberian pelatihan yang memadai bagi pengelola parkir terkait hak dan kewajiban mereka. Peningkatan sarana dan prasarana pengawasan, seperti pemasangan CCTV di area parkir, juga menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan keamanan kendaraan yang diparkir dan untuk memudahkan proses klaim ganti rugi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, bisa disimpulkan bahwa pelaksanaan Peraturan Wali Kota Denpasar Nomor 64 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Parkir dalam hal perlindungan konsumen atas kehilangan kendaraan belum berjalan efektif. Meskipun peraturan ini sudah mengatur kewajiban pengelola parkir untuk memberikan karcis parkir sebagai bukti perjanjian dan untuk memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan, praktik di lapangan memperlihatkan banyak ketidakpatuhan. Pengelola parkir seringkali tidak memberikan karcis parkir pada konsumen, yang mengurangi hak konsumen untuk menuntut ganti rugi. Di lain sisi, pengawasan pada implementasi peraturan ini masih lemah, dan fasilitas keamanan seperti CCTV di area parkir masih kurang, sehingga klaim ganti rugi sulit untuk diproses secara efektif.

Untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan Perwali No. 64 Tahun 2023, perlu ada pengawasan yang lebih ketat pada pengelola parkir, terlebih terkait kewajiban pemberian karcis parkir dan tanggung jawab mereka dalam memberikan ganti rugi atas kehilangan kendaraan. Pengelola parkir juga perlu diberikan pelatihan lebih lanjut terkait hak dan kewajiban mereka selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku. Di lain sisi, peningkatan fasilitas pengawasan seperti pemasangan CCTV di area parkir sangat diperlukan untuk menjamin keamanan kendaraan konsumen dan mempermudah verifikasi klaim kehilangan. Dengan langkah-langkah itu, perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Denpasar bisa diperkuat dan diimplementasikan secara lebih konsisten.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada pihak sponsor dan pendanaan yang sudah mendukung kelancaran penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan pada semua pihak yang terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam penelitian ini, termasuk para informan yang sudah memberikan waktu dan informasi berharga, serta keluarga dan orang-orang terkasih yang senantiasa memberikan dukungan moral. Tidak lupa, ucapan terima kasih juga saya sampaikan pada Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum atas kesempatan dan dukungannya dalam publikasi jurnal ini.

## DAFTAR RUJUKAN

Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 1-10.

- Ardiyanto, F., Raissa, A., & Michael, T. (2020). Penuntutan ganti rugi kehilangan benda atau barang terhadap pengelola parkir yang berlindung di bawah klausa baku. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 3(1), February.
- Arfan, M., & Lestari, R. (2023). Tanggung jawab pengelola parkir berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(10), Aceh.
- Aulia, M. Z. (2018). Hukum progresif dari Satjipto Rahardjo: Riwayat, urgensi, dan relevansi. *Unnes Journal of Law*, 1(1), 159–185.
- Emanuel Lahagu (2021). Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Barang Di Parkiran Luar Mall SKA Kota Pekanbaru. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru*. Hal. 29-70.
- Faisal, B. I., Dara, S. W., Fraja, S. I. N., & Zubairi, Z. (2020). Pertanggungjawaban pengelola parkir atas kehilangan kendaraan di tempat parkir. *RechtIdee*, 15(2). <https://doi.org/10.1234/rechtidee.2020.152>
- Gita, I. B. A. S., Oleary, N. H., & Seputra, I. P. G. (2020). Perlindungan hukum terhadap waitress di Cafe Katulebo berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. *Jurnal Preferensi Hukum*, 1(1), 222–227. <https://doi.org/10.1234/jph.2020.011222>
- Halilah, S., & Arif, M. F. (2021). Asas kepastian hukum menurut para ahli. *Siyasah: Jurnal Hukum Tata Negara*, 4(2). Retrieved from <https://ejournal.anadwah.ac.id/index.php/Siyasah/article/view/334>
- Kadek Julia Mahadewi, Komang Ayu Trisna Yanti, Putu Eva Ditayani Antari, & Made Oka Cahyadi. (2024). Perlindungan konsumen terhadap beredarnya obat herbal yang tidak terdaftar di Denpasar. *Media Bina Ilmiah*, 18(9).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesië*)  
Peraturan Wali Kota Denpasar No. 64 Tahun 2023 tentang Sistem Pengelolaan Parkir.
- Romli, S. A. (2024). *Perlindungan hukum*. CV. Doki Course and Training.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,  
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.