

SKRIPSI

**PELAKSANAAN HAK KONSUMEN TERHADAP FASILITAS PARKIR
PADA BASKO GRAND MALL KOTA PADANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



OLEH :

NIESSA SAFFIRA AGTORI

2210012111185

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2026

UNIVERSITAS BUNGHATTA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

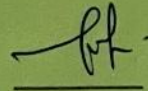
PERSETUJUAN SKRIPSI

No. Reg : 705/Pdt/02/II-2026

Nama : Niessa Saffira Agtori
NPM : 2210012111185
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : Pelaksanaan Hak Konsumen terhadap Fasilitas Parkir pada
Basko Grand Mall Kota Padang

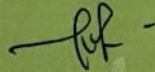
Telah disetujui pada Hari Jumat Tanggal Dua Puluh Bulan Februari Tahun Dua
Ribu Dua Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing)



Mengetahui:

Ketua Bagian
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

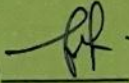
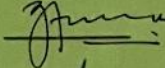

PENGESAHAN SKRIPSI

No. Reg : 705/Pdt/02/II-2026

Nama : Niessa Saffira Agtori
NPM : 2210012111185
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : Pelaksanaan Hak Konsumen terhadap Fasilitas Parkir pada
Basko Grand Mall Kota Padang

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Bagian Hukum Perdata pada Hari
Selasa Tanggal Dua Puluh Empat Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Enam dan
dinyatakan LULUS.


SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 
3. Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Bung Hatta




(Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.)

PELAKSANAAN HAK KONSUMEN TERHADAP FASILITAS PARKIR PADA BASKO GRAND MALL KOTA PADANG

Niessa Saffira Agtori¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : niessasaffira13@gmail.com

ABSTRAK

Fasilitas parkir berbayar merupakan bagian dari pelayanan publik di pusat perbelanjaan yang berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, penyelenggaraan fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang masih menimbulkan permasalahan yang berpotensi merugikan konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: (1) Bagaimanakah pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang?, (2) Bagaimanakah kendala yang dihadapi konsumen dalam pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang?, dan (3) Bagaimanakah upaya yang diharapkan konsumen untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang?. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis sosiologis. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan wawancara. Analisis data dengan pendekatan kualitatif. Adapun hasil penelitian dan pembahasan adalah: 1) Pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang belum terlaksana secara optimal; 2) Kendala utama meliputi keterbatasan kapasitas lahan parkir, kurangnya pengawasan dan arahan petugas, serta minimnya transparansi pelayanan; dan 3) Upaya yang diharapkan berupa peningkatan pengelolaan parkir, penataan lahan, peningkatan peran petugas, dan penyediaan informasi parkir yang jelas.

Kata Kunci: Hak Konsumen, Fasilitas Parkir, Perlindungan Konsumen.

IMPLEMENTATION OF CONSUMER RIGHTS REGARDING PARKING FACILITIES AT BASKO GRAND MALL, PADANG CITY

Niessa Saffira Agtori¹, Yofiza Media¹

¹Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University
Email: niessasaffira13@gmail.com

ABSTRACT

Paid parking facilities constitute part of public services in shopping centers and are related to the fulfillment of consumers' rights to comfort, security, and information as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In practice, the management of parking facilities at Basko Grand Mall, Padang City, still raises several issues that potentially disadvantage consumers. The research problems in this study include: (1) How the implementation of consumer rights related to parking facilities at Basko Grand Mall Padang City is carried out; (2) What obstacles are faced by consumers in the implementation of their rights; and (3) What efforts are expected by consumers to overcome these obstacles. This study employs a socio-legal (juridical-sociological) research method. The data sources consist of primary and secondary data. Data were collected through document study and interviews and analyzed using a qualitative approach. The results of the study show that: (1) The implementation of consumer rights regarding parking facilities at Basko Grand Mall Padang City has not been carried out optimally; (2) The main obstacles include limited parking capacity, lack of supervision and guidance from parking officers, and minimal service transparency; and (3) The expected efforts include improving parking management, reorganizing parking areas, enhancing the role of officers, and providing clear parking information.

Keywords: Consumer Rights, Parking Facilities, Consumer Protection.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan alat pikir kepada hambanya yaitu manusia, telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan, kebahagiaan, rahmat dan nikmat yang sampai saat ini membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai, semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungannya kepada kita semua, sehingga kita selalu dirahmati dan diberkahi dengan ilmu yang luas dan bermanfaat.

Sholawat beriringan salam selalu tucurahkan kepada nabi kita, sang kekasih Allah SWT yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan kita cahaya, yang terang menerang, dunia yang penuh dengan segala kuasa Allah SWT dan ilmu yang melimpah ruah, semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah begitu banyak memberikan nikmat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN HAK KONSUMEN TERHADAP FASILITAS PARKIR PADA BASKO GRAND MALL KOTA PADANG”**.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis sangat berterima kasih kepada Ibu **Dr. Yofiza Media S.H.,M.H**, selaku pembimbing satu - satunya yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan dengan penuh perhatian sehingga

penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Dr. Suamperi S.H.,M.H selaku Wakil Dekan fakultas Hukum Universitas Bung Hatta sekarang.
4. Ibu Dr. Yofiza Media S.H.,M.H selaku ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dr. Elyana Novira S.H.,M.H & Bapak Dr. Suamperi S.H.,M.H selaku penguji 1 dan 2 pada saat ujian komprehensif yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis ini.
6. Ibu Dr. Elyana Novira S.H.,M.H selaku Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Pimpinan dan Petugas Parkir Basko Grand Mall.

Kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu selama perkuliahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis buat namanya satu persatu baik dari segi materil maupun moril, bimbingan, mendengarkan dan

bertukar pikiran serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca umumnya dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.

Padang, 02 maret 2026
Penulis

Niessa Saffira Agtori
2210012111185

Yang Teristimewa Orang Special Dalam Hidup Saya

1. Terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Papa tercinta, sosok yang selalu menjadi kekuatan terbesar dalam hidup saya. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah terputus, setiap pengorbanan yang diberikan tanpa pamrih, serta setiap lelah yang Papa simpan demi masa depan saya. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar cinta, perjuangan, dan ketulusan Papa dalam mengantarkan saya hingga sampai pada titik ini. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud kecil dari rasa terima kasih dan bakti saya atas segala yang telah Papa berikan dengan penuh kasih dan keikhlasan.
2. Terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Mama Tari atas kasih sayang, perhatian, dan ketulusan yang telah diberikan kepada saya. Terima kasih telah menerima saya dengan penuh kehangatan serta mendampingi dengan kesabaran dan keikhlasan dalam setiap proses kehidupan. Dukungan, doa, dan cinta yang Mama berikan menjadi kekuatan dan semangat bagi saya hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya sangat bersyukur atas kehadiran Mama dalam kehidupan saya.
3. Terima kasih kepada Mama Merry yang telah melahirkan saya ke dunia ini. Meskipun tidak selalu hadir dalam setiap proses kehidupan saya, keberadaan Mama tetap menjadi bagian dari perjalanan hidup yang membentuk saya hingga berada di titik ini. Saya mendoakan yang terbaik dan menyimpan rasa hormat serta terima kasih atas kehidupan yang telah diberikan.
4. Terima kasih kepada Abang dan Adikku tersayang yang selalu menghadirkan

semangat dan keceriaan bagi saya. Dukungan dan kebersamaan yang diberikan menjadi motivasi tersendiri dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Terima kasih kepada Nenek dan Kakek yang sejak kecil telah menjadi rumah, tempat saya tumbuh dan merasa dicintai. Dalam setiap lelah dan doa yang diam-diam dipanjatkan, ada kekuatan yang mengantarkan saya sampai di titik ini. Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa kasih dan pengorbanan Nenek dan Kakek, yang bagi saya tak akan tergantikan.
6. Terima kasih kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Terima kasih kepada 143 yang telah menemani saya selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu kekuatan bagi saya untuk tetap bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat saya Malika dan Jaja yang selalu ada dan selalu mendukung penulis dalam hal apapun.
9. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan dari maba Najwa, Anggun, dan Agung yang selalu ada ketika saya merasa lelah, ragu, bahkan hampir menyerah. Kehadiran kalian menjadi alasan saya mampu melewati setiap proses hingga sampai di titik ini, dan akan selalu menjadi bagian yang tak terlupakan dalam perjalanan hidup penulis.
10. Terima kasih untuk Alex, Dafa, dan Wanda yang telah menemani saya melewati masa-masa sulit dalam hidup. Dukungan dan kehadiran kalian menjadi kekuatan bagi saya hingga mampu bangkit dan menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih untuk Aldo, Ojik, Bang Ab dan Fawza yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk Bang iky, Kak Cindy, Kak Wawa, dan Kak Memel yang dengan sabar membantu dan menjadi tempat saya bertanya dari awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada *ghost shadow* atas dukungan dan kebersamaannya.
14. Terima kasih kepada teman satu bimbingan Bang Trista, Alif dan Iyan atas dukungan dan kebersamaannya.
15. Terima kasih kepada teman perdata seperjuangan skripsi yang membimbing saya dalam penulisan skripsi yaitu Mahasiswa PK Perdata 2022.

Semoga segala bantuan, kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik, aamiin....

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Tentang Hak Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Konsumen	10
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	12
3. Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999	16
B. Tinjauan tentang Fasilitas parkir	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian dan Fungsi Parkir	16
2. Tujuan Penyediaan Fasilitas Parkir	18
3. Dasar Hukum Penyelenggaraan Parkir	19
4. Hubungan Hukum antara Pengelola Parkir dan Konsumen	20
C. Tinjauan Tentang Pelaksanaan Hak Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1. Konsep Pelaksanaan Hak dalam Hukum Konsumen	24

2. Upaya Pemenuhan Hak Konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Parkir ... 24

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

A. Pelaksanaan Hak Konsumen terhadap Fasilitas Parkir di Basko Grand
Mall Kota Padang 27

B. Kendala dalam Pelaksanaan Hak Konsumen terhadap Fasilitas Parkir
di Basko Grand Mall Kota Padang 46

C. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Hak Konsumen
terhadap Fasilitas Parkir di Basko Grand Mall Kota Padang52

BAB IV PENUTUP54

A. Simpulan 54

B. Saran 55

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Identitas dan gambaran umum jawaban responden.....	29
Tabel 3.2 Tabel observasi lapangan.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Usia responden.	32
Gambar 3.2 Jenis kendaraan responden	33
Gambar 3.3 Frekuensi kunjungan responden	33
Gambar 3.4 Pelaksanaan hak konsumen dalam aspek kehilangan.....	33
Gambar 3.5 Pelaksanaan hak konsumen dalam aspek kenyamanan.....	33
Gambar 3.6 Pelaksanaan hak konsumen dalam aspek informasi.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam sistem sosial dan hukum yang harus dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam bidang jasa dan fasilitas umum, tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap lembaga penyedia layanan. Dalam konteks ini, pelayanan di bidang parkir berbayar pada pusat perbelanjaan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan sangat memerlukan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen.

Setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum yang adil sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Prinsip tersebut menjadi dasar penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia.

Ketentuan lebih lanjut mengenai hak konsumen diatur dalam Pasal 4 tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK).

UUPK menegaskan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa jasa.¹ Hak tersebut termasuk juga dalam penggunaan jasa fasilitas parkir yang disediakan oleh pengelola pusat perbelanjaan.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 15 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Parkir merupakan kegiatan menempatkan kendaraan bermotor pada suatu tempat tertentu dalam jangka waktu sementara.

Pusat perbelanjaan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 Angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern, merupakan area tertentu yang terdiri atas satu atau beberapa bangunan yang digunakan untuk kegiatan perdagangan barang dan jasa serta dikelola secara terpadu. Keberadaan fasilitas parkir menjadi elemen penting untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan akses bagi pengunjung.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan parkir diatur dalam Pasal 4 Ayat (1) Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, yang menyatakan bahwa setiap bangunan gedung umum harus menyediakan tempat parkir berdasarkan standar teknis

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 38.

dan kebutuhan minimal yang diperlukan dalam penggunaan bangunan gedung umum.

Ketentuan lainnya mengenai penyelenggaraan parkir diatur dalam Pasal 1 Angka 31 Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah, yang menyatakan bahwa jasa parkir adalah jasa penyediaan atau penyelenggaraan tempat parkir diluar badan jalan dan/atau pelayan memarkirkan kendaraan untuk ditempatkan di area parkir, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.

Parkir dan pusat perbelanjaan memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung. Untuk menarik pengunjung fasilitas parkir sangat penting, namun dalam praktiknya, keberadaan fasilitas parkir menjadi masalah, terkait hak dan kewajiban antara pengelola dan pelanggan. Kasus parkir di pusat perbelanjaan sering menjadi sumber keluhan masyarakat, diantaranya berupa harga parkir yang tidak transparan, sistem parkir yang tidak memuaskan pelanggan, dan kehilangan barang atau kendaraan di area parkir. Kondisi ini menimbulkan keraguan tentang seberapa besar tanggung jawab hukum pengelola pusat perbelanjaan terhadap pelanggan yang menggunakan fasilitas parkir berbayar.

Permasalahan terkait penyediaan fasilitas parkir di pusat perbelanjaan masih sering terjadi. Salah satu contoh nyata permasalahan penyediaan fasilitas parkir berbayar ditemukan di Basko Grand Mall di Kota Padang yang terletak di JL. Prof. Hamka No. 2 RT. 002 RW. 03 yang memiliki area yang

bisa disewakan sekitar 8.585 m² dengan 3 lantai dan luas bangunan sekitar 36.000 m² untuk 3 lantai (*GF-2 nd Floor*) sebagai pusat perbelanjaan dengan kapasitas bangunan yang besar dan tingkat kunjungan masyarakat yang tinggi, seharusnya pengelola menyediakan area parkir yang memadai bagi konsumen.

Dalam praktiknya, besarnya luas bangunan tersebut belum sebanding dengan dengan ketersediaan area parkir yang proporsional, sehingga pengunjung kerap mengalami kesulitan dalam memperoleh tempat parkir.

Salah satu contoh nyata adalah dimana ketika pengunjung dengan kendaraan roda empat (mobil) memasuki area *mall* dan ingin mengambil karcis parkir, mereka tidak diberikan informasi terkait jumlah tempat parkir yang tersedia. Akibatnya pengunjung harus mencari sendiri slot parkir yang tersedia, dan bahkan setelah berkeliling, pengunjung sering mendapati tidak ada tempat parkir yang kosong dan bahkan tidak diarahkan oleh petugas parkir. Pada saat pengunjung ingin keluar kembali, sistem parkir sudah mencatat waktu masuk dan waktu keluar, sehingga pengunjung akan dikenakan biaya parkir meskipun tidak sempat memarkirkan kendaraannya dan kesulitan mendapatkan tempat parkir.

Kondisi seperti di atas, menyebabkan sebagian pengunjung memilih memarkirkan kendaraannya di tepi jalan atau area yang tidak diperuntukkan sebagai tempat parkir supaya lebih mudah untuk parkir. Hal ini menimbulkan masalah baru, seperti kemacetan, dan teguran dari Dinas Perhubungan Kota Padang, seperti sanksi administratif yang berupa penguncian ban, pengembosan ban dan penderekan kendaraan bermotor, serta memberikan sanksi denda sebesar Rp.350.000 bagi kendaraan pribadi dan Rp.500.000 bagi

kendaraan besar seperti truk yang diderek oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Padang², karena area tersebut termasuk kawasan dilarang parkir.

Berdasarkan pemberitaan Sumbardaily.com, pada minggu, 24 Maret 2024 petugas Dinas Perhubungan Kota Padang melakukan penderekan terhadap lima unit mobil yang parkir di sekitar Basko Grand Mall. Kendaraan-kendaraan tersebut dinilai mengganggu kelancaran arus lalu lintas sehingga langsung dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.³

Masalah serupa juga dialami oleh pengunjung kendaraan roda dua yang mengeluarkan biaya parkir yang dinilai mahal. Hal ini mendorong sebagian pengunjung memarkirkan kendaraan di trotoar depan pusat perbelanjaan, yang justru mengganggu pejalan kaki dan melanggar aturan lalu lintas. Keadaan ini menunjukkan adanya kekurangan dalam pelaksanaan hak konsumen terhadap jasa fasilitas parkir terutama yang disediakan oleh pihak swasta. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan transparansi pelayanan menjadi terabaikan.

Dalam konteks hukum, konsumen seharusnya mengetahui secara jelas terkait ketersediaan parkir, biaya, serta tanggung jawab jika terjadi kerugian. Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, kajian mengenai pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir berbayar di pusat perbelanjaan masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengelola parkir terhadap

² Muhammad Farid Surya dan Aldri Frinaldi, 2024, "Implikasi Kebijakan Sanksi Administratif Pelaku Parkir Liar Oleh Dinas Perhubungan Kota Padang Dalam Meningkatkan Ketertiban Dan Keamanan Lalu Lintas", *Jurnal ISO*, Padang, Vol. 4 No. 1, hlm. 2.

³ Redaksi, "Mobil di padang Kena Derek Akibat Parkir Sembarangan", Sumbar Daily, 25 maret 2024, [Sumbardaily.com https://share.google/5XrVGD9Ddh4XvhC1D](https://share.google/5XrVGD9Ddh4XvhC1D), (di akses 15 Oktober 2025)

kehilangan kendaraan, tanpa menyoroti secara mendalam bagaimana hak-hak konsumen diterapkan dalam sistem parkir berbayar dipusat perbelanjaan modern.

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena secara spesifik akan menelaah pelaksanaan hak konsumen dalam konteks Parkir Berbayar di Basko Grand Mall Kota Padang, yang melibatkan penggunaan sistem parkir otomatis dan keterbatasan lahan yang sering menimbulkan permasalahan baru.

Berdasarkan Latar Belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“PELAKSANAAN HAK KONSUMEN TERHADAP FASILITAS PARKIR PADA BASKO GRAND MALL KOTA PADANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang?
2. Bagaimanakah kendala yang dihadapi konsumen dalam pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang?
3. Bagaimanakah upaya yang diharapkan konsumen untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang.
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi konsumen dalam pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang.

3. Untuk menganalisis upaya yang di harapkan konsumen dalam mengatasi kendala pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir berbayar di Basko Grand Mall Kota Padang.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum yuridis sosiologis (*Socio Legal Research*). Penelitian hukum sosiologis adalah penelitian hukum yang datanya didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama.⁴

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan kedua sumber data, yakni Data Primer dan Sekunder, sehingga yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama penelitian tanpa melalui perantara. Sumber data dalam penelitian hukum sosiologis berasal dari data lapangan yang berasal dari responden yang terkait secara langsung dengan masalah penelitian yang diteliti.⁵

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui studi dengan membaca, mempelajari, dan memahami melalui

⁴ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 23-24.

⁵ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataran University Press, Mataram, hlm. 89.

media lain yang bersumber dari dokumen. Dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang, Peraturan dalam KUH Perdata, dan hasil sumber penelitian dan karya dari kalangan hukum dan sumber lainnya.⁶

Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2013 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan, dan Toko Modern; dan
- 4) Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perparkiran
- 5) Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data seperti, buku-buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan

⁶ Maiyestati, *op.cit*, hlm. 55

menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (Panduan wawancara).⁷ Wawancara yang dilakukan secara semi terstruktur dengan mewawancarai yaitu, Bapak Fajar selaku Petugas Parkir Lapangan Basko Grand Mall, Bapak Doni selaku Petugas Parkir Area Didepan Basko Grand Mall, dan Konsumen Basko Grand Mall.

4. Analisis Data

Analisis data dengan pendekatan kualitatif melalui proses pengumpulan, pengolahan, dan penafsiran yang diperoleh dari wawancara maupun dokumen terkait. Pendekatan kualitatif adalah cara memahami suatu masalah dengan menelusuri pengalaman, persepsi, dan pandangan responden sehingga hasil penelitian mampu memberikan pemahaman yang utuh tentang permasalahan yang diteliti.

⁷ *Ibid*, hlm. 60.