

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

Executive Summary

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



**Oleh :
Niessa Saffira Agtori
2210012111185**

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG**

2026

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

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

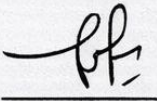
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

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 dikonsultasikan dan disetujui oleh **Pembimbing** untuk di *upload ke website*.

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



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

Niessa Saffira Agtori¹ dan Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail : niessasaffira13@gmail.com

ABSTRAK

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.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pusat perbelanjaan modern di Indonesia membawa perubahan terhadap pola aktivitas masyarakat, khususnya dalam kegiatan ekonomi dan konsumsi.¹

Fasilitas parkir memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kenyamanan dan kemudahan akses bagi konsumen yang datang menggunakan kendaraan pribadi. Oleh karena itu, pengelolaan parkir harus dilakukan secara profesional dan bertanggung

jawab agar dapat memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan tertib bagi masyarakat.

Pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir seringkali belum berjalan secara optimal. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan lahan parkir, kurangnya pengawasan petugas, kurangnya informasi mengenai ketersediaan tempat parkir, serta ketidakjelasan tanggung jawab pengelola parkir apabila terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan.² Hal ini yang menjadi alasan penulis untuk

¹ 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.

² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Depok, hlm. 38.

melakukan penelitian dengan judul “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 membayar di Basko Grand Mall Kota Padang.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.³

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Fajar selaku Petugas Parkir Lapangan Basko Grand Mall, Bapak Doni selaku Petugas Parkir Area Didepan Basko Grand Mall, dan Konsumen Basko Grand Mall. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang belum terlaksana secara optimal.

Petugas parkir lebih banyak berada di area pintu masuk dan keluar, sementara pengawasan di dalam area parkir tidak selalu terlihat secara konsisten. Keterbatasan kapasitas lahan parkir menyebabkan kendaraan harus berputar cukup lama di dalam area parkir. Selain itu, jalur kendaraan yang sempit dan tidak tertata dengan baik sering menimbulkan kepadatan kendaraan di dalam area parkir. Konsumen juga tidak mengetahui secara jelas mengenai tarif parkir sejak awal karena biaya parkir baru

³ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM, Universitas Bung Hatta, Padang, hlm.56

diketahui pada saat kendaraan keluar dari area parkir.

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

Beberapa kendala utama yang ditemukan yaitu:

1. Keterbatasan kapasitas lahan parkir.
2. Kurangnya pengawasan dan arahan petugas parkir.
3. Minimnya informasi mengenai ketersediaan tempat parkir.
4. Pengaturan arus kendaraan yang kurang tertata.
5. Tidak tersedianya fasilitas pendukung tertentu.

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

Upaya yang diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Basko Grand Mall yaitu:

1. Meningkatkan pengelolaan dan pengaturan area parkir agar lebih tertib dan terorganisir.
2. Menambah jumlah petugas parkir untuk membantu mengarahkan kendaraan konsumen.
3. Menyediakan informasi yang jelas mengenai ketersediaan tempat parkir sebelum konsumen memasuki area parkir.
4. Memperbaiki sistem manajemen parkir agar lebih efektif dan efisien.
5. Meningkatkan fasilitas keamanan seperti pengawasan dan pencahayaan di area parkir.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan hak konsumen terhadap fasilitas parkir di Basko Grand Mall Kota Padang belum berjalan optimal, khususnya dalam aspek keamanan, kenyamanan, dan penyediaan informasi. Kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan kapasitas parkir, kurangnya pengawasan petugas, serta minimnya transparansi informasi pelayanan. Oleh karena itu, pengelola mall dan penyelenggara parkir diharapkan meningkatkan pengelolaan parkir melalui penataan area yang lebih baik, peningkatan pengawasan petugas, serta penyediaan informasi yang jelas agar hak konsumen dapat terpenuhi secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

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

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM, Universitas Bung Hatta, Padang.

Sumber Lain

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahan dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.

