



**PENGAWASAN UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI PADA KLAUSULA BAKU YANG
TERCANTUM DALAM KARCIS PARKIR DI SURABAYA**

Fiqi Hamzah Ilmisandy

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

fiqiilmisandy@mhs.unesa.ac.id

Eny Sulistyowati

(S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

enysulistyowati@unesa.ac.id

Abstrak

Klausula eksonerasi merupakan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang sangat dilarang oleh perundang-undangan. Pada kenyataannya, terdapat karcis parkir di Surabaya yang masih mencantumkan klausula eksonerasi. Pengawasan pencantuman klausula eksonerasi di Surabaya merupakan tugas dari UPT Perlindungan Konsumen Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk pengawasan dari UPT Perlindungan Konsumen Surabaya dalam mengawasi klausula eksonerasi dalam karcis parkir, hambatan, dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis empiris yang berlokasi di kantor UPT Perlindungan Konsumen Surabaya. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan memeriksa informasi dan diklarifikasi secara sistematis lalu dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan terhadap klausula eksonerasi pada klausula baku yang tercantum dalam karcis parkir di Surabaya tidak dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya. Bentuk pengawasan preventif sosialisasi dan pengawasan represif pemberian sanksi tidak dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen. Hambatan yang mengakibatkan tidak dilakukannya pengawasan adalah kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya dana finansial. Hambatan juga muncul dari konsumen yang hanya melapor ketika terjadi kerugian, bukan ketika ditemukannya klausula eksonerasi. Upaya yang sudah dilakukan adalah dengan mengajukan penambahan sumber daya manusia dan menggunakan uang pribadi untuk dana tambahan. Upaya lain adalah dengan menerbitkan buku yang berjudul Ayo Jadi Konsumen Cerdas, guna meningkatkan pemahaman tentang perlindungan konsumen kepada masyarakat.

Kata Kunci : pengawasan, karcis, klausula, eksonerasi

Abstract

Exoneration clauses is a responsibility agreement diversion of businessman to the consumer who is forbidden by the constitution law. In fact, there are many parking tickets in Surabaya that includes the exoneration clauses. The supervision of exoneration clauses in Surabaya is a duty of UPT Consumer Protection of Surabaya. The purpose of this research is to know the supervision type of UPT Consumer Protection of Surabaya in aegising the exoneration clauses under the parking ticket, the obstacles, and effort to overcome the obstacles. This research is empirical juridical type that take placed in the office of Technical UPT Protection of Surabaya. The data that are used consist of primary and secondary data. The data collection are collected from interview result and documentation. The data processing in this research is conducted by checking the information and the data systematically then data processing is analysed with qualitative method. The result of the research shows that exoneration clauses supervision in standard clauses listed under the parking ticket does not conducted by UPT Consumer Protection of Surabaya. Preventive supervision in the form of socialization and repressive supervision in the form of giving punishment do not conducted by Technical Practice Unit Consumer Protection of Surabaya. The obstacles are lack of human resources and less of financial funds. The obstacles also appear from the consumer that report only when disadvantage incident occurs, not when discovered the exoneration clauses. The effort that is done by presenting the human resources and also use personal money for additional funds. The others effort is by publishing a book entitled *Ayo Jadi Konsumen Cerdas*, to increase the consumer protector understanding to the citizen.

Keyword : supervision, ticket, clauses, exoneration

PENDAHULUAN

Berbagai bentuk perjanjian kini semakin beragam yang selaras dengan semakin beragamnya kebutuhan manusia. Salah satu bentuk perjanjian yang biasa kita ketahui dalam kehidupan bermasyarakat adalah perjanjian baku. Pada perjanjian baku, pihak konsumen hanya memiliki 2 pilihan, yakni menerima atau menolak perjanjian. Pihak tersebut tidak dapat melakukan penawaran dikarenakan perjanjian sudah dibuat terlebih dahulu sebelum adanya kesepakatan kedua belah pihak. Fenomena yang nampak adalah kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadi perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen (Ari Purwadi, 2000 : 17).

Hal yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produsen (penjual) (Shidarta, 2000 : 120). Pihak produsen atau pelaku usaha bisa bebas dari segala tanggungjawab atau resiko atas barang dan/jasa yang disediakan yang berindikasi dapat merugikan bagi pelaku usaha. ketidakseimbangan posisi dari kedua belah pihak. Pihak pelaku usaha bisa melepaskan diri dari segala tanggung jawab atas adanya suatu sebab dari perjanjian tersebut. Hal ini jelas akan merugikan konsumen selaku pihak yang memiliki posisi tawar lebih rendah. Pencantuman klausula eksonerasi sudah mendapatkan larangan berdasarkan pengaturan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Larangan terkait pencantuman klausula eksonerasi pada klausula baku guna memberikan perlindungan hukum kepada para konsumen.

Perjanjian baku berkaitan pula dengan karcis parkir yang merupakan salah satu dari bentuk perjanjian baku dimana biasa dituangkan dalam sebuah karcis. Pada saat keadaan kendaraan ditinggalkan pengemudinya, pasti terdapat rasa khawatir terhadap adanya tindakan pencurian atau pengerusakan. Kekhawatiran tersebut yang mendorong para konsumen parkir untuk menitipkan kendaraannya tersebut guna memberikan rasa keamanan dan kenyamanan pada saat meninggalkan kendaraannya. Pada karcis parkir juga tertera klausula-klausula dari para pelaku usaha kepada konsumen parkir.

Larangan terkait pencantuman klausula eksonerasi sudah diberikan oleh UUPK, namun pada perkembangannya masih saja ada klausula eksonerasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha pada klausula baku. Hal tersebut dapat ditemui pada karcis parkir. Pertanggungjawaban terhadap kendaraan yang diparkir merupakan tanggungjawab penyelenggara parkir. Apabila terjadi kehilangan dan kerusakan kendaraan, maka penyelenggara fasilitas parkir haruslah melakukan pertanggungjawaban..

Pengawasan terhadap klausula baku merupakan pengawasan terhadap pencantuman klausula eksonerasi yang diberikan kepada pemerintah. Fungsi pengawasan dari pemerintah terhadap klausula baku di berikan kepada UPT Perlindungan Konsumen. Fungsi tersebut berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 103 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur pasal 51 huruf d. Berdasarkan pasal tersebut maka UPT Perlindungan Konsumen berhak melaksanakan wewenang pengawasan terkait dengan pencantuman klausula eksonerasi pada klausula baku.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan memahami pengawasan yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen di Surabaya terhadap klausula eksonerasi pada

klausula baku yang tercantum dalam karcis parkir, apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan pengawasan klausula eksonerasi pada klausula baku dan bagaimanakah upaya yang akan dilakukan untuk menghadapi hambatan-hambatan dalam melakukan pengawasan klausula eksonerasi pada klausula baku.

Pengawasan terkait dicantumkannya klausula eksonerasi dalam karcis parkir wajib dilaksanakan oleh UPT Perlindungan Konsumen untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan, karena pencantuman klausula eksonerasi dilarang dicantumkan dalam klausula baku. Pengawasan juga dilakukan demi memberikan rasa aman dan nyaman kepada para konsumen. UPT Perlindungan Konsumen diharapkan dapat melaksanakan pengawasan secara efektif.

M E T O D E P E N E L I T I A N

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum yuridis sosiologis/empiris/non doktrinal.

Penelitian dilakukan di kantor UPT Perlindungan Konsumen di Surabaya yang terletak di Jalan Rajawali Nomor 39 Surabaya. Penelitian dilaksanakan di UPT Perlindungan Konsumen Surabaya dikarenakan berdasarkan data jumlah kendaraan motor terbesar di Indonesia, Jawa Timur berada pada posisi ketiga setelah Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Tengah. Dari ketiga provinsi tersebut, hanya Jawa Timur yang memiliki instansi UPT Perlindungan Konsumen. Alasan pengambilan kota Surabaya karena kota Surabaya adalah ibukota Jawa Timur dan pusat pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Penelitian hukum ini bersifat empiris, maka data penelitian yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Data dalam penelitian ini diperoleh dari informan, yakni dengan cara wawancara kepada bapak Bambang Sugiharto selaku Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa UPT Perlindungan Konsumen.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data kepustakaan berupa

undang-undang, bahan-bahan tertulis yang mencakup tulisan-tulisan dari hasil penelitian ilmiah dan buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis. Data sekunder undang-undang diperoleh dari :Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1847 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025), Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-Dag/Per/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 204), Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 103 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 103 Seri E), Peraturan Daerah Surabaya Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2018 Nomor 3 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3)

Adapun teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengambilan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara secara terstruktur, dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis kepada informan bapak Bambang Sugiharto selaku Kepala Seksi Pengawasan Barang Beredar dan Jasa UPT Perlindungan Konsumen Surabaya.

Teknik pengambilan data dengan dokumentasi ialah data yang diperoleh melalui peninjauan dokumen-dokumen.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berupa tulisan, gambar, karya-karya monumental (Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2013 : 148), atau laporan-laporan kinerja bulanan yang telah diarsipkan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya yang menunjang penelitian ini.

Tahap selanjutnya adalah pengolahan data dalam penelitian hukum empiris. Peneliti harus memeriksa kembali informasi yang diperoleh dari narasumber atau informan, terutama kelengkapan jawaban yang diterima. Harus ada kejelasan, konsistensi jawaban atau informasi dan relevansinya bagi penelitian (Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, 2010 : 128 – 129). Selain itu, harus pula diperhatikan adanya hubungan antara data primer yang didapatkan oleh peneliti dari hasil penelitian dengan data sekunder yang berisi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan klausula eksonerasi pada klausula baku dan diantara bahan-bahan hukum yang dikumpulkan. Peneliti dalam hal ini melakukan editing, dengan maksud agar kelengkapan dan validitas data dan informasi terjamin.

Tahap selanjutnya adalah metode analisis data. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan sifat analisis deskriptif. Metode kualitatif adalah suatu teknis analisis suatu hasil penelitian yang menghasilkan data yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata di lapangan, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu penelitian yang utuh. Sifat analisis deskriptif maksudnya adalah, peneliti dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek peneliti sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan ((Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, 2010 : 130 – 131).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Pengawasan UPT Perlindungan Konsumen Surabaya terhadap klausula eksonerasi pada klausula baku yang tercantum dalam karcis parkir di Surabaya

Bentuk pengawasan bila ditinjau dari waktu dilakukannya pengawasan, terdapat 2 bentuk pengawasan yakni pengawasan preventif dan pengawasan represif. Pengawasan preventif dilakukan sebelum adanya sebuah kegiatan. Pengawasan represif adalah kegiatan pengawasan yang dilakukan setelah adanya sebuah kegiatan.

Pengawasan preventif dilakukan melalui preaudit sebelum pekerjaan dimulai, dengan mengadakan pengawasan terhadap persiapan-persiapan, rencana kerja, rencana anggaran, rencana penggunaan tenaga dan sumber-sumber lain. Pengawasan UPT Perlindungan Konsumen Surabaya tidak dilakukan ketika penyelenggara karcis parkir melakukan preaudit tersebut.

Pengawasan secara represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah post-audit atau melakukan sidak ditempat (inspeksi), dan pemberian sanksi ketika ditemukannya sebuah pelanggaran. UPT Perlindungan Konsumen Surabaya memiliki hak dalam memberikan sanksi. Hak tersebut tetapi tidak dilakukan sebagai bentuk pengawasan represif, UPT Perlindungan Konsumen Surabaya melaksanakan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada para konsumen agar tidak ditipudaya oleh para pelaku usaha, khususnya pada penelitian ini adalah penyelenggara parkir. UPT Perlindungan Konsumen dalam menjalankan tugasnya, bapak Bambang Sugiharto melakukan pengawasan dengan cara pengawasan berkala dan pengawasan khusus.

Pengawasan berkala dilaksanakan secara terjadwal dalam program kerja pada satu periode. Target pengawasan yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya adalah 250 kali pengawasan dalam satu tahun. Pengawasan khusus dilakukan setelah adanya temuan dari media massa atau laporan dari masyarakat. Pengawasan khusus dilakukan secara insidental dan dapat terjadi sewaktu-waktu.

Kesimpulannya adalah UPT Perlindungan Konsumen Surabaya diketahui tidak melaksanakan pengawasan terhadap klausula

eksonerasi pada klausula baku yang tercantum pada karcis parkir. Pengawasan preventif yang harusnya dilakukan ketika penyelenggara karcis parkir melakukan preaudit, hal tersebut tidak dilakukan. Pengawasan represif dengan memberikan sanksi oleh penyelenggara karcis parkir, juga tidak dilakukan. Penyelenggara karcis parkir hanya melakukan tanggungjawabnya dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian dalam mengonsumsi klausula eksonerasi pada klausula baku dalam karcis parkir tersebut.

Berdasarkan teori Lawrence M. Friedman, komponen struktur hukum yang melakukan pengawasan disini tidak berjalan efektif. Aparatur negara yang berbentuk organ dalam wujud UPT Perlindungan Konsumen Surabaya tidak berjalan dengan efektif guna memberikan pengawasan terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada klausula baku dalam karcis parkir. Hal ini mengakibatkan tidak adanya efek jera, bahkan telah menjadi budaya yang berkembang dalam masyarakat.

Hambatan UPT Perlindungan Konsumen Surabaya

Proses pengawasan yang dilaksanakan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya tidak lepas dari adanya hambatan-hambatan yang dialami oleh para pengawas barang dan jasa. Hambatan atau kendala dalam pengawasan klausula eksonerasi pada klausula baku diklasifikasikan dalam hambatan internal dan eksternal.

Terdapat hambatan internal yang harus dialami oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya dalam melaksanakan pengawasan, yakni kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya dana finansial. Berdasarkan susunan organisasi, anggota dari pengawas barang beredar dan jasa hanyalah 3 orang dengan 1 kepala pengawas. Pengawasan berkala dilakukan hingga 250 kali setahun atau 20 kali sebulan. Hal tersebut dirasa memberatkan bila ditinjau juga dari segi jarak tempuh. Belum lagi bila terdapat kegiatan pengawasan khusus yang bisa terjadi sewaktu-waktu. Hal tersebut tentu

sangat memberatkan para pejabat pengawas dalam melakukan pengawasan yang efektif.

Mobilitas dan jangkauan daerah yang harus diawasi memerlukan dana yang cukup besar. Dana yang didapatkan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya hanya cukup untuk keperluan pengawasan berkala karena memang hanya itu yang dianggarkan. Pengawasan juga dilakukan secara khusus dan sewaktu-waktu. Anggaran dana untuk pengawasan khusus masih terkendala.

UPT Perlindungan Konsumen Surabaya dalam melaksanakan pengawasan klausula eksonerasi dalam klausula baku pada karcis parkir di Surabaya tidak lepas dari adanya hambatan eksternal. Hambatan atau kendala eksternal yang harus dihadapi oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya adalah kurangnya kesadaran konsumen. Kurangnya kesadaran masyarakat sebagai konsumen untuk melakukan laporan ketika sudah menemukan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara parkir.

Upaya yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen

Upaya yang sudah dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah dengan cara mengajukan penambahan sumber daya manusia dan dana finansial. UPT Perlindungan Konsumen Surabaya sudah selalu membuat laporan terkait dengan kinerjanya kepada kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan serta melampirkan permintaan untuk penambahan sumber daya manusia serta penambahan dana. Guna menutupi kekurangan sumber daya, UPT Perlindungan Konsumen Surabaya seksi pengawasan barang beredar dan jasa sering kali meminta bantuan dari seksi lain dalam menyelesaikan tugasnya.

UPT Perlindungan Konsumen Surabaya juga menerbitkan buku pedoman perlindungan konsumen yang berjudul "Ayo Jadi Konsumen Cerdas" guna berupaya untuk meningkatkan pemahaman konsumen. Buku pedoman tersebut disebarluaskan secara kepada konsumen ketika sedang melaksanakan pengawasan, penyuluhan, dan disebarluaskan didalam pusat perbelanjaan. Konsumen

diharapkan agar tidak lagi mengalami kerugian dan dapat melakukan laporan ketika menemukan sebuah pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara karcis parkir.

PENUTUP

Simpulan

Pengawasan yang dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya tidak berjalan efektif. Hal tersebut dikarenakan pengawasan preventif yang dilakukan ketika preaudit, ataupun sosialisasi tidak dilakukan. Pengawasan represif dengan pemberian sanksi juga tidak dilakukan kepada penyelenggara karcis parkir yang mencantumkan klausula eksonerasi.

Hambatan internal yang menjadi penyebab dari kurang efektifnya pengawasan atas klausula eksonerasi pada klausula baku dalam karcis parkir adalah kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya dana dalam segi finansial. Hambatan eksternal yang dihadapi oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat.

Upaya yang sudah dilakukan oleh UPT Perlindungan Konsumen Surabaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dialami ketika melaksanakan fungsi pengawasan adalah dengan melakukan permintaan dalam penambahan sumber daya manusia, memperbantukan seksi lain untuk membantu pengawasan dan penambahan dana menggunakan uang pribadi. Upaya untuk meningkatkan pemahaman konsumen adalah dengan menerbitkan buku pedoman yang berjudul "Ayo jadi konsumen cerdas" yang berisi aturan-aturan serta hak-hak konsumen.

Saran

Bagi UPT Perlindungan Konsumen Surabaya Pengawasan preventif dengan melaksanakan preaudit diharapkan dapat dilakukan guna dilakukan pemantauan agar pencantuman klausula eksonerasi dalam klausula baku pada karcis parkir tidak dilakukan. Selain itu, diharapkan agar UPT Perlindungan Konsumen Surabaya memberikan sosialisasi juga kepada para penyelenggara parkir agar tidak lagi mencantumkan klausula eksonerasi. UPT Perlindungan Konsumen Surabaya juga diharapkan memberikan sanksi kepada penyelenggara karcis parkir sebagai bentuk pengawasan represif yang diketahui

mencantumkan klausula eksonerasi pada klausula baku dalam karcis parkir.

Terhadap konsumen diharapkan semakin

cerdas melakukan laporan apabila ditemukannya klausula eksonerasi pada klausula baku yang tercantum dalam karcis parkir. Bagi penyelenggara parkir diharapkan tidak lagi mencantumkan klausula eksonerasi pada klausula baku dalam karcis parkir yang mereka cetak, agar klausula baku tersebut tidak batal demi hukum. Penyelenggara karcis parkir juga dapat mengasuransikan tempat parkirnya

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2017. *Statistik Indonesia 2017*. Jakarta : Badan Pusat Statistik
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Anggraini, Jum. 2012. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Apinino, Rio, 2016, *Contoh Kasus Kemenangan Konsumen Melawan Pengelola Parkir* <http://otomotif.liputan6.com/read/2422219/3-contoh-kasus-kemenangan-konsumen-melawan-pengelola-parkir>.. diakses pada tanggal 23 Oktober 2017
- Badan Pusat Statistik, 2017, *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)2014-2016*. <https://www.bps.go.id/publication/2017/07/26/b598fa587f5112432533a656/statistik-indonesia-2017.html>. diakses tanggal 3 Maret 2018
- Halim, Diana. 2004. *Hukum Administrasi Negara*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kristiyanti, Celina Tri Swi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Kurniawan. 2012. *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui badan Pnyelesaian Sengketa Konsumen (UPT PK)*. Jurnal Dinamika Hukum. Volume 12 Nomor 1. Fakultas Hukum : Universitas Mataram
- Listiawati, Danty. 2015. *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum*

- Bagi Konsumen*. Volume 1. 7 Januari. Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Fajar, Mukti dan Ahmad, Yulianto. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum*, Yogyakarta : Pensil Komunika.
- M. Friedman, Lawrence. 2015. *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*. Edisi ke 7, terjemahan M. Khozim. Bandung : Nusa Media
- Nawawi, Hadari, 1995. *Pengawasan Melekat di Lingkup Aparatur Pemerintahan*. Jakarta : Gelora Aksara Pratama.
- Panggabean, R.M. 2010. *Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku*. Jurnal Hukum. Nomor 4 Volume 17 Fakultas Hukum. Jakarta. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
- Permitasari, Indah. 2016. *Hubungan Hukum Antara Pemilik Kendaraan Dengan Pengelola Parkir*. Jurnal Yuridis. Volume 3 Nomor 1. Jakarta. Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
- Purwadi, Ari. 2000. *Telaah Singkat Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen*". Jurnal Hukum dan Keadilan. Volume 3 Nomor 3. Jakarta. Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia
- Rahardjo, Satjipto, 2009, *Penegakan Hukum Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-Dag/Per/5/2009 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Pengawasan Barang Dan/Atau Jasa. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 204
- Republik Indonesia, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 103 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur. Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 103 Seri E.
- Republik Indonesia, Peraturan Daerah Surabaya Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran dan Retribus Parkir. Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2018 Nomor 3 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Sirajudin, dkk. 2016. *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*. Setara Press : Malang Soemitro, Ronny Hanitijo. 1999. *Metodologi Penelitian Hukum, Makalah Pelatihan Metodologi Penelitian Ilmu Sosial*. Bagian Hukum dan Masyarakat. Fakultas Hukum UNDIP. Semarang. 14-15 Mei
- Situmorang, Viktor M. dan Juhir, Jusuf. 1994. *Aspek Hukum Pengawasan Melekat Dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*, Jakarta : Rineka Cipta