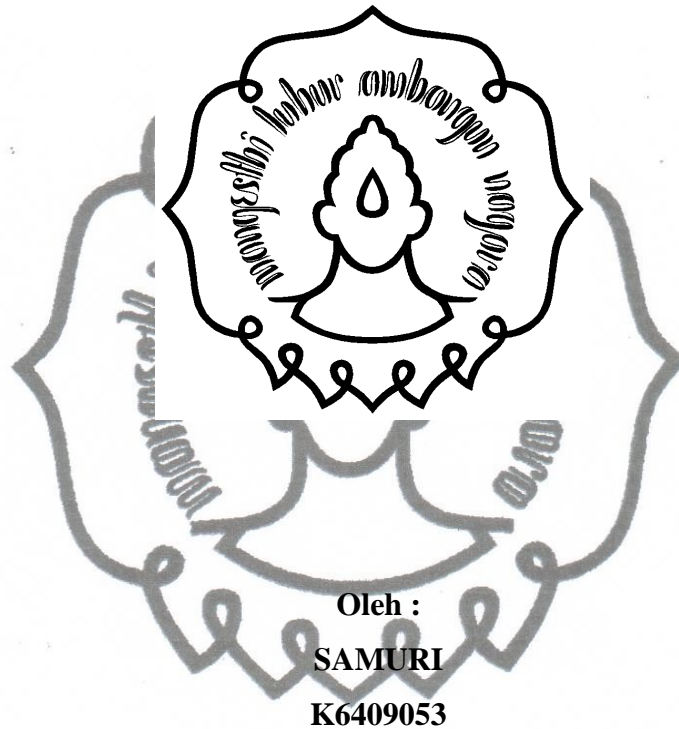


**KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DAN IMPLIKASINYA  
TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN  
(Studi di Kota Surakarta)**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
November 2013**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Samuri  
NIM : K6409053  
Jurusan/Program Studi : P. IPS/PPKN

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN (Studi di Kota Surakarta)”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 30 September 2013

Yang membuat pernyataan



METRAI  
TEMPEL  
KEMENTERIAN KEHUKUMATAN  
REPUBLIC OF INDONESIA  
72091000097255577  
PAPAN PERSEKUTUHAN  
6000 DJP

Samuri

**KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DAN IMPLIKASINYA  
TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN  
(Studi di Kota Surakarta)**



Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar  
Sarjana Pendidikan Program Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
November 2013**

*commit to user*

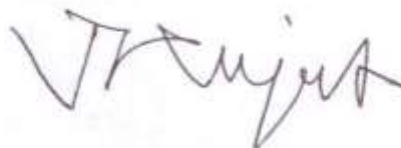
## PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 1 Oktober 2013

### Persetujuan Pembimbing

Dosen Pembimbing I



Dr. Triyanto, SH.,M.Hum

NIP. 19830408 200604 1 002

Dosen Pembimbing II



Rima Vien PH., SH.,M.H

NIP. 19760801 200012 2 001


## PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Hari : \_\_\_\_\_

Tanggal : \_\_\_\_\_

### Tim Penguji Skripsi

	Nama Terang	
Ketua	: Dr. Sri Haryati, M.Pd	<div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">Tanda tangan</div> 
Sekretaris	: Rini Triastuti, SH.,M.Hum	
Anggota I	: Dr. Triyanto, SH.,M.Hum	
Anggota II	: Rima Vien PH, SH.,MH	

Disahkan Oleh :

Fakultas keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

Dekan



Prof. Dr. M. Purqon Hidayatullah, M. Pd

NIP. 19600727 198702 1 001

## MOTTO

*Ilmu itu lebih baik dari pada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan*

*(Khalifah Ali bin Abi Tholib)*

*Kecerdasan dan karakter adalah tujuan sejati pendidikan*

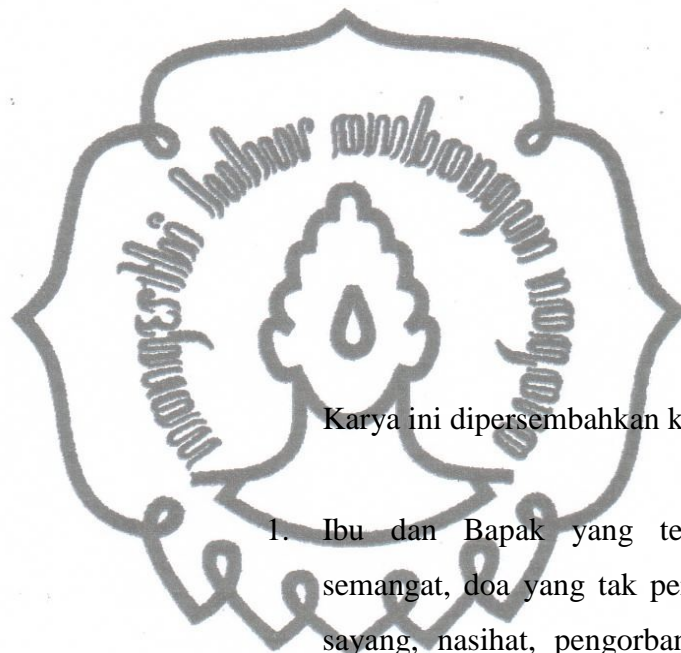
*(Martin Luther King Jr)*

*Banyak sekali orang yang memiliki ide bagaimana orang lain harus berubah. Tetapi sedikit sekali orang yang memiliki ide bagaimana dirinya sendiri harus berubah*

*(Leo Tolstoy)*

*commit to user*

## PERSEMBAHAN



Karya ini dipersembahkan kepada :

1. Ibu dan Bapak yang telah memberikan semangat, doa yang tak pernah putus, kasih sayang, nasihat, pengorbanan serta segala-galanya yang tak ternilai harganya.
2. Keluarga Bapak Parino yang selalu mendukung dan membantu sejak awal saya kuliah.
3. Putri Ayu Nurrohmah yang selalu memberi do'a serta motivasi kepada saya.
4. Teman-teman PPKn 2009 FKIP UNS sukses selalu
5. Almamater.

*commit to user*

## ABSTRAK

Samuri. **KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN (Studi di Kota Surakarta)**. Skripsi, Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Sebelas Maret Surakarta, September. 2013.

Tujuan Penelitian adalah 1) Untuk mengetahui implikasi kenaikan tarif retribusi parkir terhadap pemenuhan hak konsumen di Kota Surakarta; 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak konsumen dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan bentuk penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari informan, tempat, peristiwa dan dokumen. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh dan menyusun data penelitian adalah dengan wawancara, observasi serta analisis dokumen. Validitas data dengan menggunakan triangulasi data dan triangulasi metode. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (*interactive of analysis*), yakni terdiri dari empat komponen utama yaitu pengumpulan data, reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenaikan tarif retribusi parkir belum sepenuhnya berimplikasi terhadap pemenuhan hak-hak konsumen parkir di Kota Surakarta. Hal tersebut dapat dilihat antara lain yaitu melalui hak-hak konsumen parkir sebagai berikut: 1) Hak konsumen untuk memperoleh bukti pembayaran retribusi parkir atau karcis parkir; 2) Hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas parkir; 3) Hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan keamanan; 4) Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan yang dialami. Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa keempat hak konsumen parkir tersebut di atas belum sepenuhnya maksimal. Kemudian faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak konsumen dalam pengelolaan parkir di Kota Surakarta antara lain adalah sebagai berikut: 1) Kesadaran konsumen yang masih rendah; 2) Juru parkir tidak mengetahui hak dan kewajiban; 3) Keberadaan juru parkir liar; 4) Tanggung jawab pengelola parkir; 5) Pengasawan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta; 6) Peran Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta.



## ABSTRACT

*Samuri. THE INCREASED PARKING RETRIBUTION TARIFF AND ITS IMPLICATION ON THE FULFILLMENT OF CONSUMER RIGHT (A study on Surakarta City).*

*Thesis, Surakarta: Teacher Training and Education Faculty. Surakarta Sebelas Maret University, September. 2013.*

*The objectives of research were 1) to find the implication of increased parking retribution on the fulfillment of consumer rights in Surakarta city; 2) to find out the factors affecting the fulfillment of consumer rights in parking management in Surakarta city.*

*This study employed a qualitative approach with descriptive research form. The data source was obtained from informant, place, event, and document. The sampling technique used was purposive sampling. Techniques of collecting data used were interview, observation and document analysis. The data validation was done using data and method triangulations. Technique of analyzing data used was an interactive model of analysis, consisting of four main components: data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.*

*The result of research showed that the increased parking retribution tariff had not had implication yet to the compliance of consumer's parking right in Surakarta city. It could be seen from the following consumer rights: 1) the consumer rights to obtaining parking retribution payment receipt or parking ticket; 2) that to obtaining good service from the parking personnel; 3) that to obtaining security protection; 4) that to obtaining compensation for loss/damage experienced. The fact occurring in the field showed that the four consumer parking rights above had not been met maximally. Then, the factors affecting the compliance of consumer right in parking management in Surakarta City included: 1) the consumer's low awareness; 2) the parking personnel who did not know their right and obligation; 3) the existence of wild parking personnel; 4) the responsibility of parking management; 5) the supervision of Parking Service Technical Executing Unit (Unit Pelaksana Teknis Dinas Perparkiran/UPTD Perparkiran) of Surakarta City; 6) the role of Consumer Conflict Protection Agency (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) of Surakarta City.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang memberikan ilmu, inspirasi, dan kemuliaan. Atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN (Studi di Kota Surakarta)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Furqon Hidayatullah, M.Pd, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
2. Drs. Saiful Bachri, M.Pd, Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
3. Dr. Sri Haryati, M.Pd, Ketua Program Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
4. Dr. Triyanto, SH, M.Hum, Pembimbing I yang memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Rima Vien Permata Hartanto, SH.,MH, Pembimbing II yang memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Henry Satya Negara, A.Md.LLAJ., SE.,MM, selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta, yang telah memberi kesempatan dan tempat guna pengambilan data dalam penelitian.

*commit to user*

7. Bambang Ary Wobowo, SH, selaku Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta, yang telah memberi bimbingan dan bantuan dalam penelitian.
8. Bapak Pati Indrawan, selaku pengelola parkir zona C Jalan Slamet Riyadi Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
9. Bapak Joko Pramono, selaku pengelola parkir zona D Jalan S. Parman Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
10. Bapak Joko Sri Widodo, selaku pengelola parkir zona D Jalan Pasar Matahari Singosaren Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
11. Bapak Sujiyanto, selaku pengelola parkir zona E Jalan KI Hajar Dewantara Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.
12. Juru parkir zona C, D dan E yang telah bersedia berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
13. Semua konsumen/pengguna jasa parkir zona C, D dan E yang telah bersedia berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.
14. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan karena keterbatasan penulis. Meskipun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Surakarta, September 2013

*commit to user*

Penulis

## DAFTAR ISI

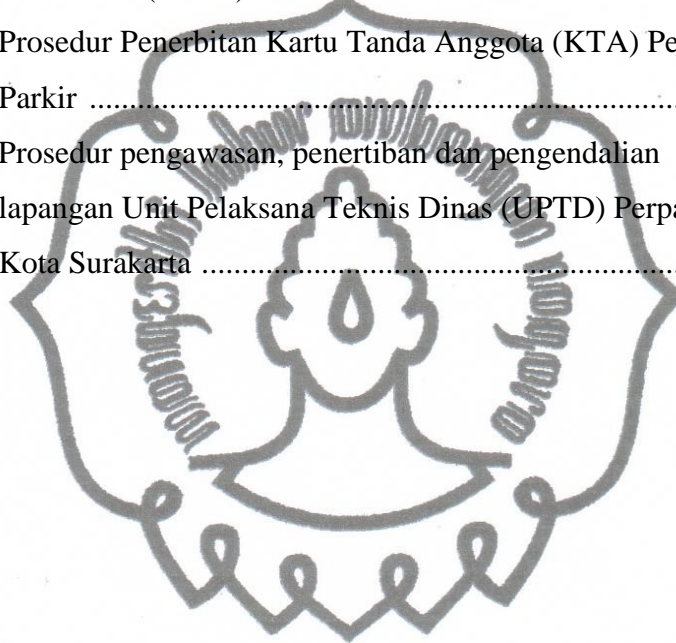
	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN ABSTRAK .....	viii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Pustaka .....	8
1. Tinjauan Hak dan Kewajiban Warga Negara .....	8
2. Tinjauan Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen .....	21
3. Tinjauan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	33
4. Tinjauan Tentang Kebijakan Publik .....	36
5. Tinjauan Tentang Retribusi Daerah .....	46
6. Tinjauan Tentang Parkir .....	54
7. Tinjauan Pelayanan Publik .....	61

	B. Kerangka Berfikir .....	66
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	68
	B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	69
	C. Data dan Sumber Data .....	71
	D. Teknik Pengambilan Sampel .....	75
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	77
	F. Uji Validitas Data .....	82
	G. Analisis Data .....	83
	H. Prosedur Penelitian .....	86
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian	
	1. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta .....	88
	2. Gambaran Umum Perparkiran Kota Surakarta .....	97
	3. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta .....	100
	B. Deskripsi Temuan Penelitian	
	1. Implikasi Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Parkir di Kota Surakarta..	106
	a. Konsumen/pengguna jasa parkir memperoleh bukti pembayaran/karcis retribusi parkir .....	106
	b. Konsumen/pengguna jasa parkir memperoleh pelayanan yang baik dari petugas parkir .....	113
	c. Konsumen/pengguna jasa parkir memperoleh perlindungan keamanan .....	117
	d. Konsumen/pengguna jasa parkir memperoleh ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan/atau kerusakan yang dialami .....	121

2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Perparkiran di Kota Surakarta .....	125
a.	Kesadaran Konsumen Yang Masih Rendah.....	125
b.	Juru Parkir Tidak Mengetahui Hak dan Kewajiban .....	127
c.	Keberadaan Juru Parkir Liar .....	129
d.	Tanggung Jawab Pengelola Parkir .....	131
e.	Pengawasan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta .....	132
f.	Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surakarta .....	137
C.	Temuan Studi	
1.	Implikasi Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Parkir di Kota Surakarta	138
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Perparkiran di Kota Surakarta .....	141
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A.	Kesimpulan .....	145
B.	Implikasi .....	146
C.	Saran .....	146
DAFTAR PUSTAKA	.....	149

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	67
Gambar 2. Model Analisis Interaktif .....	85
Gambar 3. Prosedur Kegiatan Penelitian .....	87
Gambar 4. Struktur Organisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta .....	103
Gambar 5. Prosedur Penerbitan Kartu Tanda Anggota (KTA) Petugas Parkir .....	130
Gambar 6. Prosedur pengawasan, penertiban dan pengendalian lapangan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran Kota Surakarta .....	134



**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	69





## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Daftar Nama Informan .....	153
Lampiran 2. Pedoman Wawancara .....	156
Lampiran 3. Hasil Wawancara .....	162
Lampiran 4. Pedoman Observasi .....	232
Lampiran 5. Hasil Observasi .....	233
Lampiran 6. Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surakarta Nomor. 551.2/0569-A/2011 Tentang Standar Prosedur Pelayanan di Bidang Perparkiran .....	236
Lampiran 7. Data Tarif Parkir Kota Surakarta .....	246
Lampiran 8. Peta Parkir Kota Surakarta .....	248
Lampiran 9. Surat Pernyataan Juru Parkir Yang Terjaring Operasi Gabungan/Razia .....	249
Lampiran 10. Foto Kegiatan .....	250
Lampiran 11. Triangulasi Data .....	252
Lampiran 12. Triangulasi Metode .....	258
Lampiran 13. Struktur Organisasi UPTD Perparkiran Surakarta .....	262
Lampiran 14. Daftar Nama Pegawai UPTD Perparkiran Surakarta .....	263
Lampiran 15. Surat Permohonan Kepada Dekan FKIP UNS Untuk Menyusun Skripsi .....	264
Lampiran 16. Surat Keputusan Dekan FKIP UNS tentang Ijin Penyusunan Skripsi .....	265
Lampiran 17. Surat Permohonan <i>Research</i> kepada Rektor UNS .....	266
Lampiran 18. Surat Permohonan Pengantar Ijin Penelitian dari Rektor UNS .....	267
Lampiran 19. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari UPTD Perparkiran Kota Surakarta .....	268