

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA ANGKUTAN UMUM
MENURUT UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RAUDHATUL JANNAH
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syariah
NIM: 121309882

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2018 M / 1439 H

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA ANGKUTAN UMUM
MENURUT UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S.1) dalam Ilmu Hukum Ekonomi Islam

Oleh:

RAUDHATUL JANNAH

**Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah
Nim : 121 309 882**

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I



H. Mutiara Fahmi, Lc., MA
Nip. 197307092002121002

Pembimbing II



Israr Hirdayadi, Lc. MA
Nip. 197603292000121001

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN JASA ANGKUTAN UMUM
MENURUT UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Hukum Islam

Pada Hari/ Tanggal

kamis, 4 Januari 2018 M
16 Rabiul Akhir 1439 H

di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,

H. Mutiara Fahmi, Lc., MA
Nip. 197307092002121002

Sekretaris,

Israr Hirdayadi, Lc. MA
Nip.197603292000121001

Penguji I,

Dr. Khairani, M.Ag
Nip. 197312242000032001

Penguji II,

Faisal Fauzan, SE., M.Si, Ak

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh



Dr. Khairudin, S.Ag., M.Ag
Nip. 197309141997031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./ Fax. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Raudhatul Jannah
NIM : 121309882
Prodi : HES
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

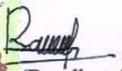
Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Desember 2017

Yang Menyatakan




(Raudhatul Jannah)

ABSTRAK

Nama : Raudhatul Jannah
Nim : 121309882
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum
Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)
Tanggal Munaqasyah : 04 Januari 2018
Tebal Skripsi : 83 halaman
Pembimbing I : H. Mutiara Fahmi, Lc., MA
Pembimbing II : Israr Hirdayadi, Lc., MA

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Angkutan Umum, Jasa*

Pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa (sarana) dan kepastian hukum terhadap penumpang sangat diperlukan, agar pengangkutan dapat berjalan dengan lancar dan tertib. Salah satu peraturan yang dapat melindungi penumpang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan hukum Islam. Namun saat ini pihak angkutan umum sangat sering memberikan pelayanan yang minim terhadap penumpang dan melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang, baik secara materil maupun non-materil, bahkan terkadang dapat membahayakan nyawa konsumennya. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak angkutan terhadap penumpang dan bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen oleh pihak angkutan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam, dengan objek penelitiannya yaitu pihak angkutan umum L300 di Terminal Lueng Bata. Jenis penelitian *field research dan library research*, dengan metode penelitian adalah deskriptif analisis. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak angkutan umum L300 di Terminal Lueng Bata kepada penumpang berupa pemberian tiket sebagai bentuk asuransi bagi penumpang, memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai kondisi jasa, memberikan kompensasi apabila terjadi kecelakaan, adanya peraturan yang mengatur tentang angkutan orang, memberikan sanksi bagi yang melanggar hak-hak penumpang, dan adanya jadwal makan dan shalat. Namun menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maupun Hukum Islam, penumpang belum sepenuhnya terlindungi. Terlihat dari masih banyaknya terjadi pengambilan penumpang melebihi kapasitas, menaikkan penumpang di luar terminal, tidak adanya kompensasi dari keterlambatan penjemputan, penurunan penumpang tidak pada tempat yang diperjanjikan, percampuran antara penumpang laki-laki dan perempuan, dan masih banyak lagi kerugian yang diderita penumpang. Padahal, baik peraturan negara maupun hukum Islam, keduanya menghendaki suatu transaksi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak atau tidak merugikan salah satu pihak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perlindungan penumpang di Terminal Lueng Bata menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam belum terlaksana sepenuhnya.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbi ‘Alamin, segala puji dan syukur yang sebanyak-banyaknya kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang begitu banyak dan tak ternilai, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dari perkuliahan berupa skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)”**. Tidak lupa pula shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya ilmu pengetahuan yang akan berkembang hingga diakhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan, penyusunan dan pembuatan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak hambatan dan rintangan yang tidak akan dapat diselesaikan sendiri oleh penulis, dan memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis dengan sepenuh hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum, Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.Si selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syari’ah, Bapak Dr. Ridwan Nurdin, MCL selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari semester pertama hingga selesai, Bapak H. Mutiara Fahmi, Lc., MA selaku Pembimbing skripsi pertama dan bapak Israr Hirdayadi, Lc., MA selaku pembimbing skripsi kedua yang telah meluangkan waktu, memberikan bantuan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi penulis, serta semua dosen dan asisten yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada penulis dari semester pertama hingga selesai.

Selanjutnya ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada Ibunda tercinta Nuraini yang telah berjuang sendirian banting tulang untuk menafkahi, mendidik dan membina penulis, serta memberikan dukungan dan kasih sayang yang tiada tara kepada penulis. Terima kasih pula kepada adinda tercinta Khaira Shafia yang telah memberikan dukungan untuk tidak pernah menyerah dalam menghadapi semua kesulitan.

Terima kasih juga kepada kawan-kawan semua yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya kepada pihak-pihak yang

berkaitan dengan penelitian, penulis ucapkan terima kasih karena telah memberikan data kepada penulis sebagai bahan pembuatan skripsi.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih penuh dengan kekurangan dan kekhilafan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Dan akhir kata, semoga Allah memberikan pahala dan kebaikan kepada semua yang telah membantu penulis, dan semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk generasi kedepan.

Banda Aceh, 25 September 2017

Penulis

Raudhatul Jannah

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	Ket	No	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	b		17	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	t		18	ع	‘	
4	ث	ṯ	s dengan titik di atasnya	19	غ	g	
5	ج	j		20	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	kh		22	ك	k	
8	د	d		23	ل	l	
9	ذ	ẓ	z dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	r		25	ن	n	
11	ز	z		26	و	w	
12	س	s		27	ه	h	
13	ش	sy		28	ء	’	
14	ص	ṣ	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
-------	------	-------------

◌َ	Fathah	a
◌ِ	Kasrah	i
◌ُ	Dammah	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	Fathah dan ya	ai
◌َ و	Fathah dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa* هول : *hau*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ ا / ي	Fathah dan alif atau ya	ā
◌ِ ي	Kasrah dan ya	ī
◌ُ ي	Dammah dan wau	ū

Contoh:

قال : *qāla*

رمى : *ramā*

قيل : *qīla*

يقول : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْاِطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SIDANG	
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Penjelasan Istilah	6
1.5. Kajian Pustaka	8
1.6. Metode Penelitian	12
1.7. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM	
2.1. Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	
2.1.1. Definisi Perlindungan Konsumen	18
2.1.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	19
2.1.3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	22
2.1.4. Hak dan Kewajiban Konsumen	24
2.1.5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
2.1.6. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	32
2.1.7.Sanksi Pelanggaran Hak Konsumen	37
2.2.Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam	
2.2.1. Definisi Konsumen	38
2.2.2. Dasar Perlindungan Konsumen	39
2.2.3. Hak-Hak Konsumen.....	49
2.2.4. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen	52
BAB III : PERLINDUNGAN PENUMPANG PADA ANGKUTAN UMUM DI TERMINAL LUENG BATA	
3.1. Profil Terminal Lueng Bata	60
3.2. Bentuk Perlindungan Terhadap Penumpang pada Angkutan L300.....	62
3.3. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Terminal Lueng Bata Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen	68
3.4. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Terminal Lueng Bata Menurut Hukum Islam.....	78

BAB IV : PENUTUP	
4.1.Kesimpulan	84
4.2.Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : SK PEMBIMBING SKRIPSI
- LAMPIRAN 2 : PERMOHONAN KESEDIAAN MEMBERI DATA
- LAMPIRAN 3 : SK TELAH MENGAMBIL DATA
- LAMPIRAN 4 : DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi dapat dikatakan sebagai dasar perkembangan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Karena dengan adanya transportasi keinginan masyarakat untuk melakukan perjalanan kesuatu tempat dan pengangkutan terhadap kebutuhan untuk pembangunan, dan distribusi dari satu sektor ke sektor yang lain, dari satu wilayah ke wilayah yang lain dapat sampai dengan aman dan lancar serta tepat waktu. Sehingga transportasi menjadi salah satu bidang yang paling dibutuhkan.

Dilihat dari segi kepemilikannya alat transportasi atau angkutan terbagi dua, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Transportasi umum sebagai sarana angkutan menjadi alternatif bagi masyarakat kecil dan menengah untuk dapat melakukan perjalanan atau melaksanakan rutinitasnya sehari-hari.

Pentingnya angkutan umum bagi masyarakat dan pembangunan ekonomi, sehingga pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa angkutan umum sangat diperlukan, karena dengan jasa angkutan yang cukup dan memadai pembangunan dan pengembangan ekonomi dapat berjalan dengan lancar. Namun pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa angkutan umum tidak hanya dalam peningkatan mutu sarana saja, tetapi juga harus dapat memberi kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumennya yaitu para pengguna jasa transportasi atau yang sering disebut penumpang itu sendiri. Karena dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sering terdapat ketidaksetaraan di antara keduanya, dan konsumen

biasanya selalu berada dalam posisi yang lemah dan dapat menjadi sasaran eksploitasi pelaku usaha yang mempunyai posisi yang lebih kuat.

Berbicara mengenai perlindungan hukum bagi penumpang, ada beberapa peraturan atau undang-undang yang dapat memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada para penumpang dalam menggunakan, memakai atau memanfaatkan jasa angkutan umum atau dapat dikatakan dapat memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen jasa angkutan itu sendiri, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan.¹ Dalam Islam sendiri, perlindungan konsumen sesuai dengan konsep kemaslahatan (maqashid syari'ah) dan etika bisnis syaria'ah. Kepentingan konsumen harus sangat diperhatikan dan dilindungi, karena mashlahah yang dikehendaki adalah mashlahah bagi semua pihak.

Seorang pelaku usaha dalam memproduksi suatu barang atau jasa harus memperhatikan hak-hak konsumennya, yaitu dengan memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk dimakan atau dipergunakan, mengikuti standar yang berlaku serta menjual dengan harga yang sesuai. Hal ini juga berlaku bagi pihak angkutan umum sebagai pengusaha jasa angkutan umum. Mereka harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan nilai tukar dan janji yang telah disepakati, memberikan jaminan kenyamanan, keamanan dan keselamatan kepada para penumpang sebagai konsumen jasa angkutan itu sendiri. Selanjutnya pihak angkutan umum juga harus memberikan kompensasi atau ganti rugi, jika jasa yang diterima penumpang tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam hubungan bisnis antara pihak angkutan umum sebagai pelaku usaha dan penumpang sebagai konsumen, keduanya memiliki hak dan kewajiban serta perjanjian yang harus dipenuhi. Penumpang memiliki kewajiban yang merupakan hak bagi pihak angkutan umum

¹Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 17.

yang harus dipenuhi seperti membayar ongkos, dan sebagainya. Begitupula sebaliknya pihak angkutan umum memiliki kewajiban yang menjadi hak bagi konsumennya. Di antara hak-hak yang harus dipenuhi oleh pihak angkutan umum adalah: hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan jasa angkutan umum tersebut; hak untuk mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan nilai tukar dan janji yang telah disepakati; serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.²

Kesemua hak-hak konsumen tersebut telah mendapat perlindungan dan kepastian hukum dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Maka pihak angkutan umum wajib memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan dan nilai tukar yang telah dibayarkan oleh penumpang dan penumpang juga berhak menuntut haknya kepada pelaku usaha.

Namun kenyataannya yang terjadi saat ini, sangat terbalik dari apa yang terdapat di dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta konsep kemashlahatan dan etika bisnis dalam Islam. Saat ini pihak angkutan umum sangat sering memberikan pelayanan yang minim terhadap penumpang atau melakukan tindakan yang dinilai dapat menimbulkan kerugian bagi pihak penumpang, baik secara materil maupun non-materil, bahkan terkadang dapat membahayakan nyawa konsumennya. Tindakan-tindakan tersebut seperti menyetir dengan kecepatan tinggi (ngebut), meminta bayaran melebihi tarif yang telah ditetapkan oleh Organisasi Angkutan Darat (Organda), mengangkut penumpang melebihi kapasitas, dan lain sebagainya.

Begitu juga dengan angkutan L300 yang merupakan salah satu angkutan umum pada pengangkutan darat di Aceh yang terkenal melayani pengangkutan antar kota di Aceh. Banyak penumpang yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan oleh pihak L300. Para penumpang

²*Ibid*, hlm. 23-24.

L300 mengeluh akan pelayanan dan tindakan yang dilakukan oleh pihak angkutan umum tersebut telah menimbulkan kerugian bagi mereka. Salah satu tindakan yang dinilai dapat merugikan penumpang adalah menurunkan penumpang tidak pada tempat yang telah diperjanjikan, bahkan tempat diturunkannya penumpang tersebut masih jauh dari tempat perjanjian, sehingga penumpang harus melanjutkan perjalanan dengan menumpang pada kendaraan umum lainnya.³ kejadian seperti ini sangat merugikan pihak penumpang, karena penumpang harus membayar dua kali untuk dapat sampai ketempat yang ingin dituju yaitu pembayaran pertama untuk pihak L300 dan pembayaran kedua untuk melanjutkan perjalanan untuk dapat sampai ke tempat tujuannya.

Tindakan lain yang dinilai juga dapat merugikan penumpang adalah menaikkan penumpang melebihi kapasitas, sehingga membuat penumpang merasa tidak nyaman. Satu baris dalam mobil L300 yang hanya berkapasitas untuk tiga orang, oleh pihak angkutan umum dinaikkan hingga kapasitasnya menjadi 5 orang. Setelah ada pembelaan diri yang keras dari penumpang barulah kapasitasnya diturunkan menjadi 4 orang.⁴ Namun hal tersebut masih tetap menimbulkan kerugian terhadap penumpang, yaitu kerugian secara non-materil karena telah menimbulkan rasa tidak nyaman pada penumpang, padahal penumpang telah membayar kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati, namun penumpang tidak menerima hak yang sesuai. Selain itu hal tersebut juga membahayakan nyawa penumpang karena jumlah penumpang yang diangkut telah melebihi batas.

Penelitian ini sangat urgen untuk dilakukan, melihat kenyataan di atas bahwa seharusnya hak-hak penumpang sebagai konsumen harus terpenuhi dan terlindungi, namun pada kenyataannya masih banyak hak-hak penumpang yang dirugikan dan para penumpang juga tidak

³Hasil wawancara dengan Rita Zahara, mahasiswi asal Takengon, penumpang L300, tanggal 25 Agustus 2016.

⁴*Ibid.*

mendapatkan kompensasi apapun atas kerugian yang diterima, maka penulis tertarik untuk meneliti secara lebih mendalam mengenai bagaimana sebenarnya bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak angkutan umum terhadap konsumennya yaitu penumpang dan bagaimana penerapan perlindungan terhadap penumpang itu sendiri. Sehingga penulis memberikan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang ingin diteliti lebih lanjut oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk perlindungan terhadap penumpang angkutan umum L300 di terminal Lueng Bata?
- 2) Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pihak angkutan umum L300 di terminal Lueng Bata ditinjau menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak angkutan umum L300 terhadap penumpangnya.

- 2) Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen oleh pihak angkutan umum di terminal Lueng Bata ditinjau menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

1.4. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kekeliruan pemahaman yang akan terjadi dalam memahami istilah-istilah yang terdapat di dalam judul penelitian ini, maka diperlukan adanya penjelasan terhadap istilah-istilah tersebut. Adapun penjelasan istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1.4.1. Perlindungan

Perlindungan berasal dari kata “lindung-berlindung” yang artinya menempatkan dirinya di bawah, di balik atau di belakang sesuatu supaya tidak terlihat, bersembunyi (berada) di tempat yang aman supaya terlindungi atau diselamatkan. Maka perlindungan dapat diartikan sebagai tempat berlindung atau perbuatan (hal dan sebagainya) memperlindungi.⁵ Jadi dapat disimpulkan bahwa perlindungan adalah segala upaya yang diberikan kepada seseorang demi menjamin dan mempertahankan hak-hak orang tersebut agar dapat terpenuhi atau berjalan sebagaimana mestinya, serta mencegah segala sesuatu yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap orang tersebut.

1.4.2. Angkutan Umum

Kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran.⁶ Dengan kata lain, angkutan umum adalah transportasi yang digunakan oleh masyarakat secara bersama-sama dengan memberikan

⁵Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed.3 cet. 2* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 674.

⁶UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 angka 10.

sejumlah uang sesuai dengan yang telah ditetapkan sebagai pembayaran karena telah mempergunakan transportasi tersebut.

1.4.3. Konsumen

Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi, penerima pesan iklan dan pemakai jasa.⁷ Dengan kata lain konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸

1.4.4. Hukum Islam

Hukum Islam adalah peraturan dan ketentuan yang berkenaan dengan kehidupan berdasarkan al-Qur'an dan Hadis.⁹ Lebih lengkapnya Hukum Islam dapat diartikan hukum yang dibangun berdasarkan pemahaman manusia atas nash Al-Qur'an maupun As-Sunnah untuk mengatur kehidupan manusia yang berlaku secara universal – relevan pada setiap *zaman* (waktu) dan *makan* (ruang) manusia.¹⁰

1.5. Kajian Pustaka

Sepengetahuan penulis, pembahasan secara spesifik tentang judul penelitian yang diajukan penulis yaitu “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Angkutan Umum Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 di Terminal Lueng Bata)” belum ada. Namun terdapat beberapa tulisan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen antara lain penelitian yang dilakukan oleh Mushbir Nidhal, seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda

⁷Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar...*, hlm. 590.

⁸Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2.

⁹Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar...*, hlm. 411.

¹⁰Said Agil Husin Al-Munawar, *Hukum Islam dan Pluralitas Sosial* (Jakarta: Penamadani, 2005), hlm. 6.

Aceh pada tahun 2014 dengan judul “Peran Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh Dalam Perlindungan Konsumen di Banda Aceh Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam”. Masalah yang diteliti adalah bagaimana peran Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh terhadap perlindungan konsumen di Banda Aceh, dan bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh yayasan perlindungan konsumen, serta bagaimana kendala dan solusi Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh dalam melaksanakan perlindungan konsumen di Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa YaPKA telah melaksanakan tugasnya untuk melakukan perlindungan konsumen dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-hak konsumen, sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pada Bab IX Pasal 44 ayat 3 tentang tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Adapun menurut hukum Islam peran YaPKA sudah sesuai dengan *maqashid asy syariah*, yaitu suatu konsep untuk mencapai kemashlahatan dunia dan akhirat, dengan cara memelihara lima konsep kemashlahatan yaitu memelihara agama, jiwa raga, kehormatan, akal dan harta. Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa, peran YaPKA sudah sesuai dengan hukum Islam dan hukum positif. Namun dibutuhkan perhatian lebih dari pemerintah untuk membantu dan memudahkan YaPKA dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Banda Aceh.

Penelitian yang dilakukan oleh Junia Farma, seorang mahasiswi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada tahun 2014 dengan judul “Upaya Perlindungan Konsumen Oleh Pemerintah Di Kota Banda Aceh Terhadap Peredaran Produk Makanan Dengan Penambahan Zat Berbahaya”. Masalah yang diteliti adalah bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang dilakukan pemerintah di kota Banda Aceh terhadap peredaran produk makanan dengan penambahan zat berbahaya, dan bagaimana tinjauan hukum

Islam dan UUPK terhadap perlindungan Konsumen yang dilakukan pemerintah di Kota Banda Aceh terkait peredaran produk makanan dengan penambahan zat berbahaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah di Kota Banda Aceh telah melakukan upaya perlindungan konsumen dari peredaran produk makanan berbahaya mulai dari pengawasan dan pemeriksaan terhadap sampel makanan, pelatihan dan sosialisasi penyehatan makanan dan pembinaan kepada pelaku usaha. Bentuk perlindungan konsumen tersebut telah dilakukan sesuai dengan aturan Islam dan UUPK, kecuali dalam penerapan sanksi yang kurang tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar. Ditinjau menurut hukum Islam, sanksi tersebut dapat berupa hukuman ta'zir, sementara sanksi dalam UUPK diatur dalam Pasal 60, 62 dan 63. Namun, ketentuan sanksi tersebut tidak dilaksanakan oleh pemerintah di kota Banda Aceh karena adanya sikap hati-hati dan toleransi dari pemerintah. Selain itu, peraturan yang ada belum cukup kuat untuk memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk menjatuhkan sanksi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, pemerintah di Kota Banda Aceh belum melakukan upaya perlindungan konsumen dari peredaran produk makanan berbahaya secara maksimal. Namun, penulis menyarankan agar sebaiknya Pemerintah di Kota Banda Aceh bersikap lebih tegas dalam menindak pelaku usaha yang melanggar, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Amirul Haq, seorang mahasiswa Fakultas Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada tahun 2013 dengan judul "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Mobil Eks Singapura". Masalah yang diteliti adalah sejauh mana perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli mobil eks Singapura, apa bentuk-bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen tersebut serta bagaimana tinjauan UUPK dan Hukum Islam terhadap

perlindungan hak konsumen pada pembeli mobil eks Singapura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan hak konsumen mobil eks Singapura belum terlaksana sepenuhnya, hal ini dikarenakan masih terdapat hak konsumen dalam UUPK dan Hukum Islam yang tidak dilaksanakan. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha untuk pemenuhan hak konsumen mobil eks Singapura dilakukan tidak sesuai dengan butiran UUPK, bentuk kepedulian pelaku usaha terhadap konsumennya sebatas hal-hal yang lumrah terjadi tanpa ada suatu jaminan maupun kompensasi yang diberikan kepada konsumen. Hal ini tentunya berseberangan dengan Hukum Islam yaitu setiap poin yang termuat dalam konsep *maqashid syari'ah*.

Penelitian yang dilakukan oleh Hotmaida, seorang mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada tahun 2012 dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kartu Kredit (Studi Kasus Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”. Masalah yang diteliti adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah pemegang kartu kredit pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh dan bagaimana mekanisme penyelesaian terhadap kerugian nasabah pemegang kartu kredit pada PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan terhadap nasabah pemegang kartu kredit pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh bersifat pasif, dalam artian bank baru memberikan perlindungan ketika ada pengaduan dari nasabah. Selain itu Bank juga memberikan perlindungan hukum melalui cara *voluntary self regulation*, yaitu dengan membuat peraturan sendiri untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah pemegang IB Hasanah Card, sedangkan penyelesaian kerugian nasabah kartu kredit diselesaikan secara baik oleh pihak bank yaitu melalui mediasi, musyawarah atau perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa. Jika kerugian yang dialami oleh pemegang kartu kredit tidak dapat diselesaikan melalui mediasi, musyawarah atau perdamaian, maka nasabah

dapat menggugat pelaku usaha atau pihak ketiga yang menyebabkan kerugian tersebut ke lembaga arbitrase yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Dari karya-karya tulis yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara karya-karya tulis di atas dengan skripsi ini. Karya-karya tulis di atas memiliki objek kajian yang berbeda dengan apa yang ingin diteliti oleh penulis. Karya yang pertama dan yang kedua lebih kepada peran dan upaya Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh dan Pemerintah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Banda Aceh, sedangkan karya ketiga lebih kepada perlindungan terhadap jual beli barang, dan karya keempat objek kajiannya adalah nasabah pengguna kartu kredit pada Bank. Sedangkan penulis memiliki objek kajian Perlindungan Konsumen pada jasa angkutan umum di Terminal Lueng Bata.

1.6. Metode Penelitian

Data-data yang lengkap dan objektif selalu diperlukan dalam setiap penelitian. Maka untuk memperoleh data yang lengkap dan objektif tersebut, harus digunakan metode tertentu sesuai dengan rumusan masalah yang akan diteliti. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjabarkan sesuatu yang sedang terjadi secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta, serta berhubungan dengan fenomena yang ingin diketahui.¹¹ Metode deskriptif analisis dalam skripsi ini yaitu dengan menggambarkan bagaimana bentuk dan pelaksanaan perlindungan penumpang pada angkutan umum L300 di Terminal Lueng Bata menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam secara sistematis dan sesuai fakta.

¹¹Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 22.

1.6.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *field research* dan *library research*. *Field research* (penelitian lapangan) yaitu dengan mengadakan peninjauan atau penelitian langsung tentang bentuk pelayanan dan perlindungan yang diberikan kepada penumpang oleh pihak angkutan L300 dengan cara mewawancarai pihak angkutan umum dan observasi. Sedangkan *library research* (penelitian kepustakaan) yaitu dengan mengkaji lebih dalam buku-buku, ensiklopedia, jurnal, artikel dan sumber lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.¹²

1.6.2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka, wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Studi Pustaka

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan, membaca dan mengkaji lebih dalam buku-buku bacaan, ensiklopedia, jurnal, artikel dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu perlindungan konsumen.

2. Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu dengan menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang pihak angkutan L300 yang telah terpilih mengenai perlindungan konsumen, dan beberapa pengguna jasa angkutan umum di terminal Lueng

¹²*Ibid*, hlm. 11.

Bata, serta pihak yang berwenang terhadap angkutan umum darat di Banda Aceh seperti Dishubkomintel Aceh.

3. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung ke lapangan yang dilakukan peneliti dalam rangka pengumpulan data dalam suatu penelitian.¹³ Pada penelitian ini penulis akan mengobservasi bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak angkutan umum terhadap penumpang serta pemenuhan hak-hak penumpang oleh pihak angkutan umum dengan cara peneliti mempergunakan langsung salah satu jasa angkutan L300 yang ada di terminal Lueng Bata tersebut.

4. dokumentasi

Pada tehnik ini, peneliti akan mengadakan pengkajian lebih dalam terhadap catatan-catatan baik berupa jurnal, artikel, surat kabar, foto, video dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis.

1.6.3. Jenis Data

Jenis data yang akan dipergunakan peneliti dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari lapangan baik melalui wawancara langsung dengan pihak angkutan L300 maupun observasi, juga berupa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta hukum Islam yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen dan bisnis dalam Islam.

2. Data Sekunder

¹³Marzuki Abu Bakar, *Metodologi Penelitian* (Banda Aceh: 2013), hlm. 59.

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari studi pustaka terhadap buku-buku, ensiklopedia, jurnal, artikel dan sumber lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

1.6.4. Instrument Pengumpulan Data

Berbeda teknik pengumpulan data yang digunakan, berbeda pula instrumen yang digunakan untuk membantu pengumpulan data. Pada teknik wawancara penulis menggunakan instrument berupa pedoman wawancara¹⁴ untuk membantu penulis dalam menanyakan pertanyaan kepada narasumber agar lebih terarah dan konsisten pada topik penelitian, alat tulis untuk mencatat keterangan narasumber serta recorder untuk merekam keterangan yang disampaikan oleh narasumber. Sedangkan pada tehnik observasi penulis menggunakan instrument berupa alat tulis untuk mencatat dan kamera untuk mengambil foto dan memvideo apa saja yang dilihat pada objek penelitian.

1.6.5. Populasi dan Sampel

Populasi sebagai objek penelitian ini adalah para pihak angkutan L300 di terminal Lueng Bata. Adapun pihak angkutan umum yang menjadi responden adalah supir dan pihak CV angkutan umum dimana biasanya para supir berkerjasama didalamnya untuk mendapatkan penumpang. Jumlah Populasi yang ada di terminal Lueng Bata yaitu terdiri atas 28 perusahaan dan 779 armada.¹⁵ Karena besarnya populasi maka agar penelitian lebih efisien dan efektif maka

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2013), hlm. 222.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Muhammad Zubir, Kepala LLAJ Banda Aceh, tanggal 27 Januari 2017.

digunakan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling,¹⁶ yaitu dengan mengambil 3 perusahaan, 2 orang supir, serta 3 orang penumpang yang sering mempergunakan jasa angkutan L300 di terminal Lueng Bata.

1.6.6. Langkah-Langkah Analisis Data

Setelah semua data penelitian yang dibutuhkan tentang perlindungan penumpang pada angkutan umum menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam didapatkan, selanjutnya semua data tersebut akan dipilah-pilah atau dikelompokkan berdasarkan tujuan masing-masing pertanyaan agar dapat memperlihatkan hasil temuan. Selanjutnya penulis akan menganalisis data-data yang telah dikelompokkan tersebut dengan menggunakan metode deskriptif. Langkah selanjutnya yang merupakan langkah akhir adalah menarik kesimpulan dari data-data tersebut sehingga data-data tersebut dapat menjadi suatu pembahasan untuk menjawab permasalahan yang menjadi objek penelitian.

Adapun teknik penulisan dalam skripsi ini, penulis berpedoman pada buku panduan penulisan skripsi yang diterbitkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh tahun 2014. Sedangkan untuk penulisan ayat-ayat Al-Qur'an dan terjemahannya, penulis berpedoman pada Al-Qur'an yang diterbitkan oleh Al-Fatih dan didistribusikan oleh PT. Insan Media Pustaka Jakarta pada tahun 2013.

¹⁶Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu oleh peneliti, adapun pertimbangan yang dipakai penulis disini yaitu tingkat keterkenalan perusahaan tersebut, penulis mengambil 2 perusahaan terkenal dan 1 perusahaan biasa, 1 supir di perusahaan terkenal dan 1 supir di perusahaan biasa.

1.7. Sistematika pembahasan

Untuk memudahkan penelitian, pada penulisan karya ilmiah ini penulis membagi sistematika pembahasan ke dalam empat bab yaitu sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan penelitian.

Bab dua berisi landasan teoritis mengenai konsep hukum perlindungan konsumen yang meliputi definisi perlindungan konsumen, dasar hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, serta tujuan perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

Bab tiga membahas tentang hasil penelitian mengenai perlindungan penumpang pada angkutan umum menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam. Pembahasan tersebut meliputi profil angkutan umum di Terminal Lueng Bata, bentuk-bentuk perlindungan terhadap penumpang sebagai konsumen yang diberikan oleh pihak angkutan umum L300 di Terminal Lueng Bata, serta tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pihak angkutan umum L300 di Terminal Lueng Bata.

Bab empat merupakan penutup karya ilmiah ini, dan pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah disampaikan dan saran yang menyangkut dengan penulisan karya ilmiah ini.

BAB DUA

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM

3.1. Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3.1.1. Definisi Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer*, secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹⁷ Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan Konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industry, bahan makanan dan sebagainya.¹⁸ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan sesuatu yang diproduksi oleh produsen baik barang maupun jasa untuk kepentingan sehari-hari orang tersebut.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹⁹

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahapan kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa

¹⁷Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*(Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 15.

¹⁸Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia ed.3 cet. 2* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 590.

¹⁹Zulham, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 22.

tersebut.²⁰Selain itu, Az. Naution juga mengakui bahwa asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen tersebar dalam berbagai bidang hukum.²¹

Dari beberapa penjelasan mengenai konsumen dan perlindungan konsumen di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang diberikan kepada konsumen demi menjamin dan mempertahankan hak-hak konsumen dalam usaha memenuhi kebutuhannya agar dapat terpenuhi dan berjalan sebagaimana mestinya, serta mencegah segala sesuatu yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen itu sendiri. Dapat dikatakan, Hukum Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum dalam berbagai kegiatan sehari-hari yang berhubungan dengan pelaku usaha.

3.1.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 ada lima yaitu: “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Adapun penjelasan terhadap Pasal 2 tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

²⁰*Ibid*, hlm. 22.

²¹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2006), hlm. 37-

3. Asas keseimbangan menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil atau spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum yang dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 asas yang menurut Radbruch dapat disebut sebagai “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Ketiga asas tersebut yaitu:²²

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.²³

Adapun yang menjadi tujuan dibentuknya perlindungan konsumen hanya dapat tercapai secara maksimal, apabila didukung oleh keseluruhan subsistem perlindungan yang diatur dalam

²²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007), hlm. 26.

²³*Ibid*, hlm. 27.

undang-undang ini, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.²⁴ Tujuan dibentuknya perlindungan konsumen tersebut disebutkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu bertujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan melihat asas dan tujuan dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa sebenarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat bukan hanya untuk kebaikan konsumen itu sendiri, tetapi juga untuk kebaikan pelaku usaha sehingga terciptanya sistem ekonomi yang berdaya saing tinggi dan sehat.

3.1.3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Di dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan, bahwa sampai terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah ada beberapa

²⁴*Ibid*, hlm. 34-35.

undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen. Adapun undang-undang tersebut, adalah:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi undang-undang;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
5. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
7. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
8. Undang-Undang Nomor 1 tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;
10. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing The world Trade Organisation* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
11. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
12. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
13. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
14. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987;
15. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
16. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang merek;
17. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
18. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
19. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
20. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan-peraturan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.²⁵ Maka dari itu, selain undang-undang yang tersebut di atas masih banyak lagi undang-undang dan peraturan yang dapat dijadikan dasar hukum perlindungan konsumen, karena sebagaimana yang pernah dikatakan sebelumnya Undang-Undang Perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen. Salah satu undang-undang yang dapat

²⁵Zulham, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 23-24.

dijadikan sebagai dasar hukum perlindungan konsumen adalah Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Undang-undang ini dapat melindungi konsumen jasa angkutan umum.

3.1.4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak yang harus didapatkan dan kewajiban yang harus dilakukan. Pengetahuan akan hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen ini sangat penting agar konsumen dapat bertindak kritis dan mandiri, yaitu konsumen dapat mengetahui apabila ada tindakan yang dapat merugikan dan apa yang harus dilakukan. Adapun hak-hak yang harus didapatkan konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 4, adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Secara garis besar, hak-hak konsumen di atas dapat dibagi menjadi tiga bagian yang menjadi prinsip dasar perlindungan konsumen, yaitu:²⁶

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar.
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Sementara sejumlah kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5, adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti prosedur pemakaian barang dan jasa adalah demi keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri. Namun, apabila produsen dalam mengkomunikasikan prosedur dan peringatan tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif, yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka produsen harus membayar ganti rugi terhadap kerugian yang diderita konsumen.²⁷

²⁶Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 47.

²⁷*Ibid*, hlm. 49.

Begitu pula apabila konsumen telah menggunakan barang dan jasa sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh produsen tetapi tetap mengalami kerugian, maka konsumen dapat menuntut produsen untuk membayar ganti rugi. Dengan adanya kewajiban seperti tersebut diatas, diharapkan konsumen selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha agar dapat terlindungi dari kemungkinan kerugian dan masalah yang menimpanya.

Namun, ada sejumlah faktor yang menyebabkan posisi konsumen melemah. Menurut hasil penelitian Badan dan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), sebagaimana dikutip N.H.T. Siahaan ada lima faktor yang melemahkan konsumen, yaitu:²⁸

1. Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.
2. Belum terkondisikannya “masyarakat konsumen” karena memang sebagian masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa saja hak-haknya dan kemana hak-haknya dapat disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa sewajarnya.
3. Belum terkondisikannya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
4. Proses peradilan yang ruwet dan memakan waktu yang berkepanjangan.
5. Posisi konsumen yang selalu lemah.

Dari kelima faktor di atas dapat dilihat faktor yang paling mendominasi adalah pengetahuan masyarakat akan perlindungan konsumen. maka dari itu, diharapkan kepada konsumen untuk dapat menjadi konsumen yang mandiri yaitu konsumen yang menyadari dan mampu memperjuangkan akan hak-haknya, agar peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumen tidak terulang kembali.

²⁸Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 29.

3.1.5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain hak dan kewajiban konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan hak dan kewajiban pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan untuk lebih memperjelas hak dan kewajiban masing-masing pihak yang saling berinteraksi sehingga menimbulkan rasa nyaman dalam bertransaksi. Adapun Hak pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6 adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ peradilan yang tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.²⁹

Sedangkan Kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 7 sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

²⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 51.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK, iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang sampai pada tahap transaksi. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik hanya dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang, sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen hanya pada saat melakukan transaksi dengan produsen.³⁰

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi ini sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 19 UUPK dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun pemberian ganti rugi ini, tidak dapat menghapus

³⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 44.

kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan. Adapun pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha namun tidak menutup kemungkinan jaksa untuk melakukan pembuktian, hal ini dinyatakan dalam Pasal 22 dan Pasal 28.

Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual, sebagaimana yang terdapat dalam UUPK Pasal 25. Kewajiban menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual yang dimaksud tidak tergantung ada atau tidaknya ditentukan dalam perjanjian. Hal ini memberikan konsekuensi bahwa walaupun perjanjian para pihak tidak menentukan, konsumen tetap memiliki hak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha yang bersangkutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum, apabila kewajiban menyediakan suku cadang tersebut diabaikan pelaku usaha. Berbeda dengan ketentuan menyangkut jaminan atau garansi, UUPK menggantungkan pada substansi perjanjian para pihak.³¹ Begitu pula bagi pengusaha jasa, ia wajib memenuhi jaminan yang diperjanjikan atau disepakati, dijelaskan dalam pasal 26.

Pasal 24 menjelaskan tentang tanggung jawab pelaku usaha yang menjual barang atau jasa kepada pelaku usaha lain, yaitu pelaku usaha tersebut harus bertanggung jawab atas tuntutan konsumen apabila pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun terhadap barang/jasa tersebut. Atau pelaku usaha lain, dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usahabaik dari segi mutu, komposisi atau perubahan lainnya.

Pasal 20 mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha periklanan atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Sedangkan Pasal 21 memuat

³¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 158.

tanggung jawab seorang importir barang/jasa yaitu importir barang/jasa bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor bagi importir barang, dan penyedia jasa asing bagi importir jasa, apabila importir barang atau penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri/ penyedia jasa asing. Pada Pasal 21 ini dijelaskan bahwa kerugian yang diderita importer akibat cacat produksi barang atau jasa impor, menjadi urusan pribadi importer yang bersangkutan. Importer dapat menuntut produsen luar negeri, tetapi bukan mewakili konsumen Indonesia dan tidak pula berdasarkan UUPK melainkan berdasarkan ketentuan dalam kontrak dagang internasional.³²

Bagi pelaku usaha yang menolak, tidak memberikan tanggapan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke peradilan yang berwenang. Hal ini dinyatakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 23. Namun pelaku usaha dapat terbebas dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen karena beberapa hal sebagaimana yang dinyatakan dalam UUPK Pasal 27 yaitu apabila:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan,
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari,
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang,
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen, dan
- e. Lewat jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan.

Pada hakikat, tanggung jawab sosial perusahaan terhadap konsumennya merupakan kepentingan perusahaan itu sendiri guna merebut kepercayaan publik yang kemudian bergerak

³²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 153.

ke arah hasil yang didapatkan dari kepercayaan publik tersebut. Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat. Dengan demikian, diharapkan dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan sehat melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.³³ Dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas maka publik akan mempercayai dan terus mempergunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Dengan demikian, maka pendapatan perusahaan akan semakin tinggi dan menjadi perusahaan yang sukses.

3.1.6. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang beberapa perbuatan atau kegiatan untuk dilakukan oleh pelaku usaha. Hal ini dimaksudkan untuk menghindarkan konsumen dari berbagai akibat negatif pemakaian barang dan jasa. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tersebut terdapat dalam Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun perbuatan yang dilarang itu adalah sebagai berikut:

Pertama, pelaku usaha dalam pasal 8 dilarang memproduksi dan memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan; tidak memasang label; barang atau jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau dinyatakan dalam label baik mutu, komposisi, jaminan, atau takaran; tidak adanya informasi pemakaian dalam bahasa Indonesia; dan memperdagangkan barang yang rusak, cacat/bekas, dan tercemar. Dalam menawarkan suatu barang atau jasa, produsen harus mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia. Selain itu,

³³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 4.

pelaku usaha juga harus memproduksi barang tersebut dengan bahan-bahan yang berkualitas dan cara berproduksinya pun harus sesuai dengan standard yang berlaku sehingga dapat dikatakan produk tersebut memiliki standard mutu yang berkualitas, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa barang tersebut telah terstandarisasi.

Standardisasi mempunyai tujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan dan keselamatan kepada konsumen, mewujudkan jaminan mutu produk dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas usaha untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan tercapainya persaingan yang sehat dalam perdagangan.³⁴ Seperti halnya penggunaan label SNI pada produk-produk barang seperti peralatan makan dan minum, produk elektronik, helm, ban, dan tabung gas; label dari BPOM pada produk makanan, minuman dan kosmetik yang tidak mengandung zat berbahaya; dan label “halal” dari LPPOM MUI bagi produk yang memenuhi kriteria halal. Adapun dalam hal pelaku usaha yang menawarkan jasa, maka ada standar pelayanan minimal yang harus diberikan oleh pelaku usaha tersebut. seperti standar pelayanan minimal angkutan orang yang harus dipenuhi oleh pihak perusahaan terhadap penumpangnya yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015.

Kedua, dalam Pasal 9 dan Pasal 10 pelaku usaha dilarang memproduksi, menawarkan, mempromosikan, serta memberikan pernyataan tidak benar mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Pelaku usaha harus jujur dalam praktik pemasaran yang dilakukan, baik dalam bentuk penawaran, promosi, maupun dalam pengiklanan. Oleh karena itu, tidak diperkenankan menyatakan secara tidak benar atau seakan-akan produknya tersebut ada potongan harga atau harga secara khusus. Atau membohongi, seakan-akan bahwa produk itu sudah memiliki gaya, mode atau standar mutu tertentu, misalnya menyatakan standar itu sudah

³⁴Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), hlm. 103.

bertaraf internasional, diakui mutunya oleh ISO 9000.³⁵ Pelaku usaha juga dilarang untuk merendahkan barang atau jasa lain, menggunakan kata yang berlebihan dan memberi janji yang tidak pasti.

Ketiga, pelaku usaha sebagaimana dalam Pasal 12 juga dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan atau diiklankan. Selain itu, pelaku usaha juga dilarang menawarkan barang atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Dan pelaku usaha juga dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang/jasa lain sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 13.

Keempat, bagi pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan dengan cara obral atau lelang, sebagaimana dalam pasal 11 dilarang megelabui/menyesatkan konsumen baik seperti yang pernah dinyatakan dalam penjualan secara biasa pada pasal-pasal sebelumnya diatas maupun cara-cara lainnya seperti menaikkan harga sebelum obral, dan tidak menyediakan barang atau jasa dalam jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang atau jasa lain. Selanjutnya, pelaku usaha sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 15, juga dilarang menawarkan barang atau jasa dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

³⁵Laksanto Utomo, *Aspek Hukum Kartu Kredit dan Perlindungan Konsumen* (Bandung: Alumni, 2011), hlm. 210.

Kelima, bagi pelaku usaha yang menerima pesanan, dilarang untuk tidak menepati janji kesepakatan waktu penyelesaian dan tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi sebagaimana yang terdapat dalam pasal 16. Begitu pula dengan pelaku usaha yang dalam menawarkan barang atau jasa dengan janji memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang melakukan hal-hal tersebut dengan cara mengelabui atau menyesatkan konsumen seperti tidak melakukan penarikan hadiah pada waktu yang dijanjikan, mengumumkan hasilnya tidak melalui media, dan lain sebagainya, sebagaimana yang terdapat di dalam Pasal 14.

Larangan yang terakhir yaitu terdapat dalam Pasal 17 yang memuat larangan-larang seperti yang pernah disebut sebelumnya seperti larangan mengelabui konsumen, memuat informasi yang keliru dan sebagainya. Hanya saja dalam pasal ini khusus ditujukan bagi pelaku usaha periklanan.

Tentang usaha periklanan ini, selain diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, periklanan di Indonesia juga mempunyai peraturan yang ditetapkan oleh Persatuan Perusahaan Periklanan Indonesia (PPPI) yang disebut Etika Pariwara Indonesia (EPI). Beberapa peraturan yang tersebut antara lain:³⁶

1. iklan harus disajikan dalam bahasa yang bisa dipahami oleh khalayak sarannya dan tidak menggunakan persandian yang dapat menimbulkan penafsiran selain dari yang dimaksudkan oleh perancang pesan iklan.
2. iklan tidak boleh menggunakan kata-kata superlative seperti “Paling”, “nomor satu”, “top” atau kata-kata berawalan “ter” dan/atau yang bermakna sama, tanpa secara khas menjelaskan keunggulan tersebut yang harus dibuktikan dengan pernyataan tertulis dari otoritas terkait atau sumber yang otentik.

³⁶Dewan Periklanan Indonesia, *Etika Pariwara Indonesia (Tata Karma dan Tata cara Periklanan Indonesia)* (Jakarta: Indonesia Advertising Council, 2007), hlm. 20.

3. Kata “gratis” atau kata lain yang bermakna sama tidak boleh dicantumkan dalam iklan, bila ternyata konsumen harus membayar biaya lain.

Peraturan-Peraturan yang terdapat di dalam EPI ini selain bertujuan agar para pelaku usaha periklanan bersaing secara profesional juga bertujuan untuk melindungi konsumen. Salah satu iklan yang melanggar kode etik adalah iklan ajinomoto tahun 2001 yang menyatakan halal namun sebenarnya haram, hal ini sangat merugikan konsumen Indonesia yang mayoritas beragama Islam.

3.1.7. Sanksi Pelanggaran Hak Konsumen

Bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen akan dikenakan sanksi. Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terbagi dua yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,- bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan tentang ganti rugi yang terdapat dalam Pasal 19 ayat 2 dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.

Sedangkan sanksi pidana, dapat dibagi menjadi 3 bentuk yaitu sebagai berikut:³⁷

a. Sanksi kurungan

- 1) Penjara 5 tahun atau denda Rp.2.000.000.000 bagi pelaku usaha yang melanggar pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, dan e, dan pasal 18.
- 2) Penjara 2 tahun atau denda Rp.500.000.000 bagi pelaku usaha yang melanggar pasal 11, pasal 12, pasal 13 ayat (1), pasal 14, pasal 16, dan pasal 17 ayat (1) huruf d dan f.

³⁷Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen...*, hlm. 41-42.

- b. Sanksi pidana lain di luar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen jika konsumen mengalami kematian, cacat berat, sakit berat, atau luka berat (pasal 62 ayat 3).
- c. Sanksi pidana tambahan, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 63, dimungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi-sanksi tersebut berupa: perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, pencabutan izin usaha, dilarang memperdagangkan barang/jasa, wajib menarik barang/jasa dari peredaran, dan hasil pengawasan disebarakan kepada masyarakat umum.³⁸

Ketentuan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen di atas dapat digunakan sebagai media untuk mengontrol tindakan pelaku usaha dalam bertindak semena-mena terhadap konsumen, karena pelaku usaha tidak hanya dikenakan sanksi administratif, namun juga dapat dikenakan sanksi pidana atas tindakan yang dilakukan. Diharapkan peraturan di atas dapat dilaksanakan dengan semaksimal mungkin sehingga dapat menghilangkan tindakan-tindakan pelaku usaha yang merugikan konsumen

3.2. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam

3.2.1. Definisi Konsumen

Dalam Islam, istilah konsumen tidak pernah didefinisikan secara khusus. Namun menurut penulis istilah yang sering dipergunakan untuk menyebut konsumen dalam Islam adalah pembeli dan penyewa (musta'jir). Hal ini berdasarkan dengan konsep jual beli dan *Ijarah* dalam Islam.

Untuk mendapatkan pengertian yang lebih jelas tentang konsumen, Muhammad dan Alimin telah mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap

³⁸*Ibid*, hlm. 42.

harta, hak dan kepemilikan, yang sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya”.³⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa, konsumen dalam Islam adalah pemakai suatu benda atau jasa, tanpa membedakan antara pemakai akhir atau pemakai sementara. Hal ini yang membedakan antara pengertian konsumen dalam Islam dengan pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen hanya diartikan sebagai pemakai akhir suatu produk saja.

3.2.2. Dasar Perlindungan Konsumen

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam Islam, sama halnya dengan sumber hukum Islam yang diakui oleh mayoritas ulama (jumhur ulama), yaitu Al-Qur'an, Sunnah, Ijma, dan Qiyas. Hukum Islam memiliki nash-nash yang dapat dijadikan dasar untuk melindungi konsumen dan bahkan juga untuk melindungi pelaku usaha itu sendiri. Walaupun tidak secara tersurat dan jelas menyatakan perlindungan untuk konsumen, namun tetap saja nash-nash tersebut merupakan dasar dari perlindungan konsumen karena sebagaimana tujuan dari hukum Islam itu sendiri yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta untuk mencapai kemashlahatan umum, memberikan manfaat dan menghindari kemudharatan bagi diri sendiri dan masyarakat (*maqasid syari'ah*).

Adapun nash-nash dalam Islam yang menjadi dasar perlindungan konsumen, diantaranya yaitu ayat-ayat Al-Qur'an. Sangat banyak ayat al-Qur'an yang dapat dijadikan dasar perlindungan konsumen diantaranya Surat An-Nisaa' ayat 29 – 30.

³⁹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 18.

أَضِحَ عَنْ تَجْرَةٍ تَكُونُ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا إِلَّا أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأَيُّهَا
 وَفَوْظُلْمًا عُدُّوْنَا ذَٰلِكَ يَفْعَلُ وَمَنْ ﴿٢٩﴾ رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفَسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِّنْكُمْ تَر
 ﴿٣٠﴾ يَسِيرًا اللَّهُ عَلَىٰ ذَٰلِكَ وَكَانَ نَارًا نُصَلِّيهِ فَسَدَ

Artinya: “(1) Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (2) Dan barangsiapa berbuat demikian dengan melanggar hak dan aniaya, maka kami kelak akan memasukkannya ke dalam neraka. Yang demikian itu adalah mudah bagi Allah”. (Q.S. An-Nisaa’: 29-30)

Dalam ayat di atas, Allah swt. Melarang hamba-Nya memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara-cara mencari keuntungan yang melanggar syari’at.⁴⁰ Maka dari itu segala bentuk kecurangan seperti riba, korupsi, tidak melakukan sesuai dengan janji yang disepakati, mutu barang berbeda dengan yang di iklan, perjudian dan macam-macam tipu daya lainnya yang sebenarnya itu semua adalah tipu muslihat dari si pelaku usaha, sangat dikecam karena termasuk dalam memakan harta sesama dengan jalan bathil yang sangat merugikan pihak lain.⁴¹

Jadi dari ayat di atas dapat disimpulkan bahwa Allah sangat mengecam orang-orang yang memakan harta sesamanya secara bathil, melanggar batas-batas yang ditetapkan oleh Islam dan berlaku aniaya. Allah memberikan sanksi kepada orang-orang yang berbuat yang demikian di akhirat nanti, yaitu dengan memasukkan orang-orang tersebut kedalam neraka.

Selanjutnya, yaitu Al-Qur’an Surat Al-Maidah ayat 1

⁴⁰Salim Bahreisy dan Said Bahreisy, *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid II* (Surabaya: Bina Ilmu, 1990), hlm. 361

⁴¹Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juzu’ V* (Jakarta: Pustaka Panjimas, 1983), hlm. 26.

دٰٰمِحِلِّيْ غَيْرَ عَلَيَّكُمْ يٰٓتٰى مَا اِلَّا اَلَّا نَعْمِ هِيْمَةٌ لَّكُمْ اٰحَلَّتْ بِالْعُقُوْدِ اَوْ فُوَآءِ اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ يٰٓتٰىهَا
 ١٥١ يٰرِيْدُ مَا مَحْكُمٌ اَللّٰهُ اِنْ حُرْمٌ وَّاَنْتُمْ الصّٰٓئِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.” (Q.S Al-Maidah: 1)

Dalam surat Al-Maidah ayat 1, Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memenuhi akad. Baik perjanjian tersebut di antara hamba dengan Allah maupun antara sesama manusia, selama tidak melanggar ketentuan Allah.

Menurut Hamka dalam tafsir Al-Azhar juzu’ VI tentang tafsir surat Al-Maidah ayat 1, beliau mengatakan bahwa: “Mukmin bukan hanya wajib memenuhi janjinya dengan Allah saja, melainkan mukmin juga wajib memenuhi dan meneguhi janjinya dengan sesama manusia. Segala macam akad diakui oleh Islam, dan wajib dipenuhi. Jika tidak dipenuhi maka si pelanggar telah melepaskan diri daripada ciri-ciri orang yang beriman. Kecuali janji menghalalkan yang haram dan mengharamkan yang halal.”⁴²

Kemudian, ayat yang juga dapat menjadi dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam adalah Al-Qur’an Surat Al-An’am ayat 152

سَطِوْ اَلْمِيْرٰنِ اَلْكَيْلِ وَاَوْفُوْا اَشْدَّهٗ رِيْبٰغَ حَتّٰٓى اٰحْسَنُ هِيَ بِالَّتِيْ اِلَّا اَلْيَتِيْمِ مٰلَ تَقْرُبُوْا وَاِلَّا
 اَلْكُمِ اَوْفُوْا اَللّٰهُ وِبِعَهْدِ قُرْبٰى ذٰ اٰكٰنَ وَاَوْفَا عَدِ لُوْ اَقْتُمْ وَاِذَا وُسْعَهَا اِلَّا نَفْسًا نَّكَلْفُ لًا بِالْقَدِ
 ١٥٢ تَذَكَّرُوْنَ لَعَلَّكُمْ يٰٓرِيْدُ مَا مَحْكُمٌ اَللّٰهُ اِنْ حُرْمٌ وَّاَنْتُمْ الصّٰٓئِ

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik bermanfaat, hingga sampai ia dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan

⁴²Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juzu’ VI* (Jakarta: Pustaka Panjimas, 1992), hlm. 105-106.

sekedar kesanggupannya. Dan apabila kamu berkata, maka hendaklah kamu berlaku adil, kendatipun ia kerabat(mu) dan penuhilah janji Allah. Yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat.” (Q.S. Al-An’am: 152)

Wa aful kaila wal mizaa na bil qisti: Tepatilah ukuran, takaran dan timbangan dengan jujur, adil dan sempurna dalam menjual dan membeli. Sebab Allah telah mengancam orang-orang yang berbuat curang sebagaimana dalam Al-Qur’an surat Al-Mutaffifin Ayat 1 - 3 : “(1) celakalah bagi orang-orang yang berbuat curang, (2) (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan, (3) dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi. Ibnu Abbas r.a. berkata: Rasulullah saw. memperingatkan kepada penjual di pasar yang mempergunakan takaran, timbangan: “kalian sedang melakukan pekerjaan, yang mana orang-orang yang dahulu telah binasa dalam pekerjaan itu. (H.R. Tirmizi)⁴³

Dengan adanya keadilan diharapkan akan menimbulkan kemakmuran. Inilah dasar dalam ilmu ekonomi dalam Islam. Jika kecurangan dan ketidakadilan berkembang maka sistem ekonomi akan kacau, karena setiap orang akan mencari keuntungan dengan merugikan orang lain. Di dalam Al-Qur’an dikemukakan contoh, yaitu penduduk negeri Madyan yang kurang timbangan, tidak mau peduli ketika ditegur oleh Nabi mereka, Nabi Syu’aib a.s. maka datangnya laknat Allah kepada negeri itu, sehingga hancur lebur.⁴⁴

Berbeda dengan dasar perlindungan konsumen dalam Islam sebelumnya, dalam Surat Al-An’am ayat 152 ini, mengajarkan untuk menyempurnakan takaran dan timbangan serta berlaku adil dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam bermuamalah baik dengan masyarakat luas maupun dengan kerabat atau keluarga sendiri .

⁴³Salim Bahreisy dan Said Bahreisy, *Terjemah Singkat...*, hlm. 350.

⁴⁴Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juzu’ VIII* (Jakarta: Pustaka Panjimas, 1992), hlm. 126.

Ayat al-Qur'an yang lain, yang dapat dijadikan sebagai dasar perlindungan konsumen adalah Surat Asy-Syu'araa ayat 181 sampai 183

بَخْسُوا وَلَا ۞ الْمُسْتَقِيمَ بِالْقِسْطِ وَسِوَا ۞ الْمُخْسِرِينَ مَن تَكُونُوا وَلَا الْكَيْلَ أَوْفُوا ۞
مُفْسِدِينَ الْأَرْضِ فِي تَعْتُوا وَلَا أَشْيَاءَ هُمُ النَّاسِ ت

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugi; dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Dan janganlah kamu merugikan manusia tentang hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.” (Q.S. Asyu'araa: 181-183)

Sebagaimana surat Al-An'am ayat 152 di atas, ayat ini juga mengajarkan untuk tidak merugikan hak-hak sesama manusia untuk kepentingan diri sendiri, seperti mencukupkan timbangan, menepati perjanjian yang telah disepakati, serta tidak melakukan hal-hal seperti mencuri, korupsi dan lain sebagainya.

Selain itu terdapat pula hadis-hadis yang dapat dijadikan dasar hukum perlindungan konsumen yang juga sangat banyak, diantaranya yaitu hadis Rasulullah tentang larangan berlaku curang. Adapun hadis tersebut yaitu: Dari Abu Hurairah r.a,

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةِ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بِلَالًا فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟ قَالَ: أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ. قَالَ: أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ،
مَنْ عَشَّ فَلَيْسَ مِنِّي. ﴿رواه مسلم﴾

Artinya: “Bahwasanya Rasulullah saw, melewati sebuah tumpukan makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalam tumpukan tersebut, dan tangan beliau akhirnya menjadi basah, lalu beliau bersabda, ‘Apa ini wahai penjual makanan?’ Dia menjawab, ‘Makanan ini telah tertimpa air hujan wahai Rasulullah. ‘Beliau bersabda, ‘tidakkah lebih baik kamu meletakkannya di atas yang lain hingga terlihat oleh orang-orang, dan barangsiapa yang berlaku curang maka bukanlah dari golonganku.” (H.R. Muslim)

Hadist di atas menjelaskan bahwa Islam mengharamkan seseorang berlaku curang dalam bermuamalah dan memberikan ancaman yang keras terhadap orang yang berlaku curang.⁴⁵ Islam mewajibkan bagi setiap muslim untuk berlaku jujur dan menjauhi perbuatan penipuan, dan berkhianat dalam bermuamalah

Selanjutnya hadist yang diriwayatkan oleh Muslim yang berbunyi: Dari Abu Hurairah r.a. berkata,

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحِصَاةِ وَ عَنِ بَيْعِ الْغَرَرِ. ﴿رواه مسلم﴾

Artinya: “*Rasulullah saw, melarang jual beli dengan cara melempar batu (menuju barang dagangan), dan melarang jual beli penipuan.*” (HR.Muslim)

Ibnu Hajar berkata dalam al-Fath, “An-Nawawi berkata, ‘Larangan jual beli penipuan merupakan salah satu dasar di antara dasar-dasar hukum jual beli. Sesungguhnya Islam mengharamkan jual beli dengan cara melemparkan batu itu, karena di dalamnya terkandung penipuan dan ketidakjelasan serta tidak adanya ketentuan yang jelas akan jual beli tersebut.’⁴⁶

Dari hadist diatas dapat disimpulkan bahwa Islam sangat melarang suatu transaksi muamalah yang mengandung penipuan seperti yang disebutkan pada hadis sebelumnya. Islam juga melarang suatu transaksi muamalah yang mengandung unsur ketidakjelasan, seperti ketidakjelasan spesifikasi barang yang akan dibeli.

Selain itu terdapat pula hadis yang melarang untuk melakukan najasy. Karena najasy mengandung unsur memperdayai konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Hadis tersebut yaitu: Dari Abdullah bin Umar r.a., berkata:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنِ النَّجْشِ. ﴿رواه البخارى و مسلم﴾

⁴⁵Abdul Qadir Syaibah al-Hamd, *Syarah Bulughul Maram: Fiqhul Islam 5*, penj. Muhammad Iqbal (Jakarta: Darul Haq, 2005), hlm. 122-123.

⁴⁶*Ibid*, hlm. 59.

Artinya: “*Rasulullah saw, melarang jual beli dengan cara mengangkat harga barang (untuk memperdayai orang lain agar dibeli olehnya).*” (HR. Bukhari dan Muslim)

Ibnu Abi Aufa berkata, “Orang yang mengangkat harga untuk memperdayai orang lain adalah orang yang memakan riba lagi pengkhianat.⁴⁷ Sebuah hadis lagi yang melarang dan mengecam setiap orang yang melakukan perbuatan menipu dan memperdayai seseorang agar melaksanakan transaksi muamalah denganya.

Kemudian ada juga hadist tentang hak khiyar, yaitu hadist yang berbunyi: Dari Ibnu Umar r.a., dari Rasulullah saw, bahwa beliau bersabda,

إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَنْفَرَقَا وَكَانَا جَمِيعًا أَوْ يُخَيَّرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ، فَإِنْ خَيَّرَ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ فَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ يَتَبَايَعَا وَمَ يَتْرُكُ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ. ﴿رواه البخارى و مسلم﴾

Artinya: “*Apabila dua orang saling berjual beli, maka masing-masing dari keduanya memiliki hak memilih, selama mereka berdua belum berpisah di mana mereka berdua sebelumnya masih bersama, atau selama salah satu dari keduanya memberikan pilihan kepada yang lainnya, maka apabila salah seorang telah memberikan pilihan kepada yang lain, lalu mereka berdua bersepakat pada pilihan yang diambil, maka wajiblah jual beli itu, dan apabila mereka berdua berpisah setelah selesai bertransaksi, dan salah satu pihak di antara keduanya tidak meninggalkan transaksi tersebut maka telah wajiblah jual beli tersebut.*” Diriwatikan oleh al-Bukhari dan Muslim.⁴⁸

Hadis ini sangat jelas menunjukkan bagaimana Islam sangat melindungi kedua belah pihak dalam melakukan suatu transaksi muamalah. Islam memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk memikirkan ulang keputusan yang diambil, melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Hal ini dimaksudkan agar kedua belah pihak tidak melakukan transaksi dengan terburu-buru yang mengakibatkan penyesalan dikemudian hari.

Selain itu terdapat juga fatwa-fatwa ulama tentang kegiatan muamalah sehari-hari yang terdapat dalam kehidupan modern saat ini yang belum terjadi di masa dahulu yang dapat

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 80.

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 140.

dijadikan sebagai nash-nash perlindungan konsumen. Adapun fatwa-fatwa ulama tersebut seperti fatwa MUI tentang diharamkannya bunga pada Bank karena memenuhi kriteria riba dan wajibnya menghindari produk yang belum berlabel halal bagi konsumen muslim.

Prinsip dasar dalam muamalah adalah setiap muslim bebas melakukan apa saja yang dikehendakinya sepanjang tidak dilarang oleh Allah berdasarkan Al-Qur'an dan as-Sunnah. Namun, terdapat beberapa prinsip dasar lain yang juga harus diperhatikan dalam bermuamalah. Beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan tersebut yaitu:⁴⁹

Pertama, kaidah fikih (hukum Islam) yang menyatakan:⁵⁰

الْأَصْلُ فِي الْمَعَامَلَاتِ إِذْ بَاحَةٌ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا.

Artinya: “*Pada dasarnya, segala bentuk muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang mengharamkannya*”

Ini mengandung arti, bahwa hukum Islam memberi kesempatan luas bagi perkembangan bentuk dan macammuamalah baru sesuai dengan perkembangan kebutuhan hidup masyarakat.⁵¹ Al-qur'an memberikan kebebasan berbisnis secara sempurna, baik itu bersifat internal ataupun eksternal. Pembatasan dalam hal keuangan dan kontrol pertukaran juga dibebaskan karena hal ini menyangkut kebebasan para pelaku bisnis. Kompetensi terbuka yang didasarkan pada hukum alami, yakni adanya penawaran dan permintaan kebutuhan secara alamiah juga sangat didorong.⁵² Hal tersebut mengimplikasikan bahwa setiap orang dapat dengan bebas untuk melakukan berbagai macam bentuk transaksi selama tidak melanggar apa yang dilarang oleh Syari'ah, termasuk etika berbisnis dalam syariah.

⁴⁹Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori dan Konsep* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 152.

⁵⁰*Ibid*, hlm. 153.

⁵¹*Ibid*, hlm. 153.

⁵²Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2005), hlm. 94-95.

Kedua, Mu'amalat dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan mudharat (*Jalb al-Mashalih wa Dar'u al-Mafasid*) atau sering disebut masalahah (kemaslahatan). Konsekuensi dari prinsip ini adalah bahwa segala bentuk muamalah yang dapat merusak atau mengganggu kehidupan masyarakat tidak dibenarkan, seperti perjudian, penjualan narkoba, prostitusi dan sebagainya.⁵³

Hakikat kemashlahatan dalam Islam adalah segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi integral duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, serta individual dan kolektif. Sesuatu dipandang Islam bermashlahat jika memenuhi dua unsur yakni kepatuhan syariah (halal) dan bermanfaat serta membawa kebaikan (*thayyib*) bagi semua aspek secara integral yang tidak menimbulkan *mudharat* dan merugikan pada salah satu aspek.⁵⁴ Sesuatu dapat dikatakan bermashlahat jika dengan pemakaian atau pemanfaatannya itu dapat memberikan kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan, memberikan keuntungan dan manfaat lainnya baik terhadap pribadi pemiliknya maupun masyarakat sekitar, serta dapat terpenuhinya 5 unsur maqashid syariah, yaitu menjaga agama, keturunan, jiwa, akal pikiran dan harta.

Ketiga, Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keseimbangan (*tawazun*) dalam pembangunan. Konsep keseimbangan dalam konsep syariah/muamalah Islam meliputi keseimbangan antara pembangunan material dan spiritual; pengembangan sektor keuangan dan sektor riil; dan pemanfaatan serta pelestarian sumber daya. Pembangunan ekonomi syariah tidak hanya ditujukan untuk pengembangan sektor korporasi, namun juga pengembangan sektor usaha kecil dan mikro yang terkadang luput dari upaya-upaya pengembangan sektor ekonomi secara keseluruhan.⁵⁵

⁵³Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam...*, hlm. 154.

⁵⁴*Ibid.*

⁵⁵*Ibid*, hlm. 155.

Keempat, Muamalat dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan dan menghindari unsur-unsur kezaliman. Segala bentuk muamalah yang mengandung unsur penindasan tidak dibenarkan. Keadilan adalah menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak, serta memperlakukan sesuatu sesuai posisinya. Implementasi keadilan dalam aktivitas ekonomi berupa aturan prinsip muamalah yang melarang adanya unsur riba, zalim, maysir, gharar, dan objek transaksi yang haram.⁵⁶

Itulah empat prinsip dasar yang harus diperhatikan umat Islam dalam melakukan transaksi bisnis. Supaya tidak ada pihak yang dirugikan dan dapat mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

3.2.3. Hak- Hak Konsumen

Ada beberapa ketentuan yang ditentukan oleh Islam yang berkaitan dengan hak konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku usaha. Ketentuan ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dan untuk tercapainya transaksi bisnis yang sah dan halal, yakni transaksi yang sehat tanpa ada pihak yang dirugikan dan sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Ketentuan ini sangat perlu dipahami oleh konsumen agar konsumen dapat menjadi konsumen yang mandiri yang mengetahui dan dapat menuntut haknya yang telah dilanggar. Adapun ketentuan-ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁷

Pertama, Produk yang baik, halal dan bermanfaat. Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen Islam dituntut untuk mengkonsumsi produk yang baik dan halal serta bermanfaat. Dengan kata lain, konsumen berhak memperoleh produk yang halal lagi baik, yaitu suatu produk yang berasal dari sesuatu yang halal, diproduksi dengan proses yang halal serta terhindar dari

⁵⁶*Ibid*, hlm. 155-156.

⁵⁷Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah* (Yogyakarta: Jogja Great, 2010) hlm. 74.

produk cacat dan tidak membahayakan apabila digunakan. Hal tersebut berarti pula, produsen berkewajiban menyediakan produk-produk yang halal dan tidak menipu. Produsen tidak melakukan hal-hal seperti, memberikan label halal pada suatu produk namun pada kenyataannya unsur-unsur atau cara pembuatan produk tersebut tidaklah halal. Sebagaimana firman Allah:

يٰۤاَيُّهَاۤ اِنۡسَٓءُ الْعٰلَمِيۡنَ اِنۡتُمۡ كٰنۡتُمۡ عٰدُوۡلِكُمۡ اِنَّهٗٓ اَلشَّيۡطٰنَ خُطُوۡتٍ تَتَّبِعُوۡا وَاُولٰٓئِكَ حٰلَلًاۤ اَلۡاَرۡضَ فِىۡ مِمَّا كَلُمۡا النَّاسُ يٰۤاَيُّهَا



Artinya: “*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*” (Q.S. Al-Baqarah: 168)

Kedua, Tidak melakukan pemaksaan. Maksudnya yaitu terjadi pemaksaan diantara kedua belah pihak baik penjual memaksa konsumen untuk membeli barangnya maupun konsumen memaksa penjual untuk menjual barangnya, walaupun dengan iming-iming akan membayar dengan harga yang tinggi atau memberi bonus tertentu. Transaksi yang mengandung unsur pemaksaan seperti ini merupakan transaksi yang tidak sah, karena tidak terpenuhinya syarat sah jual beli yaitu harus adanya kerelaan dari kedua belah pihak.⁵⁸

Ketiga, Melihat barang yang dibeli. Ketika hendak membeli suatu produk, konsumen hendaknya melihat atau mengetahui spesifikasi barang yang hendak dibeli dengan detail, hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya penipuan.⁵⁹

Begitu pula dalam mempergunakan jasa yang ditawarkan, manfaat yang menjadi objek *al-ijarah ad-Dzimah*⁶⁰ harus diketahui sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari dan objek ijarah jugabukan suatu kewajiban bagi penyewa, misalnya menyewa orang untuk

⁵⁸Choirotunnisa, *Bisnis Halal Bisnis Haram* (Jombang: Lintas Media, 2007), hlm. 56-57.

⁵⁹*Ibid*, hlm. 57.

⁶⁰*al-ijarah ad-Dzimah* adalah sewa menyewa atau upah mengupah dimana yang menjadi objeknya adalah jasa seseorang.

melaksanakan shalat untuk diri penyewa. Apabila manfaat yang menjadi objek tidak jelas atau merupakan suatu kewajiban bagi penyewa, maka akadnya tidak sah. Kejelasan manfaat itu dapat dilakukan dengan menjelaskan jenis manfaatnya, penjelasan berapa lama manfaat itu di tangan penyewanya, dan upah yang harus dibayarkan.⁶¹

Keempat, Khiyar, yaitu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi. Maksudnya yaitu hak konsumen untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi baik karena telah diketahui suatu cacat pada objek transaksi (*khiyar 'aib*), atau hak untuk memilih untuk melangsungkan akad atau tidak ketika keduanya masih ada dalam satu majelis (*khiyar majelis*), maupun hak untuk menentukan melangsungkan atau tidak terhadap barang yang belum dilihat sebelumnya (*khiyar ru'yah*), dan hak untuk menentukan barang yang berbeda kualitas (*khiyar ta'yin*), serta hak untuk memilih setelah meminta syarat mempertimbangkan selama beberapa hari (*khiyar syarat*).

3.2.4. Bentuk-Bentuk Perlindungan Konsumen

Sebagaimana diungkapkan sebelumnya, bahwa Islam pada masa Rasulullah belum mengungkapkan pengaturan perlindungan konsumen secara empiris seperti saat ini.⁶² Namun seluruh ajaran Islam yang terkait dengan muamalah mengarah pada perlindungan konsumen dan pelaku usaha itu sendiri, hal ini terlihat dari bentuk-bentuk kegiatan bisnis yang dilarang. Karena Islam menghendaki kemashlahatan bagi kedua belah pihak, memberi manfaat dan menghindari kemudharatan. Sehingga pada akhirnya menciptakan suatu sistem ekonomi yang berdaya saing tinggi.

⁶¹Abdul Rahman Ghazaly, Ghuftron Ihsan, & Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 279.

⁶²Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 58.

Kepentingan manusia yang sejalan dengan moral Islam, harus menjadi fokus dan target dari kegiatan produksi.⁶³ Upaya produsen untuk memperoleh mashlahah yang maksimum dapat terwujud apabila produsen mengaplikasikan nilai-nilai Islam. Dengan kata lain, seluruh kegiatan produksi terikat pada tatanan nilai moral dan teknikal yang Islami. Sejak dari kegiatan mengorganisasi faktor produksi, proses produksi, hingga pemasaran dan pelayanan kepada konsumen semuanya harus mengikuti moralitas dan aturan teknis yang dibenarkan oleh Islam.⁶⁴

Dari prinsip-prinsip dasar dalam bermuamalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, dapat diketahui adanya beberapa peraturan berupa larangan yang harus dihindari dan perintah yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya. Adapun beberapa hal tersebut adalah sebagai berikut:⁶⁵

1. Halal dan thayyib

Pelaku usaha wajib memperdagangkan atau menawarkan barang yang halal lagi baik kepada konsumen. Sebaliknya pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang membahayakan apabila dikonsumsi atau digunakan dan barang yang diharamkan oleh agama. Produk yang diharamkan tersebut adalah produk yang baik karena bahan dasarnya, atau bahan pembantu yang haram maupun proses pembuatan yang tidak sesuai dengan yang diajarkan oleh syariah.

Begitu pula dalam menawarkan jasa, pelaku usaha wajib menawarkan jasa yang halal lagi baik kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan konsep *al-ijarah ad-Dzimah* dalam Islam, yang mana objek *al-ijarah ad-Dzimah* itu harus sesuatu yang dihalalkan oleh syara'. Oleh sebab itu,

⁶³Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 231.

⁶⁴*Ibid*, hlm. 252.

⁶⁵Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah...*, hlm.77 – 78.

para ulama fiqh sepakat mengatakan tidak boleh menyewa seseorang untuk menyantet orang lain, atau menyewa seorang untuk membunuh orang lain.⁶⁶

Seorang pelaku usaha dalam Islam diharamkan menawarkan barang atau jasa yang haram apalagi produk haram dengan iming-iming ber-label halal, karena selain melanggar aturan syariah untuk menawarkan produk yang halal juga terdapat penipuan terhadap konsumen. Karena produk yang diinginkan konsumen adalah produk yang halal sedangkan pelaku usaha menipunya dengan memberikan label halal pada produk sedangkan kenyataannya produk tersebut merupakan produk yang haram. Sebagaimana sabda Rasulullah saw, dari Jabir bin Abdullah r.a.:

أَنَّ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ عَامَ الْفَتْحِ وَهُوَ بِمَكَّةَ إِنَّ اللَّهَ وَرَسُولَهُ حَرَّمَ بَيْعَ الْخَمْرِ وَ
الْمَيْتَةِ وَالْخِنْزِيرِ وَالْأَصْنَامِ فَقِيلَ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَرَأَيْتَ شُحُومَ الْمَيْتَةِ فَإِنَّهَا يُطْلَى بِهَا السُّفْنُ وَيُذْهَنُ بِهَا
الْجُلُودُ وَيَسْتَصْبِحُ بِهَا النَّاسُ فَقَالَ لَأَهُوَ حَرَامٌ ثُمَّ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عِنْدَ ذَلِكَ قَاتَلَ اللَّهُ
الْيَهُودَ إِنْ اللَّهُ لَمَّا حَرَّمَ شُحُومَهَا جَمَلُوهُ ثُمَّ بَا عَوْهَ فَأَكَلُوا ثَمَنَهُ. ﴿رواه البخارى و مسلم﴾

Artinya: “Bahwasanya dia telah mendengar Rasulullah saw bersabda ketika penaklukan kota Makkah, sedang beliau berada di Makkah, ‘Sesungguhnya Allah dan Rasul-Nya telah mengharamkan jual beli khamar, bangkai, babi, dan berhala,’ lalu dikatakan, ‘Wahai Rasulullah, bagaimana pendapatmu tentang lemak bangkai karena dia dipakai untuk mengecat perahu, membersihkan kulit dan manusia menjadikannya bahan penerag?’ Beliau bersabda, ‘Tidak, dia tetap haram.’ Kemudian beliau bersabda saat itu, ‘Semoga Allah melaknat Yahudi tersebut, karena Allah telah mengharamkan lemak bangkai kepada mereka, lalu mereka mencairkannya, kemudian mereka menjualnya, sehingga mereka makan harganya.” (H.R. Al-Bukhari dan Muslim)⁶⁷

Perilaku pelaku usaha yang bertindak tidak jujur seperti ini selain merugikan konsumen, sebenarnya juga memberikan dampak negatif terhadap pertumbuhan bisnis pelaku usaha itu sendiri. Karena dengan perilaku yang seperti ini akan menghilangkan kepercayaan konsumen terhadap bisnis pelaku usaha tersebut. Hilangnya kepercayaan konsumen akan menurunkan

⁶⁶Abdul Rahman Ghazaly, Ghufron Ihsan, & Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 279.

⁶⁷Abdul Qadir Syaibah al-Hamd, *Syarah Bulughul...*, hlm. 7-8.

keinginan konsumen untuk mengkonsumsi produk dari pelaku usaha tersebut, yang akhirnya berdampak pada pemasukan bisnis pelaku usaha itu sendiri.

2. Didasarkan pada kerelaan

Dalam Islam sebuah transaksi harus dilaksanakan atas dasar kerelaan kedua belah pihak (*antaradhin minkum*) sebagaimana firman Allah dalam surah Annisa ayat 29 yang telah disebutkan pada dasar-dasar perlindungan konsumen di atas. Transaksi yang dilakukan tidak dapat dikatakan telah mencapai sebuah bentuk kegiatan yang saling rela di antara para pelaku, jika di dalamnya ada tekanan, paksaan, penipuan dan pemberian informasi yang salah. Kondisi ridha ini diimplementasikan dalam perjanjian yang dilakukan di antaranya dengan kesepakatan dalam bentuk sighat (ijab qabul) serta adanya konsep khiyar (opsi). Jika dalam transaksi tidak didasarkan pada kerelaan kedua belah pihak, maka itu sama artinya dengan memakan sesuatu dengan cara yang bathil (*al-akl bil bathil*).⁶⁸

3. Mengutamakan kepuasan pelanggan

Rasulullah dalam berbisnis sangat menghargai para langganannya dan tidak pernah membuat para langganannya kecewa. Beliau pernah menunggu Abdullah bin Abdul Hamzah selama tiga hari. Abdullah bin Abdul Hamzah mengatakan:

“Aku telah membeli sesuatu dari Nabi sebelum beliau menerima tugas kenabian, dan karena masih ada urusan dengannya maka menjanjikan untuk mengantarkan padanya, tetapi aku lupa. Ketika teringat tiga hari kemudian, aku pun pergi ke tempat tersebut dan menemukan nabi masih berada di sana. Nabi berkata, ‘engkau telah membuatku resah, aku berada di sini selama tiga hari menunggumu’.”(HR.Abu Dawud)⁶⁹

4. Jujur dan Adil

⁶⁸Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam...*, hlm. 157-158.

⁶⁹Malahayati, *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah...*, hlm. 77.

Dalam Islam, bidang bisnis dilandasi dengan nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan, yaitu dengan tidak menyembunyikan cacat barang dan mencampur antara yang baik dengan yang jelek serta perbuatan curang lainnya. Kejujuran merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis.

Dampak kejujuran pelaku usaha akan sangat terasa, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kejujuran pelaku usaha sangat mempengaruhi kepercayaan konsumen yang pada akhirnya berdampak pada kestabilan bisnis pelaku usaha itu sendiri. Apabila pelaku usaha tidak jujur, maka konsumen tidak akan percaya pada produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen akan memilih jenis produk yang sama dari pelaku usaha lain, yang pada akhirnya akan berdampak pada stabilitas bisnis perusahaan yang tidak jujur tersebut.

Sejarah bisnis Rasulullah telah membuktikan bahwa sifat jujur dan adil dalam berbisnis akan membawa pada kesuksesan dan kejayaan. Karena sifat jujur dan adil yang dimiliki Rasulullah, Khadijah mau mengadakan ikatan bisnis dengan Rasulullah. Begitu pula dengan pelanggan, Rasulullah memiliki pelanggan yang sangat banyak, terbukti dengan Rasulullah menjadi salah satu pedagang yang paling sukses.

Dalam Al-Qur'an, yang menyangkut keadilan dan bisnis ini bisa dikategorikan pada dua judul besar, yaitu sebagai berikut:⁷⁰

Pertama, imperatif (bentuk perintah). Kategori ini mengandung perintah dan rekomendasi yang berkaitan dengan perilaku bisnis. Salah satu ajaran Al-Qur'an yang paling penting dalam masalah bisnis adalah masalah pemenuhan janji dan kontrak. Al-Qur'an mengharuskan agar semua kontak dan janji kesepakatan dihormati, dan semua kewajiban dipenuhi. Al-Qur'an juga mengingatkan dengan keras bahwa setiap orang akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah dalam hal yang berkaitan dengan ikatan janji dan kontrak yang

⁷⁰Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam...*, hlm. 99.

dia lakukan. Al-Qur'an memerintahkan kaum mukminin untuk tidak merusak janji yang telah disepakati. Perintah ini mengharuskan setiap pelaku bisnis untuk secara ketat berlaku adil dan lurus dalam semua transaksi bisnis, melakukan semua pekerjaannya dengan tanpa ada penyelewengan.⁷¹

Kedua, perlindungan. Dalam rangka penerapan keadilan dalam perilaku bisnis, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yang telah diatur oleh Islam yaitu:⁷²

- 1) Dalam sebuah kontak bisnis hendaknya ditulis di atas kertas. Penulisan transaksi ini sangat efektif untuk menghindari terjadinya klaim palsu yang dilakukan oleh salah satu pihak. Praktek bisnis kontemporer dengan membuat resep penerimaan atau memo-cash untuk konsumen adalah sebuah cara yang paling baik untuk mencapai tujuan yang sama.
- 2) Kehadiran saksi-saksi. Kehadiran saksi dalam transaksi bisnis ini adalah sebuah perlindungan agar tidak terjadi praktek curang yang dilakukan oleh salah satu pihak yang melakukan transaksi di kemudian hari.
- 3) Salah satu bentuk perlindungan dalam kasus transaksi kredit, ialah pengambilan barang milik orang yang berhutang ke tangan yang memberi hutang sebagai gadai (jaminan) hingga hutang yang diambil oleh orang tadi kembali dibayar.
- 4) Dalam pandangan Al-Qur'an, transaksi bisnis sebagaimana dalam sisi kehidupan yang lain, tanggung jawab individual adalah sangat penting. Setiap individu, bertanggung jawab terhadap semua bentuk transaksi yang dilakukan. Setiap orang akan dimintai pertanggungjawabannya baik di dunia maupun di akhirat.

5. Menghindari gharar dan riba

⁷¹*Ibid*, hlm. 99-103.

⁷²*Ibid*, hlm. 106-108.

Pelaku usaha dilarang melakukan kegiatan usaha yang menjurus kepada gharar(ketidakjelasan spesifikasinya, diragukan keberadaannya, dan sebagainya), karena gharar berkaitan erat dengan penipuan, sehingga mengakibatkan pembelian mengalami kerugian dan penyesalan. Sebaliknya, bagi pelaku usaha, dianggap memakan harta secara bathil. Adanya gharar dalam akad menjadikan akad tersebut dapat dibatalkan.⁷³

Begitu pula dengan riba. Pelaku usaha harus menghindari kegiatan usaha yang berbentuk riba, karena riba menimbulkan eksploitasi dan ketidakadilan, yang secara ekonomi menimbulkan dampak yang sangat merugikan masyarakat.

6. Menghindari monopoli dan penimbunan

Pelaku usaha juga dilarang melakukan monopoli dan penimbunan dalam usahanya. Monopoli mencegah perdagangan bebas dan menghambat manusia untuk mendapatkan harga yang adil, maka jelas praktek ini sangat bertentangan dengan ajaran Islam, yang mengajarkan kemerdekaan dan keadilan di dalam perdagangan. Islam menginginkan agar harga yang ada adil. Oleh karena itulah pengambilan metode ini yang hanya akan menimbulkan kenaikan harga sangat ditentang dan ditolak dalam Islam.⁷⁴

Begitu pula dengan penimbunan yang sengaja dilakukan agar harganya menjadi tinggi. Menurut Maududi, larangan terhadap penimbunan makanan, disamping untuk memberikan pelayanan pada tujuan-tujuan tertentu, ia juga bertujuan untuk mengeliminasi kejahatan black-market (pasar gelap) yang biasanya muncul seiring dengan adanya penimbunan tersebut. Rasulullah ingin membangun sebuah pasar bebas, dengan demikian harga yang adil dan masuk akal bisa muncul dan berkembang sebagai hasil dari adanya kompetisi yang terbuka.⁷⁵

⁷³Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam : Sejarah, Teori dan Konsep*, hlm. 167-168.

⁷⁴Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam...*, hlm. 148.

⁷⁵*Ibid*, hlm. 146.

Maka dari itu monopoli dan penimbunan dilarang, agar tercipta pasar bebas tanpa merugikan siapa pun dan menghilangkan terjadinya kejahatan seperti pasar gelap.

BAB TIGA

PERLINDUNGAN PENUMPANG PADA ANGKUTAN UMUM DI TERMINAL LUENG BATA

3.1. Profil Terminal Lueng Bata

Terminal AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) type B atau yang sering dikenal dengan Terminal Lueng Bata beralamat di jalan Tengku Imum Lueng Bata, Banda Aceh. Terminal Lueng Bata merupakan salah satu terminal dari 4 (empat) terminal yang ada di Banda Aceh. Terminal ini merupakan terminal L300 yang melayani pengangkut para penumpang dengan trayek lintas Timur, Utara dan/atau Tengah Provinsi Aceh. Tiga terminal lainnya yaitu: terminal terpadu type A yang terletak di jalan T. Mr. M. Hasan, Batoh. Terminal ini merupakan terminal bus dan L300 lintas Barat dan Selatan Provinsi Aceh. Selanjutnya terminal angkot type C yang terletak di jalan Cut Mutia, Kedah yang melayani pengangkutan seputaran Banda Aceh dan Aceh Besar. Dan yang terakhir, terminal mobil barang yang terletak di jalan Banda Aceh – Medan Km 6,7.

Setiap perusahaan yang ada di setiap terminal tergabung di dalam ORGANDA (Organisasi Angkutan Darat), yang selanjutnya ORGANDA tersebut dibina dan diawasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO) kota Banda Aceh. Tidak hanya kinerja ORGANDA yang diawasi, namun setiap perusahaan juga diawasi, hal ini terlihat dengan adanya UPTD (Unit Pelayanan Teknik Dinas) disetiap terminal, yang diutus langsung oleh Dinas Perhubungan. Sehingga apabila terjadi suatu masalah, maka perwakilan dari ORGANDA dan perusahaan yang bersangkutan akan dipanggil oleh pihak perhubungan untuk menyelesaikan masalah.⁷⁶

⁷⁶Hasil wawancara dengan Muhammad Zubir, Kepala LLAJ Banda Aceh, tanggal 27 Januari 2017.

Luas keseluruhan Komplek Terminal L300 Lueng Bata ini yaitu 5.800 M². Terminal ini memiliki 28 loket dengan 779 armada. Jumlah L300 yang berangkat dari terminal ini per hari kurang lebih 150 unit, dan jumlah penumpang yang berangkat per hari kurang lebih 604 orang.⁷⁷

Di dalam kompleks terminal Lueng Bata ini selain terdapat loket-loket yang dipergunakan pemilik usaha dalam menjalankan usaha jasanya, terdapat juga berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh para pemilik loket, supir maupun para penumpang seperti area parkir seluas 3.700M²; toilet sebanyak 6 unit; mushalla beserta tempat wudhu; balee tempat beristirahat bagi para supir seluas 79 M²; Doorsmeer seluas 42 M²; beberapa unit kantin; dan satu pos jaga yang menjaga usaha jasa dalam terminal tersebut berjalan dengan tertib dan aman, selain itu juga menerima keluhan dari para penumpang terhadap para pemilik jasa.⁷⁸ Namun untuk menikmati semua fasilitas tersebut, setiap mobil pribadi, motor maupun mobil L300 yang memasuki gerbang kompleks harus membayar biaya retribusi yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu sesuai dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 15 Tahun 2011, yaitu untuk minibus/L300 dan mobil pribadi sebanyak Rp. 2.000,- sedangkan untuk sepeda motor Rp. 1.000,-.

3.2. Bentuk Perlindungan Terhadap Penumpang pada Angkutan L300

Dalam pelaksanaan perlindungan terhadap para penumpang yang menggunakan jasa angkutan umum L300, pihak perhubungan memiliki beberapa undang-undang atau peraturan yang berlaku untuk mencegah terjadinya kerugian bagi penumpang. Adapun peraturan tersebut seperti Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang

⁷⁷Data nama loket kompleks Terminal Lueng Bata April 2017 dari Saiful Bahri, Kepala Unit Terminal Lueng Bata.

⁷⁸*Ibid.*

Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.⁷⁹

Standar pelayanan minimal yang berdampak pada kemajuan perusahaan itu sendiri seperti penyediaan minuman dan makanan diserahkan pada kebijakan masing-masing perusahaan. Adapun beberapa standar yang ditetapkan pihak perhubungan untuk menjamin hak-hak penumpang berupa kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang antara lain:⁸⁰

1. Penetapan dan pemeriksaan jumlah penumpang yang ada di dalam L300, hal tersebut supaya penumpang tidak berdesak-desakan dan merasa nyaman dalam berkendara. Jumlah penumpang dalam satu mobil L300 yaitu 10 orang.
2. Pihak perhubungan akan mengadakan pengujian terhadap mobil yang akan mengangkut penumpang apakah masih layak jalan atau tidak. Pemeriksaan layak jalan tersebut disebut Ram Cek. Ram Cek ini, diadakan setahun dua kali oleh Dinas Perhubungan yaitu H-7 dan H+7 lebaran idhul fitri. Adapun pemeriksaan yang dilakukan berupa pemeriksaan fisik mobil seperti surat-surat kendaraan, alat-alat keselamatan berkendara, rem, ban, tingkat kegelapan kaca, kotak P3K, dan lain sebagainya. Selain pemeriksaan fisik mobil, saat ram cek ini juga di cek kesehatan para sopirnya dengan diadakan tes urin. Pengecekan ini dibantu oleh pihak jasa raharja.
3. Mengharuskan pemberian tiket kepada penumpang oleh perusahaan. Tiket tersebut harus jelas, seperti harus mencantumkan nama penumpang, nama perusahaan, kota asal, kota tujuan, tanggal dan jam keberangkatan serta plat no dari kendaraan yang akan digunakan. Karena tiket sama dengan asuransi bagi penumpang.

⁷⁹Hasil wawancara dengan Muhammad Zubir, Kepala LLAJ Banda Aceh, tanggal 27 Januari 2017.

⁸⁰Hasil Wawancara dengan Saiful Bahri, Kepala Unit Terminal Lueng Bata, tanggal 23 Agustus 2017.

4. Mengadakan razia di beberapa titik dengan dibantu oleh pihak kepolisian, untuk mencegah terjadinya kecurangan seperti menaikkan penumpang melebihi kapasitas atau pengambilan penumpang di luar terminal.
5. Sebagai bentuk penanganan apabila terjadi pelanggaran terhadap hak penumpang, maka jika terjadi pelanggaran, seperti menaikkan penumpang melebihi kapasitas, pengambilan penumpang di luar terminal atau terdapat banyak keluhan dari para penumpang lainnya, maka pihak perusahaan akan diberikan teguran atau peringatan. Jika masih melanggar atau masih banyak keluhan maka izin perusahaan akan ditahan, namun jika masih melanggar maka izin itu akan dicabut dan perusahaannya akan ditutup.
6. Pihak perhubungan juga menyediakan mobil tambahan berupa Damri dan bus dari Dinas Perhubungan Provinsi yang siap membantu jika penumpang sangat banyak melebihi kapasitas angkut perusahaan.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa standar pelayanan selain yang ditentukan oleh dinas perhubungan, maka ditentukan oleh perusahaan sesuai dengan kebijakan masing-masing perusahaan. Sehingga terdapat perbedaan di antara masing-masing perusahaan, seperti:

1. Sebagian kecil perusahaan memberikan minuman gratis kepada penumpang namun sebagian besar tidak memberikannya; sebagian perusahaan menyediakan plastik bagi penumpang yang mabuk perjalanan, tetapi sebagian yang lain tidak; sebagaimana yang dinyatakan oleh M. Yusuf, Penanggung jawab, CV Buraq: “Untuk mobil L300 pihak perusahaan hanya menyediakan plastik untuk penumpang yang mabuk perjalanan saja, tidak disediakan minuman dan makanan. Sedangkan untuk mobil-mobil ber-AC pihak perusahaan hanya menyediakan minuman.”⁸¹

⁸¹Hasil wawancara dengan M. Yusuf, Penanggung Jawab CV Buraq, tanggal 18 Agustus 2017.

2. Sebagian kecil perusahaan memisahkan antara penumpang perempuan dan penumpang laki-laki sebagaimana yang dinyatakan oleh Rizky Syafitri, penanggung jawab kedua PT Anugrah Ayudi Antara: “Penumpang laki-laki dan penumpang perempuan dipisahkan, dari penerimaan pemesanan tiket sudah dilakukan pemisahan”. Namun sebagian besar yang lain mencampurkan antara penumpang laki-laki dan penumpang perempuan, sebagaimana yang dinyatakan oleh Iswandi, pemilik CV Deka putra: “Pihak perusahaan tidak memisahkan antara penumpang perempuan dan penumpang laki-laki, karena itu semua tidak bisa diatur, kecuali jika ada penumpang yang sudah mengganggu, maka pihak perusahaan akan menurunkan penumpang tersebut di jalan, hal ini sebagai bentuk pelayanan terhadap penumpang yang telah terganggu”.⁸²
3. Sebagian kecil perusahaan memberikan pelayanan yang sama terhadap para penumpangnya walaupun yang mempergunakan jasa tersebut orang loket sendiri sebagaimana yang dinyatakan oleh Rizky Syafitri, penanggung jawab kedua PT Anugrah Ayudi Antara: “Tidak ada perbedaan pelayanan bagi para penumpang. Pelayanan yang diberikan semuanya sama, baik itu pelanggan lama, pelanggan baru maupun keluarga atau orang dalam sekalipun”.⁸³ Namun sebagian besar yang lain memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang yang telah berlangganan lama atau penumpang yang dikenal, sebagaimana yang dinyatakan oleh Iswandi, Pemilik CV Deka Putra: “Pasti ada perbedaan, penumpang yang telah berlangganan lama atau keluarga lebih diprioritaskan, seperti ditawarkan mobil dengan pelayanan yang lebih VIP dan mobil yang lebih bagus, serta terkadang adanya pengurangan harga”.⁸⁴ Hal serupa juga dinyatakan oleh

⁸²Hasil wawancara dengan Iswandi, Pemilik CV Deka Putra, tanggal 18 Agustus 2017.

⁸³Hasil wawancara dengan Rizky Syafitri, Penanggung Jawab kedua PT. Anugrah Ayudi Antara, tanggal 23 Agustus 2017.

⁸⁴Hasil wawancara dengan Iswandi, Pemilik CV Deka Putra, tanggal 18 Agustus 2017.

penumpang sendiri yaitu Liza Zainora: “Ada perbedaan antara mobil langganan dan bukan langganan, mobil langganan lebih mudah apabila diminta berhenti jika ada keperluan di jalan. Sedangkan mobil bukan langganan sangat susah untuk diminta berhenti.”⁸⁵ Begitu juga yang dinyatakan oleh Saskia Anjani: “Mobil langganan lebih murah, mereka sering memberikan pengurangan harga, yang sebenarnya harga standarnya Rp 40.000,- menjadi Rp 35.000,-. Sedangkan jika bukan mobil langganan maka akan ditetapkan harga standar.”⁸⁶

4. Selanjutnya ada pihak angkutan L300 dalam menaikkan penumpang berdasarkan kapasitas, seperti apa yang dikatakan oleh Rizki Syafitri, penanggung jawab kedua PT Anugrah Ayudi Antara: “Perusahaan tetap akan mengangkut sesuai kapasitas. Jika kapasitasnya 10 penumpang, maka 10 penumpang yang akan diangkut.”⁸⁷ Ada pula yang menanyakan terlebih dahulu kepada penumpang jika penumpang yang pertama mengizinkan maka akan dinaikkan, seperti yang dinyatakan oleh Iswandi, pemilik CV Deka putra sebagai berikut; “Jika ada penumpang lain yang datang, maka pihak angkutan akan melihat kapasitasnya apakah sudah penuh atau belum, jika sudah penuh maka tidak akan diterima lagi. Kecuali jika penumpang di dalam mengizinkan”.⁸⁸ Ada juga yang memang memberikan pilihan kepada penumpang untuk duduk satu baris bertiga atau berempat dengan ketentuan harga yang berbeda, yaitu jika penumpang memilih satu baris berempat maka harga akan sedikit lebih murah, seperti yang dilakukan oleh M. Yusuf, penanggung jawab dari CV Buraq: “Pihak perusahaan memberikan 2 pilihan pada

⁸⁵Hasil wawancara dengan Liza Zainora, Pegawai di salah satu bank di Banda Aceh, asal Bireun, tanggal 19 Agustus 2017.

⁸⁶Hasil Wawancara dengan Saskia Anjani, Mahasiswi, asal Berneun, tanggal 19 Agustus 2017.

⁸⁷Hasil wawancara dengan Rizky Syafitri, Penanggung Jawab kedua PT. Anugrah Ayudi Antara, tanggal 23 Agustus 2017.

⁸⁸Hasil wawancara dengan Iswandi, Pemilik CV Deka Putra, tanggal 18 Agustus 2017.

penumpang yaitu jika penumpang memilih satu baris bertiga makabiayanya akan sedikit lebih mahal, adapun jika penumpang memilih satu barisberempat maka penumpang akan dikenakan biaya standar.”⁸⁹

Namun demikian, dari beberapa hasil wawancara penulis menemukan bahwa terdapat beberapa kebijakan dari perusahaan sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, pemberian tiket yang jelas kepada penumpang sebagai bentuk pencegahan terjadinya kerugian bagi penumpang. Tiket berlaku sebagai asuransi bagi penumpang jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan. Tiket yang jelas maksudnya adalah tiket yang memuat unsur-unsur seperti nama penumpang, nama perusahaan, alamat dan nomor telepon dari perusahaan, nomor kursi, jumlah uang yang dibayar, tempat asal dan tempat tujuan, jadwal keberangkatan, plat nomor dari kendaraan yang digunakan dan tanda tangan pihak perusahaan.

Kedua, menurunkan penumpang yang mengganggu penumpang yang lain di jalan, karena dianggap telah beri'tikad tidak baik dalam mempergunakan jasa. Penurunan penumpang tersebut disertai dengan pengembalian uang tiket yang telah diambil oleh pihak perusahaan. Kebijakan ini merupakan salah satu bentuk penanganan pihak perusahaan terhadap penumpang yang dirugikan haknya oleh penumpang yang lain.

Ketiga, jika perjalanan jauh maka para supir akan dijadwalkan berhenti dua kali yaitu pada jam makan siang dan makan malam. Pada pemberhentian ini supir akan berhenti sedikit lebih lama karena jadwal ini selain dipergunakan untuk makan dan istirahat, jadwal ini juga dipergunakan untuk melaksanakan ibadah shalat.

Namun sejauh ini belum ada pihak angkutan yang diberikan sanksi, padahal masih banyak hak-hak penumpang yang tidak terpenuhi, seperti mengangkut melebihi kapasitas,

⁸⁹Hasil wawancara dengan M.Yusuf, Penanggung Jawab CV Buraq, tanggal 18 Agustus 2017.

mengambil penumpang diluar terminal, keterlambatan penjemputan, dan sebagainya. Hal ini disebabkan selama ini penumpang hanya menyampaikan pengaduannya kepada pihak perusahaan. Adapun saat penumpang menyampaikan keluhannya kepada pihak perusahaan, pihak perusahaan hanya menanggapi dengan memohon pengertian dari penumpang atau berjanji akan menyelidiki dan menyelesaikan namun kenyataannya masalah tersebut berlarut-larut tanpa penyelesaian.

Seperti pernyataan salah seorang penumpang berikut: “Waktu penjemputan yang sangat terlambat, saat itu pihak perusahaan berjanji menjemput jam 8 malam, saya dari 7.30 udah siap, setelah di hubungi jam 8.30 ternyata mobilnya masih di daerah Bireun, dan saya harus menunggu mobil tersebut balik lagi ke Banda Aceh. Ketika sayakomplain ke perusahaan, mereka hanya mengatakan mohon dimaklumi karena lagi keadaan ramai penumpang dan akhirnya saya baru berangkat jam 2 pagi. Saya juga tidak mendapatkan kompensasi apapun atas keterlambatan ini.”⁹⁰ Karena tidak adanya penyelesaian dari pihak perusahaan dan ditambah penumpang juga tidak mengerti kemana harus menyampaikan keluhan mereka lagi, sehingga menyebabkan penumpang menjadi malas untuk menyampaikan keluhan mereka lagi. Sehingga sejauh ini belum ada pihak angkutan yang diberikan sanksi, walaupun masih banyak hak-hak penumpang yang tidak terpenuhi.

3.3. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Terminal Lueng Bata Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat sejumlah hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha, supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Hak-hak konsumen tersebut dapat dikaitkan dengan hak-hak konsumen dalam berbagai aspek

⁹⁰Hasil wawancara dengan Rita Zahara, Mahasiswi asal Takengon, tanggal 19 Agustus 2017.

termasuk hak-hak para penumpang L300 sebagai konsumen jasa angkutan umum. Adapun hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen apabila dikaitkan dengan pelaksanaan perlindungan hak-hak penumpang L300 di Terminal Lueng Bata adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Menyangkut kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang seharusnya pihak angkutan L300 sebagai pengusaha jasa memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, minimal tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku. Namun pada kenyataannya upaya untuk memberikan nyaman dari pihak L300 terhadap penumpangnya masih sangat kurang bahkan tidak jarang melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak perhubungan sendiri.

Ketidaknyamanan yang diberikan itu seperti menaikkan penumpang melebihi kapasitas, yang sebenarnya satu baris tiga orang menjadi empat sampai lima orang, dan hal ini semakin banyak dilakukan dihari-hari besar seperti libur lebaran dan libur semester bagi anak kuliah. Sebagaimana yang dinyatakan oleh salah satu penumpang yaitu Liza Zainora: “Jika ada penumpang dijalan atau di luar terminal, maka sopir akan bertanya apakah boleh mengambil penumpang tersebut. Jika penumpang membolehkan maka akan dinaikkan. Kecuali dihari mendekati lebaran maka para supir tidak akan menanyakan lagi kepada penumpang, mereka akan langsung mengambil dan menaikkan penumpang di luar terminal, mereka akan menaikkan satu baris empat sampai lima orang, namun saya sebagai penumpang dapat mengerti, supir juga mencari uang tambahan untuk dirinya sendiri.”⁹¹

⁹¹Hasil wawancara dengan Liza Zainora, Pegawai di salah satu bank di Banda Aceh, asal Bireun, tanggal 19 Agustus 2017.

Dari pernyataan penumpang di atas dapat diketahui bahwa penumpang sendiri tidak mengetahui dan mengerti akan hak-haknya, sehingga ia terlalu menganggap biasa hal-hal yang sebenarnya suatu kesalahan yang dilakukan supir yang akan merugikan dirinya sendiri sebagai penumpang. Bahkan penumpang sendiri terkadang naik di tengah jalan yang berarti penumpang tersebut tidak mendapat jaminan apapun dari pihak angkutan L300.⁹²

Begitu juga dengan pihak angkutan L300, tidak seharusnya mereka menanyakan lagi kepada penumpang apakah boleh mengambil penumpang lain ketika kendaraannya sudah penuh atau memberikan pilihan harga kepada penumpang sebagaimana yang pernah dikatakan pada sub bab sebelumnya, karena hal tersebut dapat menyebabkan penumpang berdesak-desakan di dalam mobil sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman pada penumpang. Apalagi menaikkan penumpang diluar terminal, karena hal ini selain menimbulkan rasa tidak nyaman kepada penumpang yang sudah ada di mobil, juga membahayakan penumpang di jalan yang akan menggunakan mobil ini, karena penumpang tersebut tidak memiliki tiket yang berarti tidak memiliki asuransi, sehingga apabila terjadi sesuatu maka penumpang tidak akan mendapat apapun, karena identitasnya tidak tercatat pada perusahaan. Selain itu pihak perhubungan juga sebenarnya telah menyediakan Damri dan bus dari pihak perhubungan yang bersedia membantu jika penumpang yang ada di terminal melebihi kapasitas angkut pihak angkutan L300.

Selain itu, sudah menjadi rahasia umum bahwa para sopir angkutan umum selalu mengendarai mobil dengan kecepatan tinggi dan terburu-buru, sehingga terkadang menyebabkan kecelakaan. Seperti tabrakan antara mobil L300 dengan mobil barang pada tanggal 31 Juli 2017 di Gampong Alur Dua Bakaran Bate, Kota Langsa. Kecelakaan tersebut disebabkan karena kedua mobil melaju dengan kecepatan tinggi dari arah yang berlawanan dan mobil L300 hilang

⁹²Hasil Wawancara dengan Saskia Anjani, Mahasiswi, asal Berneun, tanggal 19 Agustus 2017.

kendali ketika akan menyelip kendaraan di depannya. Yang mengakibatkan lima orang meninggal dunia, dua orang luka berat dan dua orang luka ringan.⁹³

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Mengenai hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar atau sesuai dengan yang diperjanjikan, pihak angkutan L300 sangat tidak memenuhinya, hak ini masih sangat kurang penerapannya. Selain hak untuk mendapatkan tempat duduk yang seharusnya bertiga menjadi berempat dan berlima seperti yang telah disebutkan sebelumnya diatas, pengingkaran janji lain yang dilakukan oleh pihak L300, sehingga penumpang tidak mendapatkan jasa sesuai dengan harga yang telah dibayar dan yang dijanjikan adalah mengenai janji jadwal penjemputan dan diantar tidaknya sampai tujuan, pihak angkutan sering tidak jujur. Mereka sering terlambat menjemput penumpangnya, jika keterlambatan dalam waktu 30 menit maka masih bisa dimaklumi, karena macet atau menjemput penumpang lain terlebih dahulu. Namun keterlambatan yang dilakukan oleh pihak angkutan sudah sangat keterlaluannya yaitu sampai berjam-jam, sedangkan dalam ketentuan di tiket dinyatakan penumpang harus sudah siap 30 menit sebelum jadwal, namun mereka sendiri yang ternyata terlambat sampai berjam-jam tanpa pemberitahuan. Seperti yang dikatakan oleh Liza Zainora berikut: “Sering dijemput terlambat sampai dua jam, misalnya janji penjemputan jam 2, tapi jam 4 baru dijemput”.⁹⁴

Selanjutnya mengenai pelayanan mengantar penumpang sampai tujuan, saat dilakukan pemesanan tiket dan berada di terminal penumpang dijanjikan akan diantar sampai ke tempat

⁹³Merdeka.com, *Kecelakaan Maut Mobil Bermuatan Minyak, 5Orang Tewas*.Diakses melalui <https://www.google.co.id/amp/m.merdeka.com/amp/peristiwa/kecelakaan-maut-mobil-bermuatan-minyak-terbakar-5-orang-tewas.html>, tanggal 28 oktober 2017.

⁹⁴Hasil wawancara dengan Liza Zainora, Pegawai di salah satu bank di Banda Aceh, asal Bireun, tanggal 19 Agustus 2017.

tujuan, namun saat sudah memasuki daerah yang dituju para sopir akan berbuat berbagai macam alasan untuk tidak mengantar penumpang sampai ke tempat yang telah diperjanjikan dan menurunkannya di jalan.⁹⁵ Supir telah merugikan hak konsumennya dengan tidak menepati janji yang telah disepakati di awal, selain itu supir juga telah merugikan konsumen karena harus membayar kendaraan lain untuk sampai ketempat tujuan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Mengenai hak penumpang untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa menurut penulis sudah memadai karena mereka akan menjawab pertanyaan penumpang mengenai tempat tujuan yang tidak bisa diantar saat penerima pesanan, fasilitas kendaraan yang akan dipergunakan, dan sebagainya.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Mengenai hak penumpang untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan menurut penulis masih kurang hal ini seperti pernyataan salah seorang penumpang berikut: “Saya kehilangan hp dan sejumlah uang, ketika mempergunakan jasa angkutan L300. Saat saya sadar, saya sampaikan kepada supir. Saat itu supir hanya menanggapi dengan cara menelpon ulang hp saya dan mencari di bawah kursi, karena hp saya mati, akhirnya supir tersebut berjanji untuk memproses masalah tersebut. Tapi sampai sekarang tidak ada kejelasan

⁹⁵Hasil wawancara dengan Rita Zahara, mahasiswi asal Takengon, penumpang L300, tanggal 25 Agustus 2016.

lagi.”⁹⁶ Memang mereka mendengar akan keluhan para penumpang, namun pihak perusahaan hanya menanggapi dengan memohon pengertian dari penumpang tanpa penyelesaian.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Menurut penulis hak penumpang untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut oleh pihak perusahaan angkutan umum, masih sangat kurang. Hal ini sebagaimana yang pernah dibahas di atas mengenai hak penumpang untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan, saat penumpang menyampaikan keluhannya kepada pihak perusahaan, pihak perusahaan hanya menanggapi dengan memohon pengertian dari penumpang atau berjanji akan menyelidiki dan menyelesaikan namun kenyataannya masalah tersebut berlarut-larut tanpa penyelesaian.

Adapun untuk melakukan pengaduan agar mendapatkan perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut, para penumpang dapat melakukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Melalui Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh

Melakukan pengaduan melalui Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, dapat dilakukan dengan dua cara yaitu telepon atau sms dan mengirimkan surat. Telepon atau sms dapat dilakukan ke nomor 08126930212 dan 065144663, sedangkan surat dapat dikirimkan ke Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh yang beralamat di jalan Gunung Paro No.15 Sukaramai Banda Aceh dengan kode pos 23243.

Jika pengaduan dilakukan dengan telepon atau sms, maka pihak yayasan akan meminta pengadu (konsumen) untuk mengirimkan surat dan bukti hak-hak konsumen yang dirugikan, hal ini dimaksudkan sebagai bukti bahwa konsumen benar telah

⁹⁶Hasil wawancara dengan Maryani, Ibu Rumah Tangga Asal Bireun, tanggal 26 Januari 2018.

dirugikan dan telah melakukan pengaduan. Setelah surat dan bukti dikirimkan, baru kemudian pihak yayasan melakukan tindakan berupa bermusyawarah langsung dengan pihak perusahaan dan mengambil tindakan lain yang tepat terhadap pelaku usaha.⁹⁷

b. Melalui Dinas Perhubungan

Melakukan pengaduan kepada Dinas Perhubungan dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu: *pertama*, Langsung kepada petugas dinas perhubungan yang berada di terminal, tanpa harus tau apa jabatannya; *Kedua*, Melapor langsung ke dinas perhubungan bagian pengaduan masyarakat yang beralamat jalan T. Nyak Arief nomor 130 Banda Aceh; *Ketiga*, melalui internet dengan alamat www.dishub.bandaacehkota.go.id untuk web, Dinas perhubungan kota banda aceh untuk alamat facebook, dan perhubungan@bandaacehkota.go.id untuk alamat email.

Setiap pengaduan yang masuk, maka pihak perhubungan akan melakukan musyawarah dengan memanggil pihak ORGANDA dan pihak perusahaan yang bersangkutan. Hal ini dilakukan untuk memperjelas akar masalahnya, dan ORGANDA juga bertanggung jawab terhadap perusahaan yang menjadi anggotanya. Selanjutnya pihak perhubungan akan mengambil tindakan yang tepat terhadap perusahaan yang bermasalah tersebut, apakah memberikan peringatan saja atau izin perusahaan dicabut.⁹⁸

6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

Pendidikan dan pembinaan konsumen merupakan suatu hal yang paling penting dan tidak boleh dilupakan, karena dengan konsumen mengetahui akan hak-haknya maka diharapkan konsumen dapat menjadi konsumen yang cerdas dan kritis dalam mempertahankan hak-haknya.

⁹⁷Hasil wawancara dengan Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, tanggal 23 Januari 2018.

⁹⁸Hasil wawancara dengan Muhammad Zubir, Kepala LLAJ Banda Aceh, tanggal 22 Januari 2018.

Namun hal ini sangat berbeda dengan apa yang terjadi di terminal Lueng Bata. Para penumpang masih banyak yang tidak mengetahui akan apa saja hak-haknya dan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang akan melindungi hak-hak konsumen. Sehingga banyak penumpang yang malah mengerti dengan alasan yang diberikan oleh pihak angkutan, padahal pihak angkutan tersebut telah melanggar hak-hak penumpang itu sendiri dan secara tidak langsung telah merugikan penumpangnya.

Seperti yang dinyatakan oleh Rita Zahara: “Saya tidak pernah komplain ke perusahaan selain karena malas untuk komplain, saya juga mengerti dengan alasan sopir, juga memaklumi situasi dan kondisi saat itu misalnya keadaan lagi padat penumpang karena lagi musim libur, dan terkadang karena jaraknya dekat jadi bisa dimaklumi.”⁹⁹ Adapula penumpang yang mengerti akan haknya namun tidak mengerti cara memperjuangkannya seperti kemana ia dapat mengadakan keluhannya.

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Mengenai penerapan hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menurut penulis belum diterapkan dengan benar. Sebagaimana pernah disinggung sebelumnya pada sub bab terdahulu, pihak angkutan banyak melakukan diskriminasi mulai dari harga sampai perlakuan di jalan terhadap penumpang yang langganan dan penumpang yang bukan langganan atau orang luar dan orang dalam perusahaan.

Hal tersebut sebagaimana dinyatakan oleh Liza Zainora: “Ada perbedaan antara mobil langganan dan bukan langganan, mobil langganan lebih mudah apabila diminta berhenti jika ada

⁹⁹Hasil wawancara dengan Rita Zahara, Mahasiswi asal Takengon, tanggal 19 Agustus 2017.

keperluan di jalan. Sedangkan mobil bukan langganan sangat susah untuk diminta berhenti.”¹⁰⁰

Begitu juga yang dinyatakan oleh Saskia Anjani: “Mobil langganan lebih murah, mereka sering memberikan pengurangan harga, yang sebenarnya harga standarnya Rp 40.000,- menjadi Rp 35.000,-. Sedangkan jika bukan mobil langganan maka akan ditetapkan harga standar..”¹⁰¹

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sebagaimana penerapan hak untuk diperlakukan dengan tidak diskriminatif begitu pula dengan penerapan hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak dengan semestinya, belum ada penerapan akan hak ini.

Memang untuk kecelakaan mereka akan memberikan kompensasi untuk para penumpangnya, dengan membayar biaya pengobatan yang ditanggung oleh pihak asuransi. Namun kesalahan-kesalahan lain yang dilakukan oleh pihak angkutan L300, seperti keterlamabatan penjemputan sampai berjam-jam, tidak diantar sampai tempat yang diperjanjikan dan lain sebagainya, penumpang tidak memperoleh kompensasi apapun.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Rita Zahara: “Waktu penjemputan yang sangat terlambat, pihak perusahaan berjanji menjemput jam 8 malam, saya dari 7.30 udah siap, setelah di hubungi jam 8.30 ternyata mobilnya masih di daerah Bireun, dan saya harus menunggu mobil tersebut balik lagi ke Banda Aceh. Ketika sayakomplain ke perusahaan, mereka hanya mengatakan mohon dimaklumi karena lagi keadaan ramai penumpangan akhirnya saya baru

¹⁰⁰Hasil wawancara dengan Liza Zainora, Pegawai di salah satu bank di Banda Aceh, asal Bireun, tanggal 19 Agustus 2017.

¹⁰¹Hasil Wawancara dengan Saskia Anjani, Mahasiswi, asal Berneun, tanggal 19 Agustus 2017.

berangkat jam 2 pagi. Saya juga tidak mendapatkan kompensasi apapun atas keterlambatan ini.”¹⁰²

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Dalam bidang angkutan umum, selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dapat dipergunakan untuk melindungi penumpang, terdapat juga beberapa peraturan yang memuat tentang perlindungan hak-hak penumpang sebagai konsumen jasa angkutan umum seperti Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.¹⁰³

3.4. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Terminal Lueng Bata Menurut Hukum Islam

Agama Islam sangat menghargai dan menjunjung hak-hak manusia, namun semua itu tetap diberikan batasan-batasan agar tidak terjadi kekacauan dalam umat manusia. Begitu pula dalam menjalankan sebuah usaha, Islam selalu mengajarkan untuk tidak membahayakan pihak konsumen dan merugikan salah satu pihak. Allah SWT berfirman dalam surat Asy-syu'araa ayat 183 yang berbunyi:

﴿مُفْسِدِينَ الْأَرْضِ فِي تَعْتَوُوا وَلَا أَشْيَاءَهُمُ النَّاسَ تَبْخَسُوا وَلَا﴾

Artinya: *Dan janganlah kamu merugikan manusia tentang hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.*” (Q.S. Asy-syu'araa: 183)

¹⁰²Hasil wawancara dengan Rita Zahara, Mahasiswi asal Takengon, tanggal 19 Agustus 2017.

¹⁰³Hasil wawancara dengan Muhammad Zubir, Kepala LLAJ Banda Aceh, tanggal 27 Januari 2017.

Dalam ayat di atas, sebagaimana pernah dijelaskan sebelumnya dalam dasar perlindungan konsumen menurut hukum Islam, Allah swt. melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin untuk merugikan hak-hak manusia lain demi untuk mencapai keuntungannya sendiri. Baik dengan berlaku curang, tidak menepati janjimaupun tipu muslihat dan memakan harta sesama dengan cara yang bathil lainnya, seperti riba, korupsi, mutu barang berbeda dengan yang di iklan, perjudian dan sebagainya. Islam selalu menjaga dan melindungi hak-hak setiap manusia agar terpenuhi dan tidak ada yang dirugikan.

Seperti halnya tujuan disyariatkan *al-Ijarah* itu adalah untuk memberikan keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup. Banyak orang yang mempunyai uang, tetapi tidak dapat bekerja, dipihak lain banyak orang yang mempunyai tenaga atau keahlian yang membutuhkan uang. Dengan adanya *al-Ijarah* keduanya saling mendapatkan keuntungan dan kedua belah pihak saling mendapatkan manfaat.¹⁰⁴

Hal ini juga dapat terlihat dengan adanya konsep *Maqashid Syariah*, di sini Islam berusaha melindungi hak-hak umatnya mulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan akan barang mewah. Adapun hak-hak tersebut sebagaimana pernah di singgung pada bab dua tentang perlindungan konsumen menurut hukum Islam sebelumnya yaitu terlindunginya agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Jadi seorang pengusaha dalam memproduksi dan menawarkan suatu barang dan/atau jasa harus dapat melindungi hak-hak konsumennya tersebut.

Berkaitan dengan pelayanan pihak angkutan L300 di terminal Lueng Bata, maka menurut penulis, perlindungan menurut hukum Islam sangatlah kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak angkutan L300 yang pernah dibahas pada sub bab bentuk perlindungan terhadap penumpang pada angkutan L300 sebelumnya seperti:

¹⁰⁴ Abdul Rahman Ghazaly, Ghufroon Ihsan, & Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 278.

1. Mencampurkan antara perempuan dan laki-laki

Pihak angkutan memberikan perlindungan penumpang dengan menghentikan kendaraan saat shalat zuhur dan magrib agar penumpang dapat mengerjakan ibadah shalat. Namun di sisi lain mereka masih mencampurkan antara penumpang perempuan dengan penumpang laki-laki.

2. Mengendarai angkutan dengan kecepatan tinggi

Selain masih mencampurkan antara penumpang perempuan dengan penumpang laki-laki, pihak angkutan juga sering mengendarai angkutan dengan kecepatan tinggi, sehingga tidak jarang terjadi kecelakaan karena supir hilang kendali dalam mengemudi mobil angkutan ketika akan menyelinpi kendaraan lain di depannya atau berbelok di tikungan tajam. Hal ini sangat tidak sesuai dengan *Maqashid Syariah* yaitu menjaga jiwa, karena supir telah mengendarai angkutan dengan kecepatan tinggi sehingga membahayakan nyawa penumpang.

3. Penumpang melebihi kapasitas

Menaikkan penumpang melebihi kapasitas, hal tersebut merugikan penumpang karena penumpang telah membayar upah kepada pihak perusahaan sesuai dengan harga yang ditetapkan namun pelayanan yang didapat tidak sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh pihak perhubungan. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip muamalah syari'ah yaitu untuk tidak merugikan salah satu pihak.

Pihak angkutan juga dapat dikatakan telah melanggar salah satu hak konsumen yaitu dengan melakukan pemaksaan baik itu dengan langsung menaikkan penumpang melebihi kapasitas ataupun dengan memberikan iming-iming harga yang lebih murah. Keduanya adalah transaksi yang tidak benar karena transaksi yang mengandung unsur pemaksaan merupakan

transaksi yang tidak sah, karena tidak terpenuhinya syarat jual beli yaitu harus adanya kerelaan dari kedua belah pihak.¹⁰⁵ Begitu juga dengan transaksi yang memberikan iming-iming harga yang lebih murah, padahal sebagaimana hadis najasy yang pernah disebutkan pada bab dasar perlindungan konsumen terdahulu telah dikatakan bahwa transaksi yang mengandung unsur memperdayai konsumen sangat dilarang. Dari Abdullah bin Umar r.a., berkata:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنِ التَّجَشُّسِ. رواه البخارى و مسلم

Artinya: “*Rasulullah saw, melarang jual beli dengan cara mengangkat harga barang (untuk memperdayai orang lain agar dibeli olehnya).*” (HR. Bukhari dan Muslim)¹⁰⁶

4. Penumpang tidak terdaftar

Mengambil penumpang di luar terminal atau penumpang yang tidak terdaftar pada perusahaan, sangat merugikan penumpang. Karena penumpang membayar upah sesuai dengan harga yang ditetapkan, namun apabila terjadi sesuatu seperti kecelakaan maka tidak ada kompensasi atau asuransi yang akan ia dapatkan. Kemudian apabila terjadi sesuatu seperti tertinggal barang dimobil, atau terjadi perselisihan dengan supir, maka penumpang tidak akan mendapatkan barangnya kembali dan pihak perusahaan pun tidak akan bertanggung jawab, karena penumpang tersebut tidak terdaftar pada perusahaan mereka.

5. Menurunkan penumpang tidak pada tempatnya

Pihak angkutan juga sering menurunkan penumpang tidak pada tempat yang telah diperjanjikan. Hal ini juga sangat merugikan penumpang, karena ia harus mengeluarkan biaya lagi untuk sampai ketempat tujuan, selain itu pihak angkutan juga telah berlaku tidak jujur dengan melanggar kontrak atau perjanjian yang telah dibuat yaitu janji untuk di antar sampai

¹⁰⁵Choirotunnisa, *Bisnis Halal Bisnis Haram* (Jombang: Lintas Media, 2007), hlm. 56-57.

¹⁰⁶Abdul Qadir Syaibah al-Hamd, *Syarah Bulughul Maram: Fiqhul Islam 5*, penj. Muhammad Iqbal (Jakarta: Darul Haq, 2005), hlm. 79.

tujuan namun ternyata tidak sampai ketempat tujuan yang dimaksud. Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 1

بِالْعُقُودِ وَأَوْفُوا بِمَا عَمِلْتُمْ يَوْمَ الْوَعْدِ... (سورة المائدة)

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.*” (Q.S. Al-Maidah: 1)

Namun pada kenyataannya pihak angkutan sering melanggar janji yang telah disepakati. Hal ini tentunya sangat merugikan pihak penumpang.

6. Tidak jujur dan melanggar janji

Selain melanggar janji dengan menurunkan penumpang tidak pada tempatnya, pihak angkutan juga sering tidak jujur dan melanggar janji yang telah dibuat mengenai jadwal penjemputan penumpang. Mereka sering terlambat dalam menjemput penumpang tidak hanya setengah jam, namun sampai berjam-jam seperti yang dapat dilihat dari pernyataan salah seorang penumpang berikut: “Waktu penjemputan yang sangat terlambat, saat itu pihak perusahaan berjanji menjemput jam 8 malam, saya dari 7.30 udah siap, setelah di hubungi jam 8.30 ternyata mobilnya masih di daerah Bireun, dan saya harus menunggu mobil tersebut balik lagi ke Banda Aceh. Ketika saya komplain ke perusahaan, mereka hanya mengatakan mohon dimaklumi karena lagi keadaan ramai penumpang dan akhirnya saya baru berangkat jam 2 pagi. Saya juga tidak mendapatkan kompensasi apapun atas keterlambatan ini.”¹⁰⁷

Dari pernyataan penumpang di atas dapat diketahui bagaimana keterlambatan penjemputan yang dilakukan oleh pihak angkutan L300, dan secara tidak langsung dapat diketahui pula bahwa pihak angkutan menambah jadwal pengangkutan sehingga menyebabkan satu jadwal menjadi sangat terlambat, karena jika jadwal sesuai seperti yang sebenarnya tidak

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Rita Zahara, Mahasiswi asal Takengon, tanggal 19 Agustus 2017.

mungkin keterlambatan seperti ini terjadi. Secara tidak langsung mereka telah berlaku tidak adil kepada penumpang, hal ini melanggar prinsip dasar keempat dalam bermuamalah yaitu muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan dan menghindari unsur-unsur kezhaliman. Mereka juga telah berbuat tidak adil pada penumpang karena sebagaimana yang terdapat dalam tiket bahwa penumpang harus sudah siap setengah jam sebelum keberangkatan, namun pihak angkutan sendiri menjemput penumpang lewat dari jadwal yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak angkutan masih banyak berlaku tidak jujur dan tidak adil kepada penumpang, serta masih banyak hak penumpang yang belum dilaksanakan, yang pada akhirnya merugikan penumpang. Padahal, dalam Islam, bidang bisnis dilandasi dengan nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang pelaksanaan perlindungan penumpang pada angkutan umum L300 di Terminal Lueng Bata menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam adalah sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada penumpang yang menggunakan angkutan umum adalah dengan memberikan tiket kepada penumpang sebagai bentuk asuransi bagi penumpang, memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai kondisi jasa, memberikan kompensasi apabila terjadi kecelakaan, adanya peraturan yang mengatur tentang angkutan orang, memberikan sanksi bagi yang melanggar hak-hak penumpang, dan adanya jadwal makan dan shalat.
2. Pelaksanaan perlindungan penumpang menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan menurut hukum Islam, belum terlaksanakan dengan sepenuhnya, hal ini terlihat dengan masih banyak angkutan L300 di Terminal Lueng Bata mengangkut penumpang melebihi kapasitas, penumpang juga tidak mendapatkan kompensasi apapun ketika adanya keterlambatan penjemputan sampai berjam-jam, masih banyak penumpang yang tidak mengerti akan hak-haknya sebagai konsumen dan cara mempertahankan atau mengadakan permasalahannya, memperlakukan penumpang secara diskriminatif, dan mencampurkan antara penumpang perempuan dengan penumpang laki-

laki.Hanya hak mendapatkan informasi,memberikan kompensasi apabila terjadi kecelakaan dan hak untuk makan serta shalat yang berjalan baik.

4.2.Saran

1. Hendaknya pihak pemerintah yaitu pihak perhubungan lebih sering lagi mengadakan razia dan ram chek kendaraan mengingat masih banyak pihak angkutan yang melanggar hak-hak penumpang, dan juga mengadakan sosialisasi kepada penumpang akan hak-haknya sebagai konsumen dan cara mengadakan permasalahannya, karena masih banyak penumpang yang tidak mengerti akan hak-haknya dan cara mengadakan permasalahannya.
2. Bagi pihak angkutan umum, hendaknya bersikap jujur dan tidak diskriminasi, serta memenuhi seluruh hak-hak konsumen, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan, dan penumpang akan bertambah percaya akan perusahaan jasanya digunakan yang pada akhirnya akan berdampak pada kemajuan perusahaan itu sendiri.
3. Bagi pihak penumpang sebagai konsumen, hendaklah bersikap cerdas dan kritis, mengetahui dan dapat mempertahankan hak-haknya, sehingga hal-hal yang merugikan penumpang tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an yang digunakan diterbitkan oleh Al-Fatih dan didistribusikan oleh PT. Insan Media Pustaka Jakarta pada tahun 2013.
- Ahmad, Mustaq. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. 2005.
- Aziz, Abdul. *Ekonomi Islam Analisis Mikro dan Makro*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.
- Badroen, Faisal, dkk. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Bahreisy, Salim dan Said Bahreisy. *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid II*. Surabaya: Bina Ilmu. 1990.
- Bakar, Marzuki Abu. *Metodelogi Penelitian*. Banda Aceh: n.p. 2013
- Choratunnisa. *Bisnis Halal Bisnis Haram*. Jombang: Lintas Media. 2007.
- Dalman. *Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka. 2002.
- Dewan Periklanan Indonesia. *Etika Pariwisata Indonesia (Tata Karma dan Tata cara Periklanan Indonesia)*. Jakarta: Indonesia Advertising Council. 2007.
- Dewi, Gemala, dkk. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Djamil, Fathurrahman. *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori, dan Konsep cet. 2*. Jakarta: Sinar Grafika. 2015.
- Ghazali, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.
- Ghony, Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2012
- Hamd, Abdul Qadir Syaibah al-. *Syarah Bulughul Maram: Fiqhul Islam 5.penj*. Muhammad iqbal. Jakarta: Darul Haq. 2005.
- Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juzu' V*. Jakarta: Pustaka Panjimas. 1983.
- Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juzu' VI*. Jakarta: Pustaka Panjimas. 1992
- Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juzu' VIII*. Jakarta: Pustaka Panjimas. 1992.
- Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2002.

- Kadir, A. *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*. Jakarta: Amzah. 2010.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar grafika. 2014.
- Lubis, Suhrawardi K dan Farid Wadji. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika. 2014.
- Malahayati. *Rahasia Sukses Bisnis Rasulullah*. Yogyakarta: Jogja Great. 2010.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Muhammad. *Paradigma, Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syari'ah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.
- Munawar, Said Agil Husin Al-. *Hukum Islam dan Pluralitas Sosial*. Jakarta: penamadani. 2005.
- Mustaq Ahmad. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Terj. Samson Rahman Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. 2005.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media. 2006.
- Nasution, Mustafa Edwin. *Pengenalan Eksklusif: Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Saliman, Abdul R. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Sari, Elsi Kartika dan Advendi Simangunsong. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT. Grasindo. 2005.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2004.
- Shofie, Yusuf. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia. 2008.

- Syafe'I, Rachmat.*Al-Hadis (Aqidah, Akhlak, Sosial dan Hukum)*. Bandung: Pustaka Setia. 2000.
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.*Kamus Besar Bahasa Indonesia ed.3 cet. 2*. Jakarta: Balai Pustaka. 2002.
- Triswanto, Sugeng D. *Trik Menulis Skripsi & Menghadapi Presentasi Bebas Stres*. Yogyakarta: Tugu Publisher. 2010.
- Usman, Rachmadi. *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*. Jakarta: Djambatan. 2000.
- Utomo,Laksanto.*Aspek Hukum Kartu Kredit dan Perlindungan Konsumen* Bandung: Alumni. 2011.
- Wahyuni,Endang Sri. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Wibisono, Dermawan. *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi. 2013.
- Zulham.*Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Penada Media Group. 2013.

Internet

- Merdeka.com, *Kecelakaan Maut Mobil Bermuatan Minyak, 5Orang Tewas*.<https://www.google.co.id/amp/m.merdeka.com/amp/peristiwa/kecelakaan-maut-mobil-bermuatan-minyak-terbakar-5-orang-tewas.html>, tanggal 28 oktober 2017.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. SyekhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: Un.08/FSH/PP.00.9/3223 /2016

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KCU Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KCU Skripsi tersebut;
b. Bahwa Yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KCU Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Pertama : Menunjuk Saudara (i) :
a. H. Mutiara Fahmi, Lc., MA Sebagai Pembimbing I
b. Israr Hidayadi, Lc. MA Sebagai Pembimbing II
untuk membimbing KCU Skripsi Mahasiswa (i) :
Nama : Raudhatul Jannah
NIM : 121309882
Prodi : HES
Judul : Perlindungan Penumpang Pada Angkutan Umum Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi Kasus Terhadap Angkutan L300 Di Terminal Leung Bata)
- Kedua : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 08 Desember 2016

Dekan
Dr. Khairuddin, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197309141997031001

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi HES;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Raudhatul Jannah
Tempat / Tanggal Lahir : Aceh Besar / 27 Agustus 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan / Nim : Mahasiswi / 121309882
Agama : Islam
Kebangsaan / Suku : Indonesia / Aceh
Status : Belum Kawin
Alamat : Desa Meunasah Papeun, Kecamatan Krueng
Barona Jaya, Aceh Besar.

Nama Orang Tua / Wali

- a. Ayah : Abdul Wahab (ALM)
- b. Ibu : Nuraini
- c. Alamat : Desa Meunasah Papeun, Kecamatan Krueng
Barona Jaya, Aceh Besar.

Riwayat Pendidikan

- a. SD : MIN Uleekareng Tahun: 2007
- b. SLTP : MTsN Tungkop Tahun: 2010
- c. SLTA : MAN MODEL Banda Aceh Tahun: 2013
- d. S 1 : UIN Ar-Raniry Tahun: 2018

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 25 September 2017

RAUDHATUL JANNAH