

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dan diajukan pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin Banten” ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulisan orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 29 Oktober 2018

Nur Azkya Azizi
NIM. 131300669

ABSTRAK

Nama: **Nur Azkya Azizi**, NIM: 131300669, Judul Skripsi: **"Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Angkutan Umum Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999** (Studi di PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang).

Angkutan merupakan sarana untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Di era modern seperti sekarang ini masyarakat sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan kebutuhan mobilitasnya, masyarakat yang masih tergantung dengan angkutan umum tidak diimbangi dengan penyedia angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut sehingga akibatnya hampir semua angkutan umum yang tersedia terisi penuh dan sesak oleh penumpang. Hal ini menyebabkan para penumpang dalam memakai jasa angkutan umum terkadang kurang nyaman karena kondisi angkutan umum yang penuh dan sesak oleh penumpang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis memberikan perumusan masalah, yaitu: bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur jasa angkutan umum di PT. Bulan Jaya Purnama?; Bagaimana tanggung jawab PT. Bulan Jaya Purnama atas resiko kecelakaan terhadap konsumen di tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen?; dan Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum pada PT. Bulan Jaya Purnama? Berkenaan dengan perumusan masalah tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan Standar Operasional Prosedur jasa angkutan umum di PT. Bulan Jaya Purnama, untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tanggung jawab PT. Bulan Jaya Purnama atas resiko kecelakaan terhadap konsumen di tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum pada PT. Bulan Jaya Purnama.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*fieldresearch*) yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Teknik yang digunakan oleh penulis dalam pengumpulan data yaitu: studi survey dalam arti penulis mencari informasi secara langsung terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang penulis rumuskan, dengan instrument observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif induktif.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, dapat disimpulkan: Pelaksanaan SOP yang dilaksanakan oleh PT. Bulan Jaya Purnama telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terutama tentang pemenuhan 9 kewajiban pada konsumen atau hak konsumen dan lebih lanjut melaksanakan kewajiban pasal 7 di Undang-Undang tersebut mengenai kewajiban pelaku usaha. Pertanggung jawaban yang dilakukan PT. Bulan Jaya Purnama dalam mengatasi kecelakaan yang terjadi di angkutan umumnya yaitu menyelesaikan dengan cara kekeluargaan. Adapun untuk ganti rugi biaya pengobatan dan biaya rumah sakit yang dikeluarkan, pihak PT. Bulan Jaya Purnama membiayai tergantung dari luka yang dialami oleh penumpang. Biasanya untuk biaya rumah sakit PT. Bulan Jaya Purnama hanya mengeluarkan setengah dari biaya keseluruhannya dan sisanya akan ditanggung oleh Jasa Raharja. Tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan jasa angkutan umum pada PT. Bulan Jaya Purnama telah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang dan Hukum Islam. Dimana PT. Bulan Jaya Purnama menerapkan SOP yang tidak bertentangan dengan syariat Islam terutama masalah pelayanan dan pelaksanaan jasa angkutan umum dan tidak adanya unsur pelanggaran dalam syariat Islam.

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : Nota Dinas Kepada Yth.
Lampiran : Skripsi Dekan Fakultas Syariah
Perihal : **Pengajuan Munaqasah** UIN “SMH” Banten
a.n Nur Azkya Azizi Di-
NIM: 131300669 Serang

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari **Nur Azkya Azizi**, NIM: **131300669**, Judul skripsi “*Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Angkutan Umum Menurut UU No. 8 Tahun 1999* (Studi di PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang)”, kiranya sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah UIN “SMH” Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu’alaikum Wr. Wb.

Serang, 29 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum.
NIP. 19590810 199003 1 002

H. Masduki, S.Ag., M.A.
NIP.19731105 199903 1 001

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA LAYANAN
ANGKUTAN UMUM MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999**

(Studi di PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang)

Oleh :

NUR AZKYA AZIZI
NIM :131300669

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum.
NIP.19590810 199003 1 002

H. Masduki, S.Ag.,M.A.
NIP.19731105 199903 1 001

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Syariah

Ketua
Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

DR. H. Yusuf Somawinata, M.Ag.
NIP. 19591119 199103 1 003

H. Masduki, S.Ag, M.A.
NIP. 19731105 199903 1 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n: Nur Azkya Azizi, NIM. 131300669, berjudul: *Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Angkutan Umum Menurut UU No. 8 Tahun 1999. (Studi di PT. Bulan Jaya Purnama)*, telah diajukan dalam sidang munaqasah Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddun Banten pada.....2018. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, Oktober 2018

Sidang Munaqasah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

NIP.

NIP.

Anggota,

Penguji I

Penguji II

NIP.

NIP.

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. B. Syafuri, M.Hum.
NIP.19590810 199003 1 002

H. Masduki, S.Ag.,M.A.
NIP.19731105 199903 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

Ayah dan Bunda tercinta, Ayah Akhmad Paoji Azis dan Bunda
Nunung Lisdawati yang senantiasa memberikan do'a, nasihat, cinta,
kasih sayang dan kebahagiaan tanpa batas kepada anak-anaknya
serta tak pernah lelahnya membimbingku untuk melukis serta
membangkitkan masa depan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nur Azkya Azizi, dilahirkan pada tanggal 11 Januari 1996 di Tangerang. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara berasal dari pasangan Bapak Akhmad Paoji Azis dan Ibu Nunung Lisdawati.

Jenjang Pendidikan Formal yang penulis tempuh adalah Sekolah Dasar Negeri (SDN) Jatake 03 lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan jenjang sekolah menengah pertama di SMP IT Tiara Aksara lulus pada tahun 2010. Setelah itu, penulis melanjutkan sekolah di SMK PGRI 109 Kota Tangerang lulus tahun 2013. Terakhir, penulis melanjutkan jenjang kuliah di Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN “SMH” Banten.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: *Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Layanan Angkutan Umum Menurut UU No. 8 Tahun 1999 (Studi di PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa-Tangerang)*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat yang besar dan berguna khususnya bagi diri penulis, pembaca, pihak Perusahaan dan Karyawan.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten lebih baik.
2. Bapak DR. H. Yusuf Somawinata., M.Ag, Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Bapak H. Masduki, S.Ag, M.A., ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, yang telah memberikan arahan, mendidik dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak H. Ade Mulyana, S.Ag., M.Si. dosen pembimbing akademik yang selalu memberi arahan, motivasi dan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si, Pembimbing I dan Ibu Nita Anggraeni, M.Hum, sebagai Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN “SMH” Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN, Pengurus Perpustakaan Umum, BI Corner, serta staf akademik dan karyawan UIN, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN “SMH” Banten.
7. Pihak PT. Bulan Jaya Purnama Cikupa Tangerang, terutama pada Bapak Hardianto Wijaya selaku marketing, serta segenap staf yang telah membantu dan memberikan informasi untuk penulis dalam penyelesaian proses penelitian dan penggarapan penulisan skripsi.
8. Keluargaku, Ayah, Bunda, M. Fachrizal Azizi, M. Afdhalul Ikhsan Azizi, serta segenap rekan-rekan seperjuangan HES-C 2013, dan semua pihak yang telah memotivasi dan membantu dalam berbagai hal sehingga memudahkan penulis menyusun skripsi ini.
9. For my future husband Mazen Saadeh, thank you for always giving me enthusiasm and motivation in completing this thesis.
10. Sahabat-sahabat yang turut memotivasi dan mendukung terselesaikannya skripsi ini, Asma Izzatul Jannah, Putri Ratnasari, Ika Istianah, Ipah Rizkyah, Fitri Hairunnisa, Hanatal Hananah, Aan Yunita Sari, serta Muhammad Iqbal Al Vickry.

Akhirnya, hanya kepada Allah jugalah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis penulis ini turut mewarnai khazanah Ilmu Pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Serang, 29 Oktober 2018

Penulis

Nur Azkya Azizi

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Perumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Metode Penelitian	17
I. Sistematika Penulisan	19

BAB II KONDISI OBJEKTIF

A. Profil PT. Bulan Jaya Purnama.....	21
B. Visi Dan Misi PT. Bulan Jaya Purnama	23
C. Struktur Kepengurusan PT. Bulan Jaya Purnama.....	24
D. Standar Fasilitas Pelayanan PT. Bulan jaya Purnama Kepada Konsumen	24

BAB III TINJAUAN TEORITIS TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN

KONSUMEN DAN ANGKUTAN DARAT

A. Hukum Perlindungan Konsumen.....	27
1. Pengertian Konsumen dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen	27
2. Asas Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	28
1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	28
2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	30
3. Hak Dan KewajibanKonsumen	31
1. Hak Konsumen.....	31
2. Kewajiban Konsumen	33
4. Hubungan Konsumen Dengan Pelaku Usaha	34
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	34

2. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	35
5. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	39
6. Sanksi Hukum Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	39
1. Sanksi Administratif	39
2. Sanksi Pidana	41
B. Angkutan Darat	47
1. Pengertian Angkutan Darat	47
2. Fungsi Transportasi	48
3. Manfaat Transportasi	48
4. Ruang Lingkup Transportasi	49
5. Hak-hak Pengguna Angkutan Darat	52

BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA \ JASA LAYANAN ANGKUTAN UMUM

A. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Jasa Angkutan Umum Di PT. Bulan Jaya Purnama	53
B. Tanggung Jawab PT. Bulan Jaya Purnama Atas Resiko Kecelakaan Terhadap Konsumen di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen	59
C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Jasa Angkutan Umum Oleh PT. Bulan Jaya Purnama	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN